

Aanbesteding: Cloud hosting
Aanbestedende Dienst: Ergon
Referentie: 2022-015

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 8, 9 en 10

Vraag:

De voettekst in deze bijlagen is niet juist. In paragraaf 4.7 geeft u aan dat het uitdrukkelijk niet is toegestaan om de vaste tekst van de Bijlagen te wijzigen, op straffe van uitsluiting. Kunt u aangepaste bijlagen met de juiste voetteksten beschikbaar stellen?

Antwoord:

De nieuwe documenten zijn geupload.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bestek Cloud hosting, Par 2.1. blz 7

Vraag:

WAN netwerken

A) Dient Inschrijver tevens de contracten van de netwerkverbindingen over te nemen en deze kosten aan Ergon door te belasten.

B) Zo ja, zijn deze kosten onderdeel van de maximale plafondkosten van 240.000 euro per jaar?

C) Wat bedoelt u met “omzetten van de huidige contracten”?

D) is het mogelijk om de vaste lijnverbindingen over te zetten naar site-2-site verbindingen over het publieke internet?

Antwoord:

De netwerkverbindingen worden in overleg herbezien in de transformatie fase. We onderkennen dat de huidige verbindingen moeten worden uitgebreid. In overleg met de inschrijver zal de huidige contracten worden besproken en waar mogelijk worden omgezet. De contracten zelf vallen buiten deze inschrijving en zijn geen onderdeel van de plafondkosten. Een veilige oplossing via internet is een acceptabele oplossing

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Bestek Cloud hosting, Par 2.1. blz 7

Vraag:
Herinzet huidige Fortigate firewalls
A) Hoe oud zijn de huidige Fortigate firewalls?
B) Heeft u een lopend onderhoudscontract voor de Fortigate firewalls?
C) Zo ja, wat zijn de kosten hiervan per jaar?

Antwoord:
Fortigate variëren van 2017 tot 2021 als aankoopdatum. Er zijn jaarcontracten afgesloten tot oktober 2022. Bij herontwerp van netwerk (transformatie fase) wordt besproken en ook de mogelijkheid van hergebruik.

Beantwoord op: 07-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bestek Cloud hosting, Par 2.1. blz 7

Vraag:
Levering en implementatie MS Office 365.
A) Dient Inschrijver deze licenties te leveren?
B) Zo ja, voor hoeveel named users?
B) Zo ja, vallen deze kosten onder het maximum plafond van 240.000 euro per jaar?
C) Hoeveel en welke persona's onderkent u?
D) Aan welke MS Office 365 modules denkt u per type persona?
E) Welke modules hebben sommige persona's niet nodig?

Antwoord:
Nee, de licenties worden door Ergon aangeschaft

Beantwoord op: 07-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Bestek Cloud hosting, Par 2.1. blz 7

Vraag:
Back-up
A) Dient Inschrijver tevens back-up van Office365 Teams, SharePoint Online, OneDrive en Exchange Online te leveren?
B) Zo ja hoeveel gebruikers (named users) betreft dit en welke totaal aantallen objecten (Teams, SharePoint OneDrive en Exchange Online) over

alle gebruikers betreft het?

C) Wat is de gewenste bewaartermijn?

D) Kunt u een inschatting geven van de begin storage hoeveelheden?

E) Vallen deze kosten tevens binnen de maximale plafondkosten van 240.000 euro per jaar?

Antwoord:

Nee, dit zal worden bepaald in het transformatie traject en is dus geen onderdeel van de transitie en de plafondkosten. Is afhankelijk van applicaties en persona's

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bestek Cloud hosting, Par 2.1. blz 7 en blz 8

Vraag:

Beheer werkplek devices

Beheert ergon de Windows10 en applicaties op de devices of dient

Inschrijver dit uit te voeren?

Antwoord:

Ja, worden door de eigen beheerders van Ergon beheerd

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bestek Cloud hosting, Par 2.3. blz 9

Vraag:

U vermeldt dat in eerste instantie bij de transformatie een zeer beperkte Citrix omgeving operationeel blijft.

A)Hoeveel concurrent Citrix gebruikers en hoeveel named Citrix users betreft dit zeer beperkte gebruik?

B) Voor welke applicaties zal deze zeer beperkte Citrix omgeving gebruikt worden?

Antwoord:

Zie overzicht huidige situatie. In eerste instantie zal nog gebruik gemaakt worden van de Office omgeving (maximaal 320 concurrent users)op Citrix andere applicaties worden zoveel mogelijk vervangen in de transformatie fase. Voor overzicht zie huidige situatie met de opmerkingen welke

applicaties vervallen of worden vervangen

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bestek Cloud hosting, Par 2.3. blz 9

Vraag:

Omzetten applicaties naar SaaS

A) Welke applicaties worden tijdens de transformatie omgezet naar SaaS applicaties?

B) Welke virtuele servers vervallen hierdoor tijdens de transformatie fase?

Antwoord:

Xgram en Metacom en KIS, Magistor worden vervangen in 2022, in de huidige situatie staan de bij behorende servers

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van eisen, Par 6, blz 7

Vraag:

Uitrollen van nieuwe software/ operating systems en van updates/upgrades en distributie van packages, Inschrijver gaat er van uit dat het uitrollen van nieuwe software/ operating systemen, updates van hoofdversies en distributie van packages separaat via een change request kan worden uitgevoerd als betaalde activiteit.

A) Is dit correct?

B) Vallen deze kosten tevens binnen de maximale plafondkosten van 240.000 euro per jaar?

Antwoord:

Nee, het up to date houden van de operating systemen is onderdeel van de dienstverlening en valt daarmee binnen de plafondkosten

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Programma van eisen, Par 6, blz 7

Vraag:

Niet standaard wijzigingen

A) wat verstaat u onder de standaard wijzigingen?

B) wat verstaat u onder de niet standaard wijzigingen?

Dienen de standaard en niet standaard wijzigingen binnen de maximale plafondkosten van 240.000,= te vallen?

Zo ja, welke en hoeveel standaard en niet-standaard wijzigingen verwacht u per jaar?

Antwoord:

Inschrijver dient aan te geven wat volgens zijn SLA behoort tot standaard wijzigen en daarmee ook niet standaard wijzigingen. Standaard wijzigingen vallen binnen plafond bedrag. Niet Standaard wijzigingen gaan op basis van een vooraf in te dienen offerte. De hoeveelheid wijzigingen is afhankelijk van aanbod inschrijver

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Programma van eisen, Par 16.1, blz 13

Vraag:

Eenmalige transitiekosten

A) U benoemt alleen de transitiekosten. Kunt u een verschil maken tussen de transitie en de transformatie kosten en deze separaat uitvragen?

B) Vallen de over 12 maanden uitgespreide kosten een onderdeel van de maximale plafondkosten van 240.000 euro?

Antwoord:

De transitie kosten betreft het 'overnemen' van de huidige systemen. De kosten van de transitie uitgespreidt over de 12 maanden valt buiten de plafondkosten

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Programma van eisen, Par 16.1, blz 13

Vraag:

eenmalige vergoeding inruil licenties

Kunt u een opgave geven welke licenties u wilt inruilen?

Antwoord:

Dit kunnen wij niet bepalen dat hangt af van de mogelijkheden die u ziet.
Maar bijvoorbeeld Microsoft Office 2016 bij vervanging door MS365.
Bijvoorbeeld verlenging huidige Citrix licenties

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Programma van eisen, Par. 3, blz 7

Vraag:

Archieffunctie

A) Maakt u gebruik van sjablonen voor documenten die vallen onder de Archiefwet?

B) Maakt u gebruik van standaard naamgevingsconventies voor documenten die vallen onder Archiefwet?

C) Heeft uw organisatie de Archiefwet vertaald naar concrete retentie perioden per document soort?

D) Hoeveel data betreft het?

Antwoord:

Ja, maar dit wordt geregeld via Docuware systeem inclusief opslag.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Huidige situatie, Blz 4

Vraag:

A) Kunt u het overzicht van de virtuele servers tevens in excel formaat aanleveren?

B) de kolom E, F en overige dienen ook meegeteld te worden voor de netto storage behoefte?

C) Wat is de huidige totale netto storage behoefte volgens u?

Antwoord:

Klopt moeten worden meegeteld en dat geeft het totaal

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document Bestek paragraaf 2.1 bullit 6

Vraag:

Kan inschrijver er vanuit gaan dat het bepalen van de persona's en het begroten van de hiervoor benodigde Microsoft 365 licenties buiten de scope van deze aanbesteding vallen? Zo nee, kunt u een overzicht van de te verwachten persona's inclusief de te verwachten M365 functionaliteit aanleveren zodat inschrijver in staat is om op basis hiervan de juiste licenties te bepalen?

Antwoord:

Klopt valt buiten de scope, de persona's zijn nog niet bepaald en pas dan is het mogelijk de bijbehorenden licenties te bepalen

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bijlage 15 Algemeen

Vraag:

Kan Ergon een overzicht aanleveren van de benodigde infrastructuur en in gebruik zijnde applicaties vanaf 1-3-2023?

Antwoord:

Ergon heeft het streven de client/server applicaties uit te faseren. In het prijzenblad is voor de aanbieder de mogelijkheid gegeven de kosten op te nemen voor een minimale citrix omgeving, bovenop de reguliere backend. Daarmee wordt de benodigde flexibiliteit geboden in te spelen op variaties in de workload.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bijlage 15 Netwerk en WiFi

Vraag:

Dient inschrijver het beheer op de huidige netwerkapparatuur over te nemen of is de netwerkapparatuur afgeschreven en dient inschrijver de vervanging hiervan mee te prijzen in het voorstel?

Antwoord:

Netwerk is geen onderdeel van de transitie fase met uitzondering van de connectie van Ergon naar Data Centre van de inschrijver

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bijlage 12 pag. 8 eis 4c+d

Vraag:

Is Ergon bereid een percentage voor op te nemen betreffende de minimale /maximale groei/krimp?

Antwoord:

Ergon commiteert zich aan een minimum hoeveelheid gebruikers van 300. Daarboven is flexibiliteit gevraagd. Maximaal zullen er naar verwachting 500 gebruikers kunnen zijn.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bijlage 15, blz. 13 Wyse thin clients

Vraag:

U geeft aan dat u 370 wyse thin clients heeft. Worden deze thin clients hergebruikt bij de nieuwe digitale werkplek of stapt u over op nieuwe devices? Indien u overstapt op nieuwe devices kunt u dan aangeven welke soort devices u voor ogen heeft (laptop, desktop, etc..)?

Antwoord:

De Thin Clients zijn volgens ons niet geschikt voor de nieuwe werkplek in de transformatie fase dan zullen we gaan werken met Laptops en Desktop (mini pc's)

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bijlage 12 pag. 5 eis 2o

Vraag:

Kan Ergon bevestigen dat alle SaaS applicaties SSO ondersteunen?

Antwoord:

De Thin Clients zijn volgens ons niet geschikt voor de nieuwe werkplek in de transformatie fase dan zullen we gaan werken met Laptops en Desktop

(mini pc's)

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Pagina 7

Vraag:

de Opdrachtnemer een helpdesk verzorgt waar Opdrachtgever (functionele) beheerders problemen kunnen melden. Vraag: Is Ergon bereid een relevant overzicht te delen van de tickethistorie waar inschrijver het voorstel op mag baseren? Het betreft een overzicht van tweedelijns tickets en wijzigingen waar inschrijver voor verantwoordelijk wordt.

Antwoord:

Uitgaande van een stabiele infrastructuur die wordt geleverd door de aanbieder, wordt het merendeel van de tickets (gebruikersfouten, reguliere ondersteuning) door Ergon afgehandeld. Er zijn ongeveer 100 tickets per maand (geen onderscheid tussen 1e en 2e lijn ondersteuning

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bijlage 12, eis 2L

Vraag:

U maakt gebruik van een Sociale Intranetapplicatie. Kunt u aangeven welke oplossing u gebruikt en van welke leverancier deze is?

Antwoord:

Deze intranet applicatie zal worden vervangen, waarschijnlijk in de transformatie fase. Op dit moment is het een JOOMLA platform op een webserver

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bestek/ Bijlage 12 / bijlage 15

Vraag:

In het bestek geeft u aan dat u van aanbieder een voorstel voor verdere

transformatie, implementatie en migratie naar een volledige M365 omgeving verwacht. In bijlage 15 mist een gedetailleerde beschrijving wat u reeds heeft ingericht. In het Programma van eisen missen eisen die u stelt aan inschrijver wat nog gedaan moet worden. Met de informatie die voorhanden is kan inschrijver geen voorstel uitwerken. Kunt u zowel Bijlage 15-huidige situatie als bijlage 12- programma van eisen aanvullen met u eisen en verwachtingen omtrent de volledige M365 omgeving die u wilt gaan gebruiken?

Antwoord:

Op dit moment zijn ruim 100 mailboxen omgezet naar 365. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van Teams en project matig van Team omgevingen inclusief bestanden. In de Transformatie fase zal een volledige overgang plaats vinden naar M365 inclusief OneDrive, SharePoint en overige 365 apps

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document bijlage12

Vraag:

In het bestek wordt adoptie genoemd. In het PvE komt adoptie niet terug. Kunt u aangeven welke concrete eisen u stelt aan adoptie?

Antwoord:

Adoptie betreft het werken in een 365 omgeving, dus hoe om te gaan met OneDrive, SharePoint en andere zaken, dit zal Ergon zelf projectmatig oppakken.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bijlage 12, 3Z

Vraag:

Kunt u aangeven wat u van inschrijver verwacht m.b.t. de XLA en waarvoor inschrijver verantwoordelijk wordt geacht aangezien de invulling van de 1e lijns servicedesk buiten de scope van deze opdracht valt?

Antwoord:

Ergon verleent zelf de 1e lijns ondersteuning aan eindgebruikers en de eXperience voor eindgebruikers is primair een Ergon verantwoordelijkheid. Voor Ergon IT is de eXperience van de aanbieder afhankelijk van de

kwaliteit van de operatie. Maar ook wordt verwacht dat de aanbieder nieuwe mogelijkheden aandraagt waarmee Ergon haar IT-dienstverlening kan optimaliseren.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bijlage 12, 2a

Vraag:

Geldt de Citrix werkplek voor de transitiefase of ook voor de transformatie fase. Op pagina 6 van het bestek geeft u aan dat het doel is om binnen een jaar de Citrix omgeving af te bouwen. Echter uit het PvE (bijlage 12) en de inschrijving prijs (bijlage 6) blijkt dit niet. Kunt u aangeven waar inschrijver vanuit dient te gaan?

Antwoord:

De transitie fase is een 1op 1 overname en dus inclusief Citrix. Voor de Transformatie geldt dat wanneer mogelijk de Citrix applicaties worden vervangen door Saas of een geheel andere applicatie waarbij het uitgangspunt is SAAS tenzij.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document bijlage 15 Microsoft 365 omgeving

Vraag:

Kunt u aangeven wat reeds is ingericht binnen uw Microsoft 365 omgeving. Kunt u daarnaast aangeven welke licenties u nu gebruikt binnen deze omgeving?

Antwoord:

Er wordt gebruikt gemaakt van Teams en ruim 100 Mailboxen zijn omgezet naar 365, op dit moment Microsoft Business Basic licenties

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bijlage 15 Database services

Vraag:

Kunt u aangeven welke applicaties uit uw applicatieoverzicht gebruik maken van deze database services?

Antwoord:

Zie overzicht de applicaties worden tussen haakjes genoemd. Kluwer FMIS is een access database.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 6.2 Archief + Bijlage 15

Vraag:

U geeft aan dat de gegevens in de huidige archief data moeten worden overgenomen. In bijlage 15 wordt geen specificatie gegeven van het huidige archief. Kunt u aangeven welke archiefoplossing u gebruikt en wat de omvang van het huidige archief is? Kunt u daarnaast aangeven wat u in dit kader exact van inschrijver verwacht?

Antwoord:

Ja, maar dit wordt geregeld via Docuware systeem inclusief opslag. Dus wordt hier niets verwacht van de inschrijver (zie ook 13)

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 6.2 aantal pagina's

Vraag:

u stelt 10 pagina's voor het transitieplan en transformatieplan beschikbaar. Aangezien dit 2 projecten zijn en u 11 punten uitgewerkt wilt hebben is het aantal pagina's niet toereikend. Een gedegen plan is noodzakelijk om komend jaar samen te werken en de veranderingen vorm te geven, waarbij het houvast biedt voor beide organisaties. Daarnaast wordt de technische ICT dienstverlening (oplossing) niet beschreven. In het transformatieplan dient hier aandacht aan besteedt te worden, zodat inzichtelijk is welke veranderingen er doorgevoerd worden. Inschrijver verzoekt u dan ook om het aantal pagina's te verhogen van 10 naar 30 om al deze onderwerpen te behandelen, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

akkoord maximaal 30 pagina's

Beantwoord op: 07-03-2022
Label: Proces

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document Paragraaf 6.1

Vraag:

Naast transitiekosten heeft inschrijver ook te maken met projectkosten voor transformatie. Onder welk kopje dienen de transformatiekosten opgenomen te worden in bijlage 6?

Antwoord:

Transformatie wordt in een aantal fases aangevlogen die separaat zullen worden aangevraagd. Deze kosten kunnen/hoeven dus nu nog niet worden opgenomen.

Beantwoord op: 07-03-2022
Label: Proces

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document Paragraaf 6.1

Vraag:

Inschrijver stelt voor om de transitiekosten te verdelen over 8 maanden (periode 1-7-22 tot en met 1-3-23). Dit komt dan overeen met de beheersituatie van de as-is situatie en geeft voor alle partijen meer duidelijkheid. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Graag bij oorspronkelijke behouden

Beantwoord op: 07-03-2022
Label: Proces

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document Paragraaf 6.1

Vraag:

Onder punt 5 geeft u aan dat de totaalprijs per jaar niet boven de € 240.000,- mag komen. Echter u vraagt ook om de transitiekosten uit te smeren over de eerste 12 maanden, waardoor het bedrag in het eerste jaar hoger uitvalt ten opzichte van de andere jaren. Kunt u aangeven hoe hiermee omgegaan

wordt?

Antwoord:

De transitiekosten apart specificeren en vallen dan buiten de 240.000 euro.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 6.1

Vraag:

U splitst de prijs op per 1-7-22 en 1-3-23. Betekent dit dat voor 1-7-22 de prijs opgenomen moet worden voor as-is situatie (inclusief een oplossing voor het end of support zijn van uw servers) en dat per 1-3-23 de prijs opgenomen dient te worden voor de nieuwe situatie?

Antwoord:

Klopt

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 2.5 budget

Vraag:

U geeft aan dat er geen rechten ontleend kunnen worden aan de geraamde opdrachtwaarde. Wordt inschrijver terzijde gelegd met een inschrijfprijs hoger dan € 1.200.000,-?

Antwoord:

Indien wordt ingeschreven hoger dan plafondbedrag wordt de inschrijving terzijde gelegd. Geïnteresseerde heeft in de 2e nota van inlichting nog de mogelijkheid om onderbouwd een vraag over het plafond bedrag te stellen

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 2.5 budget

Vraag:

Op basis van de informatie en kengetallen die we nu hebben, concluderen we

dat het budget niet toereikend is. Kunt u toelichten hoe uw budgetraming is opgebouwd, zodat wij inzichtelijk kunnen maken waar volgens onze expertise eventuele discrepanties aan de orde zijn?

Antwoord:

Nee, er komt geen onderbouwing van het budget.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 2.3 implementatie en migratie, 1e bullit + bijlage 15 virtuele servers

Vraag:

Kunt u aangeven welke virtuele servers het komende jaar komen te vervallen door gebruik van SaaS oplossingen?

Antwoord:

Maart dit jaar Ultimo, en de overigen verwachten ook nog dit jaar 2022, echter daar is nog geen exacte planning bepaald.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 2.3 implementatie en migratie, 4e bullit + bijlage 15 huidige situatie WAN verbindingen

Vraag:

Kunt u in bijlage 15 bij WAN verbindingen het aantal gebruikers per locatie opgeven?

Antwoord:

Dit komt inderdaad ter sprake tijdens de transformatie bij het bepalen van oa de benodigde bandbreedte van de verbindingen.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 2.3 implementatie en migratie, 1e bullit + bijlage 6 - inschrijving prijs

Vraag:

In het prijzenblad wordt de Citrix omgeving meegenomen voor 52 maanden. Kunt u aangeven waarom dit is? Bij het kopje Implementatie en migratie wordt namelijk in de eerste bullit aangegeven dat het doel is dat de nog bestaande Citrix oplossingen worden afgebouwd binnen een jaar.

Antwoord:

als het onverhoopt niet lukt, wat kost dan een minimale citrix omgeving

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 2.3 implementatie en migratie, 1e bullit

Vraag:

Kunt u aangeven wat u van inschrijver verwacht dat ingericht wordt binnen Microsoft 365, zodat inschrijvers dezelfde uitgangspunten hebben bij het uitbrengen van hun voorstel?

Antwoord:

Gebruik van de volledige 365 omgeving, inclusief OneDrive, SharePoint en andere APP's

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 2.3 kosten, bullit 1 t/m3 + Bijlage 6 - inschrijving prijs

Vraag:

Inschrijver kan de gevraagde flexibiliteit leveren. De gevraagde flexibiliteit ziet inschrijver niet terug in de opbouw van Bijlage 6. Kunt u aangeven hoe we de door u gewenste en gevraagde flexibiliteit hierin kunnen opnemen?

Antwoord:

Het betreft prijs per gebruiker en basisprijs conform opgaven in bijlage 6.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document paragraaf 2.1, bullit 2 + Bijlage 6 - inschrijving prijs

Vraag:

Onder welk kopje in de prijzensheet (bijlage 6) dienen de netwerkverbindingen/wanverbindingen opgenomen te worden?

Antwoord:

Komt tersprake bij de transformatie, nu niet voor de transitie

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Paragraaf 2.3 schaalbaarheid, bullit 1 en 2 + Bijlage 6 - inschrijving prijs

Vraag:

Inschrijver kan de gevraagde flexibiliteit leveren. De gevraagde flexibiliteit ziet inschrijver niet terug in de opbouw van Bijlage 6. Kunt u aangeven hoe we de door u gewenste en gevraagde flexibiliteit hierin kunnen opnemen?

Antwoord:

Het betreft prijs per gebruiker en basisprijs conform opgaven in bijlage 6.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document paragraaf 2.1, bullit 5

Vraag:

Is u uitgangspunt voor de nieuwe digitale desktop dat deze geen enkele Citrix component meer bevat?

Antwoord:

Dat is het streven omdat er dan beperkt gebruikt wordt gemaakt van Citrix en de omgeving dan relatief duur wordt.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.**Onderwerp:**

45

Bestek/beschrijvend document paragraaf 2.1, bullit 10

Vraag:

Kunt u beschrijven hoe uw regieorganisatie eruit ziet?

Antwoord:

De Ergon IT organisatie wordt het contact-punt voor de aanbieder. Onder aansturing van de Manager IT zal Ergon zorgen voor een contactpersoon op technisch IT vlak EN een contactpersoon voor security gerelateerde aspecten.

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

46

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document paragraaf 2.1, bullit 7

Vraag:

Kunt u een overzicht van de licenties aangeven (fabrikant, type licentie en looptijd support). Aangevuld met contractnummers, zodat inschrijver met de fabrikanten kan overleggen wat de mogelijkheden zijn?

Antwoord:

Dit zal alleen gebeuren met de geselecteerde inschrijver. Overleg in deze fase met fabrikanten is niet mogelijk

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

47

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document paragraaf 2.1, bullit 6

Vraag:

U verwacht van de aanbieder een voorstel voor verdere transformatie, implementatie en migratie naar een volledige O365 omgeving, inclusief voorstel voor de benodigde licenties.

Hierbij wil Opdrachtgever gebruik maken van persona's, dat wil zeggen niet elke medewerker heeft een volledig uitgebreid Office abonnement. Verwacht u dat bovenstaande wordt meegenomen in de aanbidding van inschrijver? En zo ja, kunt u dan concreet aangeven wat u van inschrijvers verwacht, zodat u aanbiedingen krijgt die objectief vergelijkbaar zijn, waarbij inschrijvers geen aannames hoeven te maken.

Antwoord:

Werken met persona's tijdens de transformatie fase. Licenties worden Ergon aangeschaft. Inschrijver wordt gevraagd voor goede overgang project van

huidige naar moderne 365 werkplek

Beantwoord op: 07-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document paragraaf 2.1, bullit 6

Vraag:

U heeft de migratie Naar O365 mail in gang gezet. Er zijn 100 gebruikers gemigreerd. Mag inschrijver er vanuit gaan dat de overige gebruikers gemigreerd zijn voordat de opdracht verstrekt wordt? Zo niet kunt u dan aangeven wat u van inschrijver verwacht m.b.t. deze migratie?

Antwoord:

Op dit moment worden op basis van behoefte nog gebruikers gemigreerd, behoefte wil zeggen de functionaliteit van 365. Er worden geen bijzondere acties verwacht tijdens de migratie.

Beantwoord op: 07-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Bijlage 6: Prijs - Variabele kosten per user en kosten per user

Vraag:

Om de kosten per user en variabele kosten te kunnen bepalen is de vraag of de Microsoft 365 licenties meegenomen moeten worden. En zo ja, dan ontbreekt op dit moment het aantal en type licenties die beschikbaar gesteld moeten worden. Kunt u aangeven welke i.c.m. het aantal licenties meegenomen moeten worden in de kosten?

Antwoord:

office 365 licenties 1-op-1 voor rekening Ergon

Beantwoord op: 07-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Bestek Cloud Hosting - Scope en omvang van de Opdracht

Vraag:

U geeft aan: De nieuwe Overeenkomst overname van bestaande IT infrastructuur zal per 1 juli 2022 ingaan. Daarna zal de

transformatie fase ingaan en deze zal uiterlijk zomer 2023 gereed zijn.
Vervanging van huidig eigen ICT-infrastructuur, de huidig servers hebben een einde levensduur per 1 juli 2022.

Vraag: Is ons begrip correct dat u hier bedoeld dat een IaaS dienst vanaf 1 juli in een privé domein beschikbaar gesteld moet worden?

Antwoord:

Vanaf 1 juli dient de huidige omgeving als transitie te worden overgenomen, een prive domein is een mogelijke oplossing maar uiteraard zijn er ook andere oplossingen mogelijk.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

6. Bijlage 3 – Referentieverklaring

Vraag:

U geeft aan: Er is sprake van een vergelijkbare opdracht JA / NEE.

Toelichting toevoegen

Vraag: De opdracht is opgedeeld in twee delen Transitie en Transformatie.
Vervangen huidige omgeving per 1 juli 2022 = TRANSITIE

- Vervanging van huidig eigen ICT-infrastructuur, de huidig servers hebben een einde levensduur per 1 juli 2022.
 - Terugdringen kwetsbaarheid voor Cyber security aanvallen.
 - Continuïteit zowel voor wat betreft IT-infrastructuur als organisatorisch (te weinig schaalgrootte voor eigen professionele IT-afdeling als Infrastructuur beheerder)
 - Voldoen aan ISO27001 eisen en AVG eisen en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
- Migreren/transformeren naar een moderne digitale omgeving = TRANSFORMATIE
- Toenemende vraag vanuit Ergon business naar innovatieve oplossingen
 - Volgen van de marktontwikkeling. Leveranciers applicaties gaan over naar Cloud en Ergon wil zelf actief besturen in plaats van een gedwongen overgang.
 - Betalen naar gebruik en eenvoudig kunnen op- en afschalen
 - Transformatie van uitvoerende naar regie organisatie
 - Werken vanuit een nieuwe digitale werkomgeving op basis van SAAS en Cloud technologie

Moeten we bij het selecteren van de referentie uitgaan van bovenstaande uitgangspunten. En zo, ja wordt dan voldaan aan het uitgevoerd hebben van een vergelijkbare opdracht?

Antwoord:

Er moet sprake zijn van een soort gelijke referentie die een transitie en

transformatie hebben doorlopen

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bestek Cloud hosting - 5. 2.3 Doelen gewenste situatie – pagina 8

Vraag:

U geeft aan: de IT-infrastructuur moet voldoende performance bieden (o.b.v. KPI's). De IT-partner is hierin proactief en anticipeert op veranderingen zodat performance en utilisatie worden geoptimaliseerd;

Vraag: Kunt u nu al concreet aangeven wat u bedoelt met 'voldoende performance bieden' of wat uw verwachtingen zijn in deze?

De reden is dat deze performance KPI's impact kunnen hebben op de architectuur en dus op de prijs voor de IaaS die voorgesteld wordt.

Antwoord:

Op dit moment zijn gebruikers tevreden over de performance, deze is dus niet gemeten maar gaan wij uit van een industriële standaard.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bestek Cloud hosting - 2.2 Huidige situatie, zoals vastgelegd in Bijlage 15.

Vraag:

Vraag: Wordt het huidige beheer door Opdrachtgever uitgevoerd of zijn er derde partijen betrokken? Indien derde partijen betrokken zijn bij het beheer en/ of het leveren van computercapaciteit kunt u dan aangeven voor welke lagen dit geldt?

Antwoord:

Ergon verzorgt beheer van de IT-infrastructuur zelf. Alleen netwerkverbindingen zijn uitbesteed

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bestek Cloud hosting - 3. Opdrachtingschrijving – pagina 7

Vraag:

U geeft aan: leveren en beheren van desktop, laptop en tablets;

Vraag: Is ons begrip correct dat de opdrachtgever bovenstaande devices dusdanig moet inrichten dat zij eenvoudig op afstand beheert kunnen worden en optimaal beveiligd zijn met haar eigen beheer en beveiligingssoftware?

Antwoord:

Hier staat dat dit wordt uitgevoerd door de Opdrachtgever zijnde Ergon

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Bestek Cloud hosting - 2.1 Opdrachtschrijving – pagina 7.

Vraag:

geeft aan: Hierbij wil Opdrachtgever gebruik maken van persona's, dat wil zeggen niet elke medewerker heeft een volledig uitgebreid Office abonnement;

Vraag: welke persona's wilt u gaan gebruiken? Bijvoorbeeld persona's Personal Assistant, Directie, IT-medewerker, productiemedewerker, Teamleiders, Receptioniste, Financiële boekhouding, HR.

Vraag: Kunt u op basis van de gebruikerslijst, per gebruiker bepalen in welke persona hij/zij hoort en dus welke licentie u beschikbaar wilt stellen?

Antwoord:

nee, dat is nu nog niet bekend dit gebeurt in de transformatie fase. De opmerkingen zijn bedoeld om aan te geven dat dit de beoogde werkwijze en indeling wordt van Ergon

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
56

Onderwerp:

Bestek Cloud hosting - 1. 2.1 Opdrachtschrijving – pagina 7.

Vraag:

U geeft aan: een (digitale) werkplek verzorgen die benaderbaar is vanaf alle typen devices met internettoegang van waaruit alle door Opdrachtgever gebruikte applicaties benaderd kunnen worden. De selectie en implementatie is onderdeel van deze aanbesteding.

Vraag: Wat bedoelt u concreet met 'selectie en implementatie is onderdeel

van deze aanbesteding'. Betreft dit de aanschaf en inrichting van nieuwe fysieke werkplekken zoals laptops, tablets en desktops?

Antwoord:

Nee, de aanschaf geschiedt door Ergon. De selectie en implementatie betreft de centrale omgeving. Dit staat er inderdaad wat onduidelijk.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Diversen

Vraag:

Met betrekking tot de doorlooptijd van het gehele traject worden verschillende data en periodes en deliverables genoemd. Onduidelijk hoe Ergon het traject nu voor zich ziet. Kan Ergon verduidelijken wanneer de transitieperiode afgerond dient te zijn, wanneer de transformatie periode start en de transformatie afgerond dient te zijn.

Antwoord:

De transformatie is niet volledig gepland, maar de transitie moet afgerond zijn juli dit jaar.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Inleiding

Vraag:

Met betrekking tot de transitie wordt er enerzijds gesproken over het vervangen van de infrastructuur en anderzijds over het overnemen van de huidige omgeving. Gegadigde ziet de transitiefase als de fase waarin de huidige infrastructuur wordt gemigreerd naar een hosting platform. Is dit een juiste veronderstelling?

Antwoord:

ja, want de huidige infrastructuur is afgeschreven en end of support juli 2022

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

59

Inleiding

Vraag:

Waarom kiest Ergon voor een gefaseerd traject (transitie en transformatie) en niet direct voor een transformatie naar een nieuwe digitale werkplekomgeving?

Antwoord:

Omdat het volledig bieden van een nieuwe werkplek binnen een paar maanden ons inziens niet mogelijk cq verantwoord is.

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

60

Onderwerp:

Doelen gewenste situatie

Vraag:

Ergon heeft als doel de nog bestaande Citrix oplossingen binnen een jaar af te bouwen. Is het een juiste veronderstelling dat Ergon hiermee ook afscheid wil nemen van de huidige Citrix werkplek en over wil gaan naar een moderne werkplek? (Microsoft 365 gebaseerde werkplek)

Antwoord:

ja

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

61

Onderwerp:

Doelen gewenste situatie

Vraag:

Indien Ergon gaat transformeren naar een moderne werkplek, is Ergon zich bewust van het feit dat de huidige Thin Clients als werkplek device niet geschikt zijn als device en dus vervangen dienen te worden. Maakt dit deel uit van de roadmap zoals Ergon die voor zich ziet in de transformatiefase.

Antwoord:

Ja, binnen de Transformatie zullen we overschakelen van thin clients naar Laptops en PC's. Dit na het bepalen van de persona's. Dit is onderdeel van transformatie.

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Opdrachtbeschrijving

Vraag:

Ergon geeft aan dat zij haar huidige beheerders zal inzetten voor lokale supportactiviteiten en gebruikersondersteuning. Uit hoeveel FTE bestaat de IT afdeling van Ergon en welke functies heeft Ergon binnen haar IT afdeling.

Antwoord:

3 Systeembeheerders, 1 Helpdesk medewerker en functionele beheerders en IT manager

Beantwoord op: 07-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Opdrachtbeschrijving

Vraag:

Ergon geeft aan dat zij haar huidige beheerders zal inzetten voor lokale supportactiviteiten en gebruikersondersteuning. Hieronder valt o.a. het leveren en beheren van desktops, laptops en tablets. Het is aanbieder andere andere onduidelijk of usermanagement ook valt onder de zaken die Ergon zelf blijft uitvoeren. Kan Ergon meer in detail aangegeven welke werkzaamheden door Ergon zelf worden uitgevoerd?

Antwoord:

Zie Bestek, niet meer in detail want in de toekomstige situatie zal dit veranderen

Beantwoord op: 07-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
64

Onderwerp:
6.1 Sub criterium 1:Prijs

Vraag:

De eenmalige kosten voor de transitie dienen uitgesmeerd te worden over 12 maandelijkse bedragen in het eerste jaar van de overeenkomst. In het prijzenblad komen we nergens de mogelijkheid tegen om de eenmalige kosten voor de Transformatie op te nemen. Waar dienen we deze eenmalige kosten onder te brengen?

Antwoord:

Klopt. Omdat volgens ons gefaseerd zal gebeuren en een inschatting niet mogelijk is.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
65

Onderwerp:
6.1 Sub criterium 1:Prijs

Vraag:

De eenmalige kosten voor de transitie dienen uitgesmeerd te worden over 12 maandelijkse bedragen in het eerste jaar van de overeenkomst. Uit het prijzenblad maken we op dat de eenmalige kosten niet als additionele kosten opgeteld worden bij de maandelijkse kosten voor het eerste jaar, maar meegenomen worden als maandelijkse componenten over de gehele periode van dienstverlening. Waarom heeft Ergon hiervoor gekozen?

Antwoord:

Nee, het is in eerste 12 maanden en niet voor de gehele periode.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
66

Onderwerp:
6.1.Sub criterium 1: prijs

Vraag:

Voor gegadigde is het onduidelijk waarom Ergon per 1-3-2023 aan andere prijsaanvraag doet. Kan Ergon een toelichting geven wat er per 1-3-2023 gevraagd wordt aan prijzen en waarom per die datum.

Antwoord:

Dan is de transitie geïmplementeerd en de eenmalig kosten verwerkt en dan is er een prijsaanvraag voor de transformatie

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Excel sheet

Vraag:

Uit het prijzenblad maken wij op dat de kosten voor het inhuren van disciplines buiten de scope van het beheer ook onderdeel uitmaken van de

maximale budget per jaar. Waarom kiest Ergon hiervoor?

Antwoord:

Het is geen maximum echter het aantal uren is ingeschat

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving

Vraag:

De gewenste scope van de dienstverlening is niet geheel helder, gegadigde ontvangt graag een volledig overzicht van de in scope zijnde, c.q. gevraagde dienstverlening.

Antwoord:

Graag aangeven wat onduidelijk is.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:

Budget

Vraag:

Het is gegadigde onduidelijk hoe het gestelde budget van € 240.000 per jaar is bepaald. Kan Ergon verduidelijken welke componenten hierin meegenomen dienen te worden. Maken bijvoorbeeld het leveren en beheren van de WAN verbinden en de benodigde (aanvullende) licenties deel uit van het budget.

Antwoord:

WAN en licenties zijn buiten budget, overig conform aangeleverde documenten

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Platform laag

Vraag:

Gegadigde ontvangt graag een volledig overzicht van de gebruikte Citrix,

Microsoft, Veeam en eventueel overige ingezette licenties. Inclusief eventueel lopend onderhoud en einddatum onderhoud. Dit om te bepalen in welke mate en vorm bestaande licenties in de nieuwe omgeving geïmplementeerd kunnen worden.

Antwoord:

Veeam support tot 12-06-2023, Citrix loopt af juni 2022 en Microsoft 2016 betreft gekochte licenties

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Infrastructurele laag

Vraag:

Ergon maakt in de huidige situatie gebruik van een twin systeemruimte concept. In hoeverre zijn er vereisten om in de nieuwe situatie uit te gaan van een twin datacenter concept?

Antwoord:

Ergon verwacht dat de aanbieder voorzieningen heeft waarbij het risico van uitval van één datacenter kan worden opgevangen

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Digitale werkplek medewerkers

Vraag:

Ergon stelt dat de nieuwe dienstverlener garandeert dat gebruikersaccounts slechts eenmaal aangemaakt hoeven te worden, bijvoorbeeld in de Azure Active Directory. Alle applicaties kunnen vervolgens gebruik maken van dat account. Graag ontvangt gegadigde een overzicht van de technische mogelijkheden van iedere applicatie rondom het connecteren met de Azure Active Directory.

Antwoord:

Waar mogelijk dient gebruik gemaakt te worden van de Azure Active Directory, indien applicatie / leverancier niet ondersteunt dan is dit uiteraard niet mogelijk.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Welke knelpunten ervaren de medewerkers van Ergon in het dagelijkse gebruik van ICT middelen?

Antwoord:

Geen

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

74

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Ergon wenst te transformeren, welke aanleiding is de doorslaggevende voor deze transformatie?

Antwoord:

Moderne Digitale werkplek, conform toekomst visie

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

75

Onderwerp:

Bestek 5.5, pagina 21

Vraag:

U stelt onder 5.5 dat inschrijver dient te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem op basis van ISO 9001. Onder 5.6. eist u een ISO 9001 certificaat als onderbouwing bij deze eis. Inschrijver doet de aanname dat een kwaliteitsmanagementsysteem op basis van ISO 9001 ook volstaat, is deze aanname correct?

Antwoord:

Correct, inschrijver dient dan wel aan te geven wat dit kwaliteits management systeem inhoudt. Bij ISO 9001 is dit vastgesteld.

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Proces

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 7, 8 , 9 en 10

Vraag:

Het is ons niet geheel duidelijk wat de bedoeling van Bijlage 7 t/m 10 is. Dient Inschrijver de beantwoording in deze bijlagen op te nemen en vervolgens te ondertekenen? Of is het ook toegestaan om de beantwoording in een eigen format aan te leveren?

Antwoord:

Is toegestaan

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Proces**Ref.nr.**

77

Onderwerp:

Algemeent

Vraag:

Gegadigde verzoekt Ergon een export van Rvtools aan te leveren.

Antwoord:

Wordt niet beschikbaar gesteld.

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

78

Onderwerp:

Programma van Eisen Par. c

Vraag:

Kan Ergon in een tijdsschema aangeven wanneer men verwacht dat de huidige applicatie als een SaaS dienst afgenomen zal worden?

Antwoord:

Het pakket Ultimo maart 2022, andere applicatie naar verwachting ook dit jaar maar daarvan is nog geen exacte planning

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

79

Onderwerp:

Programma van Eisen Par. 2 j

Vraag:

Ergon gaat er vanuit dat de capaciteit van de dataverbindingen verhoogd dienen te worden. Kan Ergon nader specificeren of als gevolg daarvan het maximum totaalbedrag per jaar aangepast wordt?

Antwoord:

Dit kunnen we niet aangeven de kosten zullen niet per definitie toenemen omdat dataverbindingen mogelijk tegen lager bedrag kunnen worden afgesloten dan huidige contracten en daarnaast zullen ook andere kosten van bijvoorbeeld de Citrix omgeving afnemen dus het totaal bedrag kan hierdoor afnemen

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Cloud Hosting Par. 6.1

Vraag:

Inschrijver verzoekt Ergon duidelijkheid te geven welke kosten in de gestelde maximumprijs vallen.

Antwoord:

Zie de gestelde eisen

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Cloud Hosting Par. 6.1

Vraag:

Ergon geeft aan dat de eenmalige kosten over het eerste jaar uitgesmeerd dienen te worden. Vallen deze kosten binnen de gestelde totaalprijs van 240.000 per jaar voor het eerste jaar?

Antwoord:

Nee, projectkosten behoren niet tot het plafondbedrag

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Cloud Hosting 2.9

Vraag:

Ergon vermeldt dat de ingangsdatum direct na gunning op 5 mei is echter in de tabel 4.2 vermeld zij dat 1 juli 2022 de infangsdatum is. Inschrijver stelt voor 1 juli 2022 (einddatum overeenkomst is dan 30 juni 2027) aan te houden, gaat Ergon hiermee akkoord

Antwoord:

Ergon gaat er vanuit dat bij de start van het project er samen met de inschrijver al wordt gewerkt aan bestaande omgeving dit betekent dat tijdens aanvang van de projectfase er al afspraken moeten zijn gemaakt.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

83

Onderwerp:

voorwaarden

Vraag:

14. Citaat: 'Aan bovenstaande gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent dat, indien bij de uitvoering van de Opdracht het daadwerkelijk afgenomen volume achterblijft - ongeacht de mate waarin dit het geval is - dit geheel voor risico komt van de Opdrachtnemer.'

1. Is er een definitie en bandbreedte aan te geven waarbinnen Ergon verwacht dat bovenstaande een mogelijke rol kan spelen?

Antwoord:

In het prijzenblad is een minimum aantal van 300 gebruikers opgenomen

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

84

Onderwerp:

budgetvraag

Vraag:

13. De rekensheet gaat uit van 8 maanden in het eerste jaar, maar vanaf juli tot december is 6 maanden. Klopt dit en zo ja kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Het is tot 1 maart 2023 conform de rekensheet. Niet tot eind van het jaar.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
85

Onderwerp:
budgetvraag

Vraag:

12. Is het jaarlijkse budget van € 240.000 begroot inclusief of exclusief de volgende componenten?

- Licenties;
- Projectkosten;
- Beheer ICT netwerkinfrastructuur;
- Beheer werkplekinfrastructuur;
- Adoptie en training medewerkers;
- Security Scans;
- WAN.

Antwoord:

Zie extra toelichting transformatie, dit document is sepeeraat bijgevoegd.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
86

Onderwerp:
infrastructuur

Vraag:

11. In het document Bestek Cloud Hosting staat het volgende:

‘in de nieuwe omgeving dient in het kader van informatiebeveiliging de data centraal opslaan. Omdat de data alleen centraal wordt opgeslagen werkt werkplekomgeving van de medewerker alleen als de medewerker gebruik maakt van (beveiligde) Internetconnectiviteit als Wifi, 4/5G of een vaste netwerkverbinding. Lokale dataopslag wordt alleen in uitzonderlijke gevallen, indien functioneel noodzakelijk, toegestaan waarbij encryptie van de data verplicht is;’

Kan functioneel noodzakelijk verder toegelicht worden?

Antwoord:

Dit zou kunnen bij applicaties welke tijdelijk gebruik maken van lokale opslag.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

Onderwerp:

87

infrastructuur

Vraag:

10. Betreffende de MS Exchange omgeving. Valt er onderscheid te maken tussen User Mailboxen en Shared Mailboxen ?

Antwoord:

Er zijn nu 511 user mailboxen, 114 afdelingsmailboxen

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

88

Onderwerp:

infrastructuur

Vraag:

9. Welke huidige technologie wordt ingezet voor voor het beschikbaar stellen van de huidige Citrix Servers, Machine Creation Services, Provision en andere oplossing.

Antwoord:

Huidige omgeving wordt opgeheven, dus inschrijver kan dit naar eigen inzicht inrichten

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

89

Onderwerp:

infrastructuur

Vraag:

8. Er is een migratie in gang gezet door opdrachtgever. Wat is het aantal servers wat na migratie aanwezig zal zijn?

Antwoord:

Op het moment dat een applicatie verdwijnt van de huidige Citrix omgeving, dan zal ook de VM verdwijnen, bijvoorbeeld Ultimo gaat in maart dit jaar naar een SaaS omgeving. Andere applicaties zullen volgen in de loop van het jaar, daarvan is nog geen exacte planning

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.****Onderwerp:**

90

infrastructuur

Vraag:

7. Wat zijn de huidige vastgelegde en toekomstig gewenste voorwaarden die Ergon mbt de dataverbindingen hanteert of wil gaan hanteren.

Antwoord:

Gezien de overgang in de transformatie fase naar 365 en SaaS applicaties dienen de dataverbindingen voldoende capaciteit te hebben om werken mogelijk te maken

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

91

Onderwerp:

transformatie

Vraag:

6. In Bijlage 12 onder 2. Digitale Werkplek medewerkers staat het volgende: Toegang krijgen tot de geleverde ICT-voorzieningen (en portal-werkplek) vanaf unmanaged devices (privé apparaten, bv. BYOD) moet mogelijk zijn. Hiermee wordt bedoeld dat medewerkers de gehele (of gedeelten daarvan, afhankelijk van het apparaat) functionaliteit willen kunnen gebruiken op het privé apparaat. Met het privé apparaat moet op de centrale, veilige omgeving van Opdrachtgever kunnen worden ingelogd. Er mag geen sprake zijn van lokale opslag van gegevens.

Heeft deze eis betrekking op transitie, transformatie of beide?

Antwoord:

Op dit moment kunnen medewerkers vanuit thuis dus Own Device aanloggen met MFA op de Citrix omgeving. Totdat de nieuwe omgeving beschikbaar komt volledig SAAS en 365 moet het mogelijk blijven om deze omgeving te bereiken, daarna kunnen ze van elke device, elke tijd en elke plaats de nieuwe omgeving bereiken

Beantwoord op: 07-03-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

92

Onderwerp:

transformatie

Vraag:

5. In Bestek Cloud Hosting staat bij paragraaf 2.5 het volgende: "De nieuwe Overeenkomst overname van bestaande IT infrastructuur zal per

1 juli 2022 ingaan. Daarna zal de transformatie fase ingaan en deze zal uiterlijk zomer 2023 gereed zijn.”

Hoe moeten we dit interpreteren? Wordt er vanaf 1 juli gestart met een transitie naar een tijdelijk andere platform zodat de diensten weer gewaarborgd zijn, of dient al uitgevoerd te zijn voor deze datum?

Antwoord:

Vanaf 1 juli start de transformatie naar zoveel mogelijk SAAS en 365 omgeving. Ergon verwacht dat dit is gebeurd uiterlijk zomer 2023. De transitie dus de overname van het huidig platform dient gereed te zijn juli dit jaar.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
93

Onderwerp:
transformatie

Vraag:

4. Indien punt 3 een serieuze optie is voor Ergon is het dan mogelijk om vanuit deze optie de transformatie uit te voeren?

Antwoord:

Niet van toepassing

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
94

Onderwerp:
transformatie

Vraag:

3. Indien bovenstaande aannname onder punt 1 correct is bestaat dan de mogelijkheid om de huidige infrastructuur in stand te houden en te borgen door het afnemen van verlengde hardware garanties en support contracten zoals carepacks?

Antwoord:

Nee, huidig contracten lopen af en de omgeving moet worden geupgrade.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
95

Onderwerp:
transformatie

Vraag:

2. In hoeverre is een (tijdelijke) uitwijklocatie een vereiste nadat de transitie heeft plaatsgevonden, naar bijv. nieuwe hardware of een platform zoals Azure?

Antwoord:

Ja, de dienstverlening dient te worden gegarandeerd dit betekent ook een uitwijk faciliteit indien platform niet beschikbaar is

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
96

Onderwerp:
transformatie

Vraag:

1. Volgens de beschrijving is de huidige ict infrastructuur juli 2022 einde levensduur. Klopt onze aanname dat Ergon voor 1 juli 2022 de huidige omgeving wil waarborgen door tijdelijke vervanging van de huidige infrastructuur of het onderbrengen van de servers op een cloudplatform zoals MS Azure?

Antwoord:

Ja de huidige infrastructuur dient te worden overgenomen in de transitie fase voor 1 juli 2022 , het is aan inschrijver een voorstel te doen op welk platform

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Bestek

Vraag:

Inschrijver krijgt de indruk dat het laten vervallen van Citrix een doel is, echter in het pakket van eisen worden tal van zaken beschreven waar Citrix juist oplossingen voor biedt. Inschrijver vraagt zich af of opdrachtgever Citrix diskwalificeert als modern workspace? En zo nee, of inschrijver met het handhaven van Citrix het risico loopt minder punten te scoren?

Antwoord:

Het gaat om applicaties op basis van een traditionele managed desktop die met Citrix is ingevuld. Citrix producten kunnen zeker worden gebruikt in de

nieuwe situatie

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Bestek

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat opdrachtgever, gelet op de omschreven taakverdeling, zelf zorgdraagt voor de eventueel benodigde ontvlechtingen van de lokale IT-omgeving uit de centrale IT-omgeving (Rooijakkersstraat 3 en Rooijakkersstraat 2B). Uiteraard neemt inschrijver deze zaken wel mee in het plan van aanpak zodat helder is wie waar en wanneer zorg voor dient te dragen. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Ja

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Bestek

Vraag:

Is het correct dat de verbindingen as-is overgenomen dienen te worden en dat deze, behoudens de ontsluiting vanuit het datacenter, geen onderdeel uitmaken van de inschrijving?

Antwoord:

Ja

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Bestek

Vraag:

Is opdrachtgever akkoord de looptijd van de overeenkomst aan te passen naar initieel 5 jaar en hier vervolgens de genoemde verlengingsopties aan toe te voegen?

Antwoord:

Nee, het is 3 jaar met optie van tweemaal 1 jaar verlengen

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Inschrijver heeft geen specifieke omschrijving van de indexering kunnen vinden, mogen wij er vanuit gaan dat de Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 per kalenderjaar gehanteerd mag worden?

Antwoord:

Nee, er vindt geen indexering plaats.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Bestek

Vraag:

Opdrachtgever beschrijft dat inschrijvingen boven de € 240.000,- per jaar worden uitgesloten. Indien meerdere inschrijvingen boven dit bedrag komen danwel de kwaliteit, conform de beoordelingscriteria, de prijs van de inschrijving rechtvaardigt, is opdrachtgever dan bereid het bedrag bij te stellen? Of besluit opdrachtgever in een dergelijk scenario de procedure stop te zetten?

Antwoord:

Inschrijvingen boven plafondbedrag worden terzijde gelegd.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Bestek

Vraag:

In het bestek is het volgende gesteld; "Indien er boven de € 240.000,- per jaar ingeschreven wordt, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd." Inschrijver gaat er vanuit dat dit exclusief de transitie is die verdeeld wordt

over de eerste 12 maanden. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Correct

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Bestek

Vraag:

In het bestek is het volgende gesteld; “De ingangsdatum voor het leveren van de diensten (‘go-live’) is zo kort mogelijk doch uiterlijk 3 maanden na opdrachtverstrekking.” De planning gaat uit van een periode van +/- 8 weken (6 mei en 30 juni 2022). Is inschrijver gehouden aan 8 of 13 weken?

Antwoord:

Uitgangspunt is 8 weken.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Concept overeenkomst

Vraag:

7.15 “De ingezette hard- en software dient 95% van de dagelijkse veel gebruikte ‘ICT-activiteiten’ van de medewerkers geheel uit te voeren binnen één seconde.” Graag ontvangen we van opdrachtgever inzicht in de huidige getallen en hoe deze exact gemeten zijn.

Antwoord:

Zijn niet gemeten

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Concept overeenkomst

Vraag:

7.16 “De overige minder vaak uitgevoerde ICT-activiteiten (zoals ook

inloggen, rapportages, etc.) worden binnen 3 seconden afgerond of tonen de eerste resultaten (eventueel plus tijd nodig voor het verzenden van bestanden).” Graag ontvangen we van opdrachtgever inzicht in de huidige getallen en hoe deze exact gemeten zijn.

Antwoord:

Zijn niet gemeten

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

25.2 “Indien Opdrachtnemer niet voldoende meewerkt aan het verbetertraject en geen verbetertraject wordt gerealiseerd zal een malus in rekening worden gebracht van maximaal 2% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.” De term ‘voldoende’ is in deze context een rekbaar begrip voor een boete die behoorlijk kan oplopen. Is opdrachtgever bereid de beschrijving tijdens de uitwerking van de overeenkomst gezamenlijk met opdrachtnemer specifiek te maken?

Antwoord:

Deze eis vervalt.

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Licenties

Vraag:

Om een goede inschatting van de korting te kunnen maken vernemen wij graag de hoeveelheid, het type, de licentievorm en een eventuele einddatum voor:

- Office 2016
- Citrix
- Bitdefender Gravity Zone Advance Business Security
- En eventuele andere licenties

Antwoord:

Office 2016 voor de huidige gebruikers heeft geen einddatum. Citrix (320 concurrent) 1/07/2022. GravityZone Advanced Business Security 09-03-2024 Veeam Backup and Replication Enterprise 12-06-2023

Beantwoord op: 07-03-2022

Label: Inhoud