

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
1.	Beschrijvend document	2.4.2.	12	Op welke manier zijn de diverse latende partijen betrokken bij de transitie en hoe kan Inschrijver hier rekening mee houden bij de inrichting van haar dienstverlening?	Voorafgaand aan fase 1 zal de Opdrachtgever de latende applicatiebeheerder vragen om actief mee te werken aan de overdracht naar de Opdrachtnemer van kennis op het gebied van (het applicatiebeheer van) de V&O-applicaties. Daarnaast zal de Opdrachtgever de latende housing & hosting partner van de SVB vragen om ervoor te zorgen dat de samenwerking tijdens fase 1 goed verloopt, en ook de overdracht naar fase 2 waarin de Opdrachtnemer ook het technisch beheer van de acceptatie- en productie-omgevingen overneemt.
2.	Beschrijvend document	2.4.2.	12	Hebben de huidige contracten ook een exit plan en kan SVB die delen?	De huidige contracten hebben geen concreet exit plan wat de SVB kan delen maar er zijn wel afspraken over medewerking aan een exit.
3.	Beschrijvend document	5.5. en 5.6	29	De kenmerken van de kerncompetenties zijn summier omschreven. Is bij, bijvoorbeeld A.1 kerncompetentie technisch en applicatiebeheer Oracle applicatie, het toereikend als deelnemer	Het gaat – zoals aangegeven in par. 5.6. van het Beschrijvend document – inderdaad om het verantwoordelijk zijn voor applicatie- en technisch beheer. Dat wil zeggen dat de Inschrijver dit beheer niet daadwerkelijk zelf hoeft te hebben uitgevoerd.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				alleen verantwoordelijk was voor dat beheer?	
4.	Beschrijvend document	5.5. en 5.6	29	Welke verdere voorwaarden stelt SVB aan de aard en inhoud van de geschiktheidseisen van alle kerncompetenties?	Alle voorwaarden met betrekking tot de kerncompetenties zijn vermeld in het Beschrijvend document.
5.	Beschrijvend document	Bijlage C	43	Bij SGC-K1 staat bij meerdere bullets 'de manier waarop en de mate waarin wordt voldaan aan de eisen (...)'. Wat bedoelt de SVB hiermee? De mate waarin wordt voldaan aan de eisen suggereert dat eisen niet als knock-out criterium gelden maar gemeten worden op een (kwalitatieve) schaal. Moet Inschrijver dit zo interpreteren?	Inschrijver dient te voldoen aan alle eisen. De SVB wil bij de subgunningscriteria de manier waarop Inschrijver de eisen in denkt te vullen beoordelen. Mocht de Inschrijver meer doen ten aanzien van een eis dan wat gevraagd wordt, dan kan dit hierbij worden omschreven. Deze extra mate van voldoen aan de eisen wordt meegenomen in de beoordeling. Het gaat dus wel degelijk om minimumeisen waaraan moet worden voldaan.
6.	Beschrijvend document	Bijlage C	44	Bij SGC-K2 vraagt de SVB een implementatieplan. De inrichting van de implementatie hangt erg af van de medewerking, de overdracht van data en koppelingen en de exit procedure door de latende partijen. Op welke manier moet Inschrijver hiermee omgaan?	Inschrijver kan uitgaan van de medewerking van de SVB en de latende partijen, maar zal in het implementatieplan moeten aangeven wat men dan van de SVB en de latende leveranciers verwacht.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
7.	Beschrijvend document	Bijlage C	44	Op welke manier borgt de SVB dat de latende partij, als zij voor deze aanbesteding opnieuw inschrijft, niet een voordeel heeft ten opzichte van andere partijen, c.q. wat beoordeelt de SVB aan het implementatieplan van een latende partij?	De SVB heeft zo veel mogelijk informatie met betrekking tot de te leveren diensten beschikbaar gesteld aan de markt als bijlagen van het Beschrijvend document dan wel via inzage in de documenten in de Dataroom. Voor alle Inschrijvers gelden dezelfde regels, kansen en voorwaarden en alle Inschrijvers krijgen dezelfde informatie en worden ook gelijk behandeld. Eventuele voordelen van een latende partij kunnen nooit volledig worden weggenomen door de aanbestedende dienst (SVB).
8.	Beschrijvend document	Bijlage C	44	Bij SGK-2 vraagt SVB aansluiting van het transitieplan bij de eisen die aan de Implementatie worden gesteld (bullet 1). Kan SVB bevestigen dat de gevraagde eisen een limitatieve opsomming van eisen betreft uit Bijlage G1: de nummers (21), (52) en (53)? Als er daarnaast nog andere eisen aan Implementatie worden gesteld, kan SVB die dan aangeven?	De Inschrijver dient aan te geven hoe ervoor wordt gezorgd dat de dienstverlening direct aan <u>alle</u> gestelde eisen voldoet en de risico's beperkt worden die de Transitie met zich meebrengt voor de continuïteit van de geleverde diensten. Feitelijk hebben alle eisen dus mede betrekking op de Implementatie/Transitie – ofwel van fase 1 ofwel van fase 2 – en niet alleen eis (21) in par. 3.4 van Bijlage G1. Deze laatste is wel de enige eis die enkel en alleen betrekking heeft op de Implementatie/Transitie. De eisen (52) en (53) hebben betrekking op de implementatie van wijzigingen aan

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
					applicaties als onderdeel van Onderhoud/Vernieuwing.
9.	Beschrijvend document	2.4.2	12	SVB schrijft dat de benodigde hardware en softwarelicenties door de Opdrachtnemer worden aangeschaft en in eigendom worden genomen. Geldt dat ook voor de huidige Oracle licenties (database, applicatieserver, development tools)? Even verderop in 2.5 geeft SVB namelijk een schatting voor de uitgaven aan de V&O applicatie voor de komende jaren waarbij ze de Oracle licenties expliciet uitsluit.	De Opdrachtgever wil alle licenties – en dus ook die voor Oracle-producten – afnemen van Opdrachtnemer. Wellicht ten overvloede geldt dit ook voor eventuele subscriptions. Dit is een afwijking van de huidige situatie waarin deze licenties eigendom zijn van SVB. Vandaar dat deze niet vermeld worden in par. 2.5 van het BD. SVB is voornemens deze licenties niet meer voor het V&O-systeem in te zetten. De Opdrachtgever wil graag op termijn de kosten voor deze licenties reduceren wanneer de omvang van de dienstverlening afneemt doordat het aantal klanten van V&O vermindert.
10.	Beschrijvend document	2.4.2	12	SVB schrijft dat de benodigde software licenties door de Opdrachtnemer worden aangeschaft en in eigendom genomen. Geldt dat ook voor alle	Nee, dit geldt niet voor de genoemde producten die door de SVB (binnen de “SVB-omgeving”) worden beheerd (tabel 3 en 4a). Het geldt wél voor producten die binnen de omgeving van Opdrachtnemer noodzakelijk zijn voor het correct beheren en

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				(niet Oracle) producten in tabel 3 en tabel 4a en 4b van Bijlage O, hoofdstuk 4.3, pagina 17 en 18?	onderhouden van het V&O-systeem (tabel 4b).
11.	Bijlage D1, prijzenblad	uurtarieven	-	Bij de uurtarieven vraagt SVB tarieven uit voor Junior functies, ook bij functies die ons inziens niet op junior niveau kunnen worden ingevuld. Denk bijvoorbeeld aan de rol van Projectmanager, van Scrum Master (dus geen junior), Integratie Specialist (dus geen junior). Kan SVB de uitvraag voor de rollen (Skills) zodanig aanpassen dat wij tarieven kunnen invullen voor functies die ook daadwerkelijk en verantwoord leverbaar zijn?	De SVB zal dit niet aanpassen en wil graag voor alle functies/rollen ook een junior uurtarief ingevuld zien. Indien de Inschrijver een rol enkel op medior niveau invult, kan de Inschrijver op het Prijzenblad bij junior en medior hetzelfde tarief invullen.
12.	Bijlage D1, Prijzenblad	Algemeen	-	Onder welk hoofdstuk wil SVB dat software licentiekosten worden opgevoerd? Ons inziens kan dat nu onder implementatiekosten maar ook onder Maandelijkse vergoedingen.	Het is aan de Inschrijver om de kosten, waar relevant, te verdisconteren in de aanbidding.
13.	Beschrijvend document	2.4	11/12	Welke richtlijn, overweging of welk kader heeft de SVB voor de duur van Fase 1 (overname	Het is aan de Inschrijver om een realistische planning voor fase 1 en fase 2 op te stellen, uitgaande van hun eigen expertise en ervaringen bij dergelijke overname-

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				applicatiebeheer), respectievelijk fase 2 (inbeheername)	trajecten. Garanderen van continuïteit is de hoogste prioriteit voor V&O....
14.	Beschrijvend document	2.7	13	Alle tarieven mogen gedurende een periode van 5 jaar (initiële looptijd) niet geïndexeerd worden. In de huidige tijd van hoge inflatie en krapte op de ICT arbeidsmarkt, is dat niet reëel. Wil SVB overwegen om een jaarlijkse indexatie van tarieven toe te staan?	De tekst in paragraaf 2.7 in het Beschrijvend document is niet correct en inmiddels achterhaald in Bijlage K het DFA. In het DFA staat ingaand 12 maanden na oplevering en acceptatie van fase 2 zal bij voldoende kwaliteit van dienstverlening (te bepalen door opdrachtgever) en behalen van alle afgesproken SLA's levels een indexeringsprijsverhoging doorgevoerd worden op het prijzenblad. De indexering zal geschieden op basis van het indexeringcijfer CBS diensten welke op dat moment bekend is. Maximumlimiet indexering is echter gesteld op 4,5%. Voor de daaropvolgende jaren is indexering gekoppeld aan de door opdrachtgever ervaren voldoende kwaliteit van dienstverlening en behaalde SLA prestatie van de Opdrachtnemer. Tarieven uit prijzenblad kunnen indien opdrachtgever en opdrachtnemer dat noodzakelijk achten gebenchmark worden (zie benchmark clause in deze DFA).
15.	Bijlage K	3.1.4.	11	Opdrachtgever geeft hier aan dat indexering wordt doorgevoerd met het CBS diensten indexeringcijfer,	Zie het antwoord op vraag 14.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				12 maanden na acceptatie van fase 2, met een maximum van 4,5%. In het Beschrijvend document staat dat tarieven de eerste 5 jaar niet geïndexeerd mogen worden. Voor welke bedragen geldt de indexering zoals beschreven in paragraaf 3.1.4 van bijlage K?	
16.	Beschrijvend document	2.5	12	De uitgaven aan de V&O applicaties bedroeg ca. EUR 750.000 per jaar (beheer, exploitatie en vernieuwing, excl. licenties). Zijn dit de uitgaven van het afgelopen jaar 2021? Of is dit een gemiddelde over de afgelopen jaren?	Het betreft hier een gemiddelde over de afgelopen jaren.
17.	Beschrijvend document	2.4.1	11	Het over te nemen applicatiebeheer bestaat uit: correctief, preventief, perfectief, additief en adaptief onderhoud op het V&O applicatielandschap. Welke van deze werkzaamheden voor taken, verantwoordelijkheden en activiteiten worden op basis van nacalculatie uitgevoerd?	Het applicatiebeheer valt voor het overgrote deel binnen de standaard beheer vergoeding. Een uitzondering betreft de zaken die in Bijlage K, het DFA, op pagina 9 zijn beschreven als in scope maar buiten de standaard beheer vergoeding. Voor deze zaken geldt dat Opdrachtnemer een offerte uitbrengt met een inschatting van te maken uren per rol met bijbehorend uurtarief. Zoals in het DFA aangegeven geldt hierbij dat overspend in uren, binnen de kaders van de aanbestedingswet, na acceptatie en

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
					goedkeuring van Opdrachtgever door Opdrachtnemer kan worden gefactureerd tegen 65% van de hoogte van de tarieven genoemd in het prijzenblad welke is opgenomen als onderdeel van het contract en deze DFA. Het is in deze geheel aan Opdrachtgever om te bepalen of het verzoek van Opdrachtnemer wel/niet wordt gehonoreerd. Alleen in het geval van overspend is er dus mogelijk sprake van nacalculatie.
18.	Beschrijvend document	2.4.1	11	Het over te nemen applicatiebeheer bestaat uit: correctief, preventief, perfectief, additief en adaptief onderhoud op het V&O applicatielandschap. Welke van deze werkzaamheden voor taken, verantwoordelijkheden en activiteiten dient inschrijver in te schatten en op te nemen in de post "Applicatiebeheer V&O fase 1, conform programma van eisen G1" van het prijzenblad?	Voor alle genoemde activiteiten dient inschrijver in te schatten en op te nemen in de post "Applicatiebeheer V&O fase 1, conform programma van eisen G1" van het prijzenblad.
19.	Bijlage G1	-	-	Bijlage G1 beschrijft veel eisen die gesteld worden en waar inschrijver akkoord mee moet gaan. Zowel	Het is niet aan de SVB om hier een inschatting van te maken. Het betreft hier de expertise van een leverancier.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				voor Applicatiebeheer als ook voor Technisch beheer. Hoeveel uur of FTE verwacht SVB dat inschrijver hieraan dient te besteden onderverdeeld over Applicatiebeheer en Technisch beheer?	
20.	Bijlage D1, Prijzenblad			In het prijzenblad worden uurtarieven opgevraagd voor verschillende skills en expertise. Welke werkzaamheden voor taken, verantwoordelijkheden en activiteiten worden volgens deze tarieven verrekend?	Ontwikkelwerkzaamheden t.b.v. nieuwe functionaliteit na Opdracht van de Opdrachtgever. Conform de genoemde offerte eisen in het DFA, Bijlage K.
21.	Beschrijvend document	5.11	33	Bijlage G1 biedt geen ruimte voor een paraaf of ondertekening. Hoe dient inschrijver de gestelde eisen te accepteren, paraferen en te ondertekenen?	Er zal een nieuwe Bijlage G1 worden gepubliceerd met een tekenblok.
22.	Beschrijvend document	5.10	33	In het beschrijvend document staat een Social Return van minimaal 2% van de waarde van de opdracht. In bijlage P "Handleiding Social Return" staat een percentage van minimaal 5%. Waar dienen we van uit te gaan?	U dient uit te gaan van de tekst in het Beschrijvend document. In dit geval is het dus minimaal 2% van de waarde van de opdracht.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
23.	Bijlage O	3.1	7	In het applicatiecontext diagram zijn veel koppervlakken zichtbaar interne SVB systemen/omgevingen of met andere leveranciers. Hoe vaak treden er verstoringen op in deze interfaces?	Uitgaande van de registratietool van de huidige leverancier zijn er in de afgelopen 12 jaar 48 storingen geregistreerd die met de interfaces samenhangen.
24.	Bijlage O	3.1	7	In het applicatiecontext diagram zijn veel koppervlakken zichtbaar met interne SVB systemen/omgevingen of met andere leveranciers. Wordt de opdrachtnemer geacht deze verstoringen te analyseren en waar mogelijk op te lossen, of ligt deze analyse bij opdrachtgever?	Hierop valt geen antwoord te geven dat volledig naar de ene of andere partij wijst. Vanwege de aard van koppervlakken zullen altijd zowel de “verzender” als de “ontvanger” als de “faciliterende” partijen bij analyse en probleemoplossing betrokken moeten zijn. Afhankelijk van de verstoring zal bepaald worden in redelijkheid waar de kosten liggen voor het verhelpen van de verstoring in deze koppervlakken.
25.	Beschrijvend document	2.4.1	11	Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor afhandeling van verstoringen in productiedata. Dient opdrachtnemer alleen de technische correctie van de data uit te voeren met specificaties van opdrachtgever, of dient opdrachtnemer ook de functionele analyse uit te voeren?	Het functioneel beheer en functionele analyse blijven bij Opdrachtgever. Gebleken is echter dat bij of voorafgaand aan functionele analyse ook een technische analyse noodzakelijk is teneinde met de correctie het juiste en gewenste resultaat te bereiken. De technische analyse dient door Opdrachtnemer uitgevoerd te worden.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
26.	Bijlage O	5.1	21	In de tabel met een overzicht van de afgeronde calls per jaar staat geen tijdsbesteding. Kan SVB aangeven hoeveel uur gemiddeld per maand wordt besteed aan al deze calltypes door de huidige Hosting/Housing partij en de huidige ASP?	Zoals in Bijlage O is aangegeven toont de genoemde tabel uitsluitend de aantallen meldingen bij de huidige ASP. Het aantal uur per maand dat de door de huidige hosting/housingpartij voor deze calls is besteed wordt niet in deze tool bijgehouden. Uitgaande van de gegevens verstrekt door de ASP is gemeten over de afgelopen 18 maanden het gemiddeld aantal uren per maand per calltype: Documentatie: 19 Informatieverzoek: 11 Ad-hocverzoek: 23 Datacorrectieverzoek: 9 Storing: 79 Wijzigingsverzoek: 219
27.	Bezoek aan dataroom			Tijdens het bezoek aan de dataroom hebben we inzicht gekregen in de documenten '05 CIS Product- en Dienstbeschrijving' en '06 HLD VOC Implementatie'. Is SVB bereid om deze documenten te verstrekken?	De SVB is bereid na Gunning deze documenten aan de Opdrachtnemer te verstrekken in het kader van diens verplichtingen aangaande de voor het V&O-systeem te verrichten werkzaamheden.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
28.	Bezoek aan dataroom			De documenten '05 CIS Product- en Dienstbeschrijving' en '06 HLD VOC Implementatie' zijn een paar jaar oud en lijken aanbiedingen/voorstellen weer te geven. In sommige gevallen staan er keuzes/opties in waarvan de definitieve invulling niet uit de documenten blijkt. Op welke punten wijken deze beschrijvingen af van de werkelijke situatie, hetzij door die keuzes/opties, hetzij door ontwikkelingen in de periode na het verschijnen van deze documenten?	Het document '05 CIS Product- en Dienstbeschrijving' is een Diensten Product Catalogus. Het beschrijft de diensten die de SVB van ATOS kan afnemen op het gebied van Cloud Infrastructure Services. Dit document is dus geen weergave van welke diensten voor welke applicatie componenten worden gebruikt en is niet geschreven voor een specifieke weergave voor V&O. Het document dient dus een breder doel dan alleen V&O. Vergelijkbaar geeft het document '06 HLD VOC Implementatie' het concept weer van de VOC implementatie en is dit niet nader afgebakend voor V&O. Van de schematische weergaven van de infrastructurele inrichting die in deze documenten zijn opgenomen, zijn geen recentere versies beschikbaar.
29.	Bijlage O	Hoofdstuk 2		De VenO applicatie voert diverse wetten en regelingen uit. In hoeverre wordt er bij inschrijver kennis verondersteld over de feitelijke inhoud en uitvoering van deze wetten om de gevraagde dienstverlening naar behoren in te kunnen vullen?	Kennis over de feitelijke inhoud en uitvoering van deze wetten en regelingen wordt in zoverre verondersteld dat Inschrijver zich terdege bewust is van de bijzondere doelgroep die deze wetten en regelingen betreft, en voor de technisch correcte implementatie en uitwerking van de programmatuur. Het is aan de

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
					Opdrachtgever om deze kennis als input te leveren op het moment dat dit nodig is.
30.	Beschrijvend document	2.4.2.		Inschrijver dient de benodigde Oracle licenties aan te schaffen en in eigendom te nemen. Graag willen we een overzicht van de SVB over het benodigde aantal en type Oracle licenties en de manier waarop deze zijn ingezet op de onderliggende hardware omgeving(en).	U kunt zelf deze berekening maken. In Bijlage O staat beschreven wat de huidige hardspecificaties en aantallen gebruikers zijn. Op basis daarvan kunt u een inschatting maken welke licenties er nodig zijn voor de verschillende omgevingen.
31.	Beschrijvend document	2.4 Omschrijving opdracht	11 – 12	In fase 1 wordt de applicatie overgenomen, maar wordt hosting/infrastructuur van huidige leverancier nog gebruikt (voor wat betreft acceptatie, productie & uitwijk). In fase 2 beheert de opdrachtnemer de infrastructuur van alle omgevingen. Wat is de timing van beide fasen? Zijn er deadlines van toepassing?	Het is aan de Inschrijver om een realistische planning voor de overgang naar fase 1 en fase 2 op te stellen, uitgaande van hun eigen expertise en ervaringen bij dergelijke overname-trajecten.
32.	Beschrijvend document	2.4 Omschrijving opdracht	11 – 12	Gezien de huidige technologie van de applicatie verouderd is, is een migratie naar een “futureproof”	De Opdrachtgever bespreekt graag met Opdrachtnemer mogelijke scenario's voor het vervangen van verouderde technologie

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				applicatie een must. Ook in relatie tot de (potentiele) contracttermijn van 5+2+2+1 jaar. In hoeverre kan dit op korte / middellange termijn (< 2 jaar) gerealiseerd worden? Indien ja, is er een separaat budget beschikbaar? Indien Ja, kan SVB aangegeven welk budget hiervoor beschikbaar is?	en ook de mogelijke planning hiervoor. Een voorstel hiervoor dient onderdeel te zijn van de uitwerking van SGC-K1 Oplossing (zie aldaar bij het zesde punt). Op basis van een of meer businesscases en mogelijke aanbestedingsrechtelijke beperkingen zal een besluit worden genomen over dergelijke vernieuwing Er is hiervoor (nog) geen vooraf vastgesteld budget gereserveerd.
33.	Beschrijvend document	2.4.1 Fase 1 : overname applicatiebeheer	11	Onder de taken van de ASP valt ook het voorbereiden, uitvoeren, controleren, afronden van de batchverwerkingen i.s.m. V&O gebruiksbeheer. Wat wordt er verstaan onder batchverwerkingen? Zijn dit bulkaanpassingen welke éénmalig via scripting dienen uitgevoerd te worden?	Deze (periodieke) batchverwerkingen betreffen inderdaad via scripting aangestuurde bulkverwerkingen, die veelal (semi-)automatisch via een scheduling-tool worden gestart. Op aanvraag door de SVB (V&O) moet van de geschedulde verwerking kunnen worden afgeweken.
34.	Beschrijvend document	2.4.1 Fase 1	11	Hoe wordt de documentatie nu bewaard / ter beschikking gesteld?	Bij de huidige ASP is de documentatie digitaal aanwezig in de servicedesk-tool.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
35.	Beschrijvend document	2.4.2 Fase 2 : in beheername productie- en acceptatie testomgeving	12	Wordt de huidige acceptatieomgeving nu reeds op regelmatige basis gerefresht obv productie? Zo ja, op welke frequentie? Wordt de data hierbij geanonimiseerd? Zo ja, via Oracle tooling of via eigen scripting?	Nee, de huidige acceptatietestomgeving wordt niet op regelmatige basis ververs met data uit de productieomgeving. Wel wordt op dit moment de zogenaamde 'clone'-omgeving wordt op verzoek (van V&O Functioneel-Beheer) middels de IBM-tool Optim van geanonimiseerde data voorzien. Het is echter de bedoeling om deze laatste omgeving te laten vervallen en vanaf dat moment de acceptatietestomgeving op dezelfde wijze periodiek te vullen met geanonimiseerde gegevens vanuit productie. Wij verwachten dat dit vanaf fase 2 het geval is en vandaar dat er geen 'clone'-omgeving geoffreerd hoeft te worden.
36.	Beschrijvend document	2.4.2 Fase 2 : in beheer name productie- en acceptatie testomgeving	12	De nieuwe infrastructuur dient enkel binnen de Europese Economische Ruimte (EER) gehost te worden. Er zijn geen vereisten of restricties omtrent on-premise, private / public hosting?	De eisen ten aanzien van de manier van inrichting van de infrastructuur (on-premise, private/public hosting) betreffen Informatiebeveiliging en privacy. Zie hiervoor Bijlage G2, met name paragraaf 3.9 en 3.10.
37.	Beschrijvend document	2.4.2 Fase 2 : in beheer name productie- en acceptatie, testomgeving	12	Welke licentievorm en welk aantal licenties (CPU/named users) en database opties zijn nu voor de	Deze informatie is naar mening van de SVB niet relevant. Het is aan de Inschrijver om een keuze te maken voor een optimale inrichting inclusief licenties.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				onderliggende Oracle technologie gelicenseerd?	
38.	Beschrijvend document	2.4.2 Fase 2 : in beheer name productie- en acceptatie, testomgeving	12	Dient leverancier nog rekening te houden met niet-Oracle licentiekosten die nodig zijn voor het in stand houden van de huidige software?	Het is aan de Inschrijver om een keuze te maken voor specifieke software als onderdeel van de dienstverlening. De software die op dit moment wordt ingezet voor eindgebruikers en ontwikkelaars is beschreven in par. 4.3 van Bijlage O.
39.	Beschrijvend document	2.5 Raming van de waarde van de opdracht	12	De uitgaven aan de V&O applicatie over de afgelopen jaren bedroegen ca. 750.000 € / per jaar (excl. Oracle licenties). Wat is de verdeling tussen hosting, support / SLA & doorontwikkeling?	Het betreft hier een totaalbedrag. Een nadere onderverdeling is door de SVB niet te maken ten aanzien van de Opdracht. Het is aan de Inschrijver om dit te bepalen.
40.	Beschrijvend document	3.7 punt 1 Tabel Planning	16	Bij punt 1 wordt vermeld dat er 2 rondes van Nota van Inlichtingen zijn. Deze zien we niet terug in de planning bij hoofdstuk 3.4 op bladzijde 15. Kan SvB in de tabel de NvI ronde 1 en 2 opnemen?	Indien er vragen zijn over de gegeven antwoorden in deze Nota van Inlichtingen kunnen die gesteld worden in ronde 2 vóór maandag 18 juli 2022 16:00 uur
41.	Beschrijvend document	3.7 punt 1 Tabel Planning	16	Een aantal stukken is laattijdig aangeleverd. Wij hebben als leverancier meer voorbereidingstijd nodig en stellen voor om de	Nee, dit is gezien de planning van deze aanbesteding niet mogelijk. Er is echter een mogelijkheid aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de antwoorden in deze

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				inlevertermijn van de vragen voor de Nota van Inlichtingen van 27/6 naar 4/7 te verleggen. Kan SVB op dit verzoek ingaan?	Nota van Inlichtingen (zie voorgaande antwoord).
42.	Bijlage O	3.2 Te onderhouden transactieapplicaties	8	Heel wat uitwisseling vanuit de V&O applicaties verloopt via de kluis? Wat is dit concreet & hoe wordt er technisch verbinding gelegd met de kluis?	Met de kluis worden specifieke servers bedoeld die als schakel fungeren tussen het V&O-systeem en overige SVB-systemen of verbindingen van en naar buiten. Bestanden worden via gescripte (s)ftp-verbindingen met ncftp naar een filesysteem op deze servers overgezet of hiervan afgehaald.
43.	Bijlage O	3.2 Te onderhouden transactieapplicaties	9	In WMS bevindt zich tevens het 'document management systeem' van V&O. Waar worden deze documenten bewaard? In de Oracle DB (als blob) of op een Windows share (met referentie in de DB) of ergens anders?	De gedigitaliseerde ingekomen post en in WMS opgestelde correspondentie en notities bevinden zich als blob in de database van WMS.
44.	Bijlage O	3.2 Te onderhouden transactieapplicaties	9	WMS maakt gebruik van 4 .NET componenten (Word Viewer, PDFmaker, Document Viewer & IFBarcode), welke buiten de scope van de opdracht vallen. Op welke termijn wil men deze componenten uitfasen / vernieuwen?	Het beheer en onderhoud van deze programmatuur valt inderdaad buiten de scope van de Opdracht als zodanig. Het staat de Inschrijver echter vrij om, in het kader van het inregelen van een <i>veilig, betrouwbaar, schaalbaar en goed presterend</i> V&O informatiesysteem (zoals verzocht in SGC-K1) voorstellen te doen voor alternatieve oplossingen voor deze

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
					componenten. Opdrachtgever heeft hiervoor geen specifieke termijn bepaald.
45.	Bijlage O	3.3 Te onderhouden raadpleegapplicatie	9	CRS maakt gebruik van een “perl script” om historische overzichten die zich op een SVB-server bevinden te tonen in een browser. Valt dit script binnen de scope?	Als onderdeel van het “as is” overnemen valt het moeten kunnen tonen van deze overzichten binnen de scope. Het is echter niet noodzakelijk om dat via het genoemde script te laten verlopen. Het is aan Inschrijver om eventuele alternatieve en realistische oplossingen voor te stellen.
46.	Bijlage O	3.5 Kentallen transactie- en raadpleegapplicaties	11	Bij de opsomming per applicatie wordt het aantal scripts weergegeven. Wat wordt hier onder verstaan? Zijn dit losse sql & pl/sql scripts op de applicatieserver, welke automatisch via de crontab of manueel worden uitgevoerd?	Het betreft inderdaad de aantallen individuele SQL en PL/SQL-scripts per applicatieschema, welke (semi-)automatisch of handmatig worden uitgevoerd.
47.	Bijlage O	3.5 Kentallen transactie- en raadpleegapplicaties	11	Bepaalde applicaties (bv. MSI en PSS) hebben noch schermen, noch reports? Hoe wordt de data input dan geregeld?	Dit betreft uitsluitend te raadplegen data: er vindt geen input van gegevens plaats. Het raadplegen van deze data gebeurt via schermen of reports van een van de andere applicaties. Zo zijn de data van PSS raadpleegbaar in schermen van CRS, of kunnen gegevens uit MSI worden opgehaald in een WMS-report.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
48.	Bijlage O	4.2.1 O, T en Uitlevertest-omgeving	15	Waarvoor wordt de uitlevertest-omgeving gebruikt? Enkel als build-omgeving om de installatie in z'n totaliteit te testen voor oplevering in acceptatie?	Dat is correct. Het is daarmee aan Inschrijver om een beargumenteerde keuze te maken voor de inrichting van omgevingen waarbij een dergelijke build-omgeving wel of niet noodzakelijk is.
49.	Bijlage O	4.2.2 A, C, P en Uitwijk-omgeving	16	De C-omgeving is gelijkaardig aan de A-omgeving maar ligt standaard één of meer releases achter t.o.v. de P-omgeving. Moet dit niet zijn "loopt één of meerdere releases" voor? Hoe kan deze gelijklopen met "acceptatie", maar toch achterlopen tov "productie"?	De gelijkwaardigheid zit in de omvang van de datahoeveelheid en de infrastructurele en technische inrichting (de applicatie- en databaseserver is voor de A en de C-omgeving dezelfde). Releasematig verschillen de A en de C-omgeving van elkaar (en van de P-omgeving).
50.	Bijlage O	4.2.3 Loonheffingsberekeningen-module (LHR)	16	De separate loonheffingsberekeningsmodule (LHR) valt applicatief buiten scope, maar dient wel meegenomen te worden qua hosting. Draait deze eveneens op Oracle? Hoe wordt deze aangeroepen vanuit de V&O applicatie? Wat is de sizing van die omgeving?	De LHR draait als webservice op Microsoft Dynamics NAV. Een package van BBS verzorgt de aanroep en afhandeling van respons voor de V&O applicatie. De sizing van de LHR is opgenomen in tabel 5 van Bijlage O.
51.	Bijlage O	5.1 Overzicht aantallen meldingen bij ASP	21	Massa's calls staan momenteel nog open, nl. 541 in totaliteit.	De servicedesktool van de huidige ASP wordt gebruikt voor zowel het vastleggen van wensen en ideeën als het registreren van

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				In hoeverre zijn deze nog relevant & dienen deze opgepikt te worden?	verzoeken tot noodzakelijke aanpassingen. Dit maakt dat niet alle nog openstaande calls even relevant of dringend zijn om op te lossen.
52.	Bijlage O	4.2 Platform en omgevingen	15	Hoe wordt de installatie in de verschillende omgevingen uitgevoerd? Is dit telkens manueel werd of wordt er gebruikgemaakt van een (semi-) automatische build? Is er versiebeheer opgezet, zodat inzichtelijk is welke versies, scripts per omgeving geïnstalleerd staan?	Voor het databaseserver-gedeelte van een installatie worden vanuit een "standaard release directory" de verschillende scripts samengesteld met aan het einde een (1) installatiescript waarmee de installatie in de verschillende schema's wordt uitgevoerd. Deze scripts zijn in alle omgevingen (O, T, Uitlever, A, C, P, Uitwijk) toepasbaar. Indien van toepassing is het applicatieserver-deel van een installatie een manuele actie. In een algemene databasetabel wordt bijgehouden welke installatiescripts uitgevoerd zijn en wanneer dat is gebeurd. Het versiebeheer ligt vast in de ontwikkeltool Oracle Designer en voor Oracle Forms en Reports ook in een algemene databasetabel.
53.	Bijlage O	4.2 Platform en omgevingen	15	Wordt er gebruikgemaakt van releases? Welke frequentie wordt hier gebruikt & hoe verloopt de	Oplevering van nieuwe of aangepaste programmatuur verloopt in releases, momenteel met een frequentie van eens per vier weken. Verdere informatie over afspraken en verwachte samenwerking staat

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				samenwerking tussen V&O en de leverancier?	in de Bijlage M "SVB V&O DAP Applicatiebeheer en Exploitatie - template v1.0".
54.	Bijlage O	4.2 Platform en omgevingen	15	Kan opdrachtgever de bronbestanden van de applicatie aanleveren (fmb, rdf)?	Na de Gunning zullen in het kader van de Transitie waar nodig alle benodigde bronbestanden aan de Opdrachtnemer worden aangeleverd.
55.	Bijlage D Prijzenblad			Er wordt gesproken "in het kader" over een relatie tussen het mogen doorbelasten van 10% van de totale implementatiekosten (veld e37) in relatie tot onderhoudskosten (veld e47). Hoe ziet SVB deze relatie en vanwaar deze relatie? Kan SVB een toelichting geven	Hiermee worden de implementatiekosten gemaximaliseerd om een ongelijke verdeling van de kosten tegen te gaan.
56.	Bijlage D Prijzenblad			Er wordt gesproken over een maximaal uurtarief van 115 Euro als bovengrens. Naar idee van leverancier is dit voor bepaalde profielen niet marktconform. Kan SVB een toelichting geven waarom zij deze bovengrens stelt? Is SVB bereidt deze tabel aan te passen tot tarieven (voor bepaalde/senior profielen) met bovengrens van 150 Euro?	Wij willen samen met Opdrachtnemer ervoor zorgen dat er zoveel mogelijk een vooraf afgestemde inzet van rollen beschikbaar is als onderdeel van de standaard beheervergoeding. Weinig ad-hoc werk dus dat los geoffreerd dient te worden. Bij jarenlang vast werk past naar mening van SVB een lager tarief dan bij ad-hoc werk. Een maximum uurtarief van € 115 lijkt ons hiervoor redelijk.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
57.	Bijlage K DFA	Bullet "Overspend"	7	"Overspend in uren kan, binnen de kaders van de aanbestedingswet, na acceptatie en goedkeuring van Opdrachtgever door Opdrachtnemer gefactureerd worden tegen 65% van de hoogte van de tarieven genoemd in het prijsblad welke is opgenomen als onderdeel van het contract en deze DFA" Vraag leverancier: Vanwaar de limitering tot 65% van de tarieven zoals vermeld in het prijzenblad?	Opdrachtnemer wordt geacht projecten binnen overeengekomen tijd en budget op te leveren (fixed price). Miscalculaties en verkeerde inschattingen zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer, tenzij aanwijsbaar door toedoen van Opdrachtgever. In dat laatste geval kan Opdrachtgever in alle redelijkheid de overweging maken om Opdrachtnemer te compenseren voor de overspend met de genoemde 65%.
58.	Bijlage K DFA	Project Ingang betaalmoment hosting project 1	8	"Hosting kosten mogen pas in rekening gebracht worden na volledige oplevering en acceptatie door opdrachtgever van fase 1b".leverancier: Ook tijdens de fase van implementatie zullen al kosten voor hosting gemaakt moeten worden. Leverancier wenst deze maandelijks na rato achteraf te factureren. Is dit voor SVB akkoord?	Nee, is niet akkoord.
59.	Bijlage K DFA	Project Ingang betaalmoment hosting project 2	8	"Hosting kosten mogen pas in rekening gebracht worden na volledige oplevering en acceptatie door opdrachtgever van fase 2b"	Opdrachtgever kan hier niet akkoord mee gaan. Zie laatste punt in par. 3.1.2 van Bijlage K, het DFA, voor mogelijkheden tussentijdse facturatie afspraken.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				Ook tijdens de fase van implementatie zullen al kosten voor hosting gemaakt moeten worden. Leverancier wenst deze maandelijks na rato achteraf te factureren. Is dit voor SVB akkoord?	
60.	Bijlage K DFA	3.1.2. Betaalschema per project fase	10	Door SVB wordt gesteld: 15% Na oplevering en acceptatie projectplan en projectrisico's door opdrachtgever 70% na oplevering en acceptatie opdrachtgever van project 15% na oplossen laatste restpunten van project. Hiermee wordt 85% van de projectkosten pas na oplevering gefactureerd. Leverancier stelt de volgende verdeling voor: 15% na oplevering en acceptatie projectplan en projectrisico's door opdrachtgever, 70% op basis van voortgang project (maandelijks na rato), 15% bij acceptatie oplevering door opdrachtgever.	Opdrachtgever kan hier niet akkoord mee gaan. Zie laatste punt in par. 3.1.2 van Bijlage K, het DFA, voor mogelijkheden tussentijdse facturatie afspraken.
61.	Bijlage K DFA	3.1.4 Indexactie en Prestatie	11	Door SVB wordt gesteld: "De indexeringscijfer CBS diensten welke op dat moment	Opdrachtgever kan hier niet akkoord mee gaan. Het kan niet zo zijn dat er geïndexeerd wordt terwijl de kwaliteit van de

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				bekend is. Maximum limiet indexering is echter gesteld op 4,5%. Voor de daaropvolgende jaren is indexering gekoppeld aan de door opdrachtgever ervaren voldoende kwaliteit van dienstverlening en behaalde SLA prestatie van de Opdrachtnemer. Tarieven uit prijzenblad kunnen indien opdrachtgever en opdrachtnemer dat noodzakelijk achten gebenchmarkt worden (Zie benchmark clause in deze DFA)". Leverancier stelt voor dat indexering "gewoon" gekoppeld is/wordt aan het prijsindexpercentage van het CBS en dat deze qua toepassing los staat van de geleverde kwaliteit en SLA dienstverlening. Kan SVB hiermee akkoord gaan?	dienstverlening mogelijk niet tot tevredenheid stemt.
62.	Bijlage K DFA	3.1.6. Recht tot benchmark	11	Leverancier wenst hoofdstuk 3.1.6 te laten vervallen in de uiteindelijke DFA. SVB kiest voor een samenwerking van meerdere jaren en heeft op basis van de wettelijke termijnen de mogelijkheid om het contract te verlengen. Leverancier	De SVB wenst vast te houden aan de mogelijkheid om een benchmark te mogen doen door een onafhankelijke derde. Als uit de benchmark naar voren komt dat de prijzen te hoog zijn ten opzichte van de markt dan zal de opdrachtnemer deze aanpassingen doorvoeren en haar interne

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				wenst niet kosteloos mee te werken aan een benchmarkonderzoek wat gebruikt kan worden om tarieven in dienstverlening die contractueel zijn/worden vastgelegd, opnieuw weer ter discussie te stellen. Het kwalitatieve en kwantitatieve vergelijk vindt in deze aanbesteding plaats	kosten om essentiële informatie boven tafel te krijgen zelf dragen. Indien de benchmark geen reden geeft voor aanpassingen, komen de kosten voor de voor rekening van de opdrachtgever en kan opdrachtnemer eventuele redelijk gemaakte kosten, om essentiële informatie te verkrijgen en aanpassingen door te voeren, gespecificeerd in rekening brengen . De SVB zal zeker de redelijkheid betrachten in deze, maar het laten vervallen hoofdstuk 3.1.6 in de DFA is niet aan de orde. Wel zal hoofdstuk 3.1.6 van de DFA hierop worden aangepast.
63.	Bijlage K DFA	3.2.5 boeteclausule	13	Leverancier vindt de gestelde boeteclausule disproportioneel. Leverancier wenst geen boeteclausule en stelt voor dat haar aansprakelijkheidsverzekering de basis is voor aansprakelijk in zake van geleden schade.	De SVB wenst vast te houden aan de boete clausule. Een boete is wat anders dan een toerekenbare tekortkoming aan moeten tonen om in aanmerking te kunnen komen voor een vergoeding van de schade op grond van een aansprakelijkheidsverzekering. Wel zal de SVB indien dat redelijk is een eventuele boete in mindering willen brengen op een daadwerkelijke vergoeding van schade op basis van een aansprakelijkheidsverzekering.
64.	Bijlage J Verwerkersovereenkomst	6.4	9	Door SVB wordt gesteld: "De kosten van de Audit en eventuele	

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				noodzakelijke aanpassingen die hieruit voortvloeien zijn voor Opdrachtnemer”. Leverancier zal aanpassingen vanuit de audit verwerken, maar de kosten van de audit zelf zijn voor opdrachtgever.	De SVB kan bevestigen dat het gestelde in artikel 6.4 van de Verwerkersovereenkomst betekent dat de kosten van de audit en eventuele noodzakelijke aanpassingen alleen voor rekening komen van de Opdrachtnemer indien de Audit aantoont dat de Opdrachtnemer te kort schiet in de naleving van de verwerkovereenkomst. Uiteraard zal de SVB hier redelijkheid in betrachten indien dat aan de orde is.
65.	Bijlage J Verwerkersovereenkomst	8.1	10	Gestelde boeteclausules in de verwerkersovereenkomst zijn in ogen leverancier niet oplegbaar vanuit de opdrachtgever. De Autoriteit Persoonsgegevens bepaalt of er wel of geen boetes van toepassing zijn. Leverancier verzoekt om dit hoofdstuk aan te passen.	Dit is niet correct. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) kan zeker zelf ook boetes opleggen indien na hun onderzoek blijkt dat er zaken niet in orde zijn, maar de boete die hier wordt genoemd is geen boete van de AP. Dit is een boete die de SVB kan opleggen indien er sprake is van een datalek bij de Opdrachtnemer of anderszins de Opdrachtnemer zich niet aan het gestelde in de verwerkersovereenkomst houdt.
66.	Bijlage L1 Concept SLA Applicatiebeheer & Exploitatie	Hoofdstuk “incidentbeheer” tabel Service Levels	14	Leverancier kent een supportwindow van kantoortijden (8.00-18.00 uur) en/of uitgebreider service windows waaronder 24/7 varianten. We verifiëren hier voor de zekerheid ook i.v.m. het kosten opdrijvend effect voor de SLA of het	De beschikbaarheid sluit aan bij het algemene SVB-beleid en is op werkdagen van 7:00 tot 21:00 uur. Met de opkomst van het thuiswerken krijgen gebruikers hiermee ruime mogelijkheden om hun werkzaamheden uit te voeren op de door

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag																
				beschikbaarheidsvenster daadwerkelijk tussen 7.00-21.00 op werkdagen moet liggen en/of dat ook kantoortijden mag zijn.	hun gekozen tijdstippen, passend bij het flexibele werken.															
67.	Bijlage L1 Concept SLA Applicatiebeheer & Exploitatie	 Hoofdstuk “incidentbeheer” tabel Service Levels <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Reactietijd</th><th>Oplostijd</th></tr><tr><td>P1</td><td>10 min</td><td>95% binnen 4 uur (kloktijd)</td></tr><tr><td>P2</td><td>1 uur</td><td>95% binnen 8 uur (werktijd)</td></tr><tr><td>P3</td><td>2 uur</td><td>95% binnen 16 uur (werktijd)</td></tr><tr><td>P4</td><td>4 uur</td><td>95% binnen 50 uur (werktijd)</td></tr></table>	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	P1	10 min	95% binnen 4 uur (kloktijd)	P2	1 uur	95% binnen 8 uur (werktijd)	P3	2 uur	95% binnen 16 uur (werktijd)	P4	4 uur	95% binnen 50 uur (werktijd)	14	SVB stelt in haar servicewindow bij P1 en P2 oplostijden voor die relatief kort zijn. Wil leverancier de goede service leveren dan zal ook aan zijde van SVB 24/7 een team beschikbaar moeten zijn om het proces goed te kunnen laten verlopen, bijvoorbeeld ook met testen, valideren, etc. Kan SVB bevestigen dat dit team er is en uit hoeveel medewerkers deze bestaat?	Voor het 24/7 opvangen van verstoringen is aan SVB-kant een team van ‘procesleads’ beschikbaar. Zij kunnen vervolgens schakelen met experts van het betreffende systeem voor de verdere afhandeling. Voor V&O zijn dit 2 applicatieregisseurs, 2 functioneel-beheerders en 3 expert gebruikers.
Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd																		
P1	10 min	95% binnen 4 uur (kloktijd)																		
P2	1 uur	95% binnen 8 uur (werktijd)																		
P3	2 uur	95% binnen 16 uur (werktijd)																		
P4	4 uur	95% binnen 50 uur (werktijd)																		
68.	Bijlage M DAP applicatiebeheer & exploitatie	2 Overleg	9	Voor de verschillende overleggen wordt opgegeven welke personen hierop verwacht worden. De concrete invulling & timing van de	De nadere uitwerking van deze overleggen zal plaatsvinden na de Gunning.															

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				meetings wordt later nog vastgelegd? Voor het tactisch service overleg, dat ieder kwartaal zou plaatsvinden, staat namelijk 2x de contractmanager ASP. Moet waarschijnlijk één maal de Contractmanager SVB zijn?	Er staat inderdaad onterecht tweemaal dezelfde rol bij het tactisch service overleg, een van de vermeldingen moet inderdaad "Contractmanager SVB" zijn.
69.	Bijlage M DAP applicatiebeheer & exploitatie	3.3 Nadere afspraken over wijzigingenbeheer	11	Voor de uitwerking van changes wordt scrum based gewerkt via releases. Wordt hiervoor een bepaalde tool opgelegd of is de leverancier vrij om een zelfgekozen tool voor te stellen en in te richten?	Opdrachtnemer is vrij om binnen de in het Beschrijvend document en in het programma van eisen gestelde kaders hiervoor een eigen tool in te richten.
70.	Bijlage M DAP applicatiebeheer & exploitatie	3.4 Nadere afspraken over configuratiebeheer	12	Worden de sources & scripts nu reeds in een versiebeheersysteem bewaard? Zo ja, welk?	De sources en scripts worden door de huidige ASP bewaard in Oracle Designer.
71.	Bijlage M DAP applicatiebeheer & exploitatie	4.1 Offertes	14	Scrum based werken & fixed price offerten per release matchen niet echt samen. Door scrum-based te werken kan je snel inspelen op gewijzigde wensen en nieuwe inzichten. Hoe ga je hiermee	Het DAP is op dit punt achterhaald en daarmee onjuist; dit zal worden aangepast in een nieuwe versie. Zoals in het DFA (zie pag. 9) is beschreven worden offertes uitgebracht voor meerwerk op projectbasis, en dus niet per release.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				overweg in deze fixed price releases?	
72.	Bijlage M DAP applicatiebeheer & exploitatie	4.6 Programmabeheer & distributie	14	Bij installatie in acceptatie dient een testverslag opgeleverd te worden waarmee inzichtelijk wordt wat er getest is binnen de kaders van de systeemtest. De acceptatiecriteria worden op voorhand vastgelegd door de functionele en/of technische analist? Zijn er specifieke testmethodologieën of testverslagen/tools vereist?	Op voorhand zullen de SVB en Opdrachtnemer gezamenlijk de (functionele en/of technische) acceptatiecriteria voor oplevering naar de acceptatieomgeving vaststellen. Een specifieke opzet van testverslagen of tools is niet vereist zolang voor Opdrachtgever vast te stellen is wat getest is in systeemtest met welk resultaat. Opzet en uitwerking van de acceptatietesten zijn momenteel gebaseerd op TMap Next.
73.	Bijlage M DAP applicatiebeheer & exploitatie	Backlog & sprintinhoud	32	Elke sprint bestaat uit een vast aantal uren, momenteel is dit vastgesteld op 300, inclusief overhead. Dit aantal uren mag niet overschreden worden. V&O stelt de inhoud vast van de komende sprint; dit zijn de meest belangrijke wijzigingen, in volgorde van prioriteit, waarvan we verwachten dat we ze binnen 300 uur uit kunnen voeren. Wat omvat een sprint concreet? Zijn dit ook de onvoorziene	In een sprint wordt standaard ruimte gelaten om het ontwikkelteam in de gelegenheid te stellen onvoorziene, noodzakelijke acties gedurende een al lopende sprint uit te voeren. Exploitatiebeheer-activiteiten zoals batchverwerkingen, en technische beheeractiviteiten zoals proactieve monitoring vallen buiten de werkzaamheden die in een sprint gepland worden. De beschikbare capaciteit in uren is ruim vooraf gepland. Deze bestaat voor een deel uit doorlopende beheerkosten, en voor een

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				werkzaamheden / bugfixing tijdens de sprint, de batchverwerking, proactieve monitoring, ...? Of omvat dit enkel de initiële scope van tickets (met inschatting) waarvoor de sprint gestart wordt?	deel voor meerwerk dat is ingepland op basis van een offerte en projectplan is .
				Hoe matcht dit met de offertes (hoofdstuk 4)?	
74.	Bijlage M DAP applicatiebeheer & exploitatie	Overlegmomenten	33	De sprintplanning vindt aan het begin van iedere sprint op dinsdag plaats te Amstelveen. Is het mogelijk om hiervan een online meeting te maken? Op die manier kunnen meerdere teamleden betrokken worden, met minder overhead qua verplaatsing. Deze online meetings zou ook een alternatief zijn voor de "overlegmomenten per mail", doordat op meerdere locaties gewerkt wordt.	Na de Gunning zullen de SVB en de Opdrachtnemer nadere procedurele afspraken maken over de uitwerking van de in het concept DAP genoemde overlegmomenten. Het inrichten van digitale vormen van overleg hoort daarbij zeker tot de mogelijkheden.
75.	Bijlage M	Overlegmomenten	33	Kan opdrachtgever een inzicht geven in het huidige proces dat	Afhankelijk van of het Incident door een gebruiker of een beheerder van het V&O-systeem wordt signaleerd, doorloopt de

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
	DAP applicatiebeheer & exploitatie			wordt gevolgd mbt het afhandelen van een incident (bug)?	melding verschillende stappen. De melding moet worden geregistreerd in de servicedesktool van de SVB en van de ASP. De impact en prioriteit van het Incident worden in overleg tussen de V&O Applicatieregisseurs en de ASP vastgesteld. Afhankelijk daarvan wordt bepaald op welke termijn het Incident verholpen moet zijn en of daartoe een aparte patch moet worden opgeleverd. Na de Gunning zullen nadere afspraken over het oplossen van Incidenten samen met Opdrachtnemer verder worden uitgewerkt overeenkomstig de bepalingen in het DAP.
76.	Beschrijvend document	1.5	8	U schrijft 'de SVB-V&O wil de totale klanttevredenheid minimaal handhaven op het huidige niveau'. 1 - Wat bedoel u met 'totale' in 'totale klanttevredenheid' 2 - Hoe wordt de klanttevredenheid op dit moment gemeten? 3 - Wat is de huidige klanttevredenheid?	1- Bedoeld wordt de algemene tevredenheid over de totale dienstverlening SVB-V&O (alle V&O-regelingen). 2- De klanttevredenheid wordt 1x per 2 jaar gemeten middels een vragenlijst welke is toegestuurd aan cliënten welke zijn geselecteerd aan de hand van een representatieve steekproef over de V&O-regelingen. 3- Bij de laatste meting (eind 2020/begin 2021) heeft men de dienstverlening gewaardeerd op gemiddeld een 8,6

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				4 - Wat kan er worden verbeterd aan de klanttevredenheid?	4- Enkele verbeterpunten liggen op het terrein van communicatie en informatievoorziening. Zo vragen klanten om meer uitleg bij wijzigingen en in het buitenland wonende cliënten willen de informatie graag (ook) in het Engels ontvangen omdat men de taal niet altijd (meer) machtig is. Een kleine groep cliënten wil meer informatie via digitale kanalen, terwijl verreweg de grootste groep nog steeds de voorkeur geeft aan schriftelijke informatievoorziening en persoonlijk contact. Verder geeft een aantal cliënten aan behoefte te hebben aan meer begrip voor hun situatie of vindt de hoogte van de uitkering niet altijd (meer) volstaan.
77.	Beschrijvend document	2.1 en 2.3	10	U schrijft 'Het doel van de aanbesteding is om een Overeenkomst te sluiten met één Application Service Provider (ASP) voor applicatie- en exploitatiebeheer, housing & hosting en technisch beheer van het huidige V&O informatiesysteem.' en verder 'Om de eerder vermelde doelstelling van	1. Momenteel is er een partij voor applicatiebeheer inclusief exploitatiebeheer en daarnaast een leverancier voor het technisch beheer van de infrastructuur (housing & hosting) gecontracteerd. 2. De SVB is op grond van het Aanbestedingsrecht verplicht om een aanbesteding uit te schrijven.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				deze aanbesteding te kunnen behalen, is het nodig om de Opdracht bij één Opdrachtnemer in opdracht te geven. Daarbij levert het beleggen van de Opdracht bij één Opdrachtnemer ook schaalvoordeel op. 1 - Dit suggereert dat het beheer op dit moment bij meer dan één partij ligt. Door hoeveel partijen wordt het huidige beheer en onderhoud uitgevoerd? 2 - Wat is de aanleiding van opdrachtgever om deze aanbestedingprocedure te beginnen? 3 - Hoe tevreden is opdrachtgever over de huidige leverancier(s)? 4 - Wat zou de nieuwe leverancier kunnen verbeteren / toevoegen t.o.v. de huidige?	3. Niet relevant voor deze opdracht (zie vorige punt). 4. SVB wil graag één aanspreekpunt voor de gehele dienstverlening. Daarbij wil de SVB graag een ervaren Opdrachtnemer die zelf met verbeterpunten komt voor de dienstverlening. Suggesties hiervoor kunnen Inschrijvers al aangeven bij het beantwoorden van de subgunningscriteria.
78.	Beschrijvend document	2.3	10	U noemt 'Daarbij levert het beleggen van de Opdracht bij één Opdrachtnemer ook schaalvoordeel op.'	De waarde van de totale Opdracht komt zo bij één Opdrachtnemer te liggen. De Opdrachtnemer heeft meer mogelijkheden om de benodigde capaciteit voor beheer en onderhoud te verdelen over medewerkers.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
				Waar denkt opdrachtgever het schaalvoordeel te behalen?	Daarbij is de communicatie eenvoudiger doordat er één aanspreekpunt is voor de volledige dienstverlening.
79.	Beschrijvend document	2,4	11	U beschrijft dat de opdracht uiteenvalt in twee fasen. Wat is de motivatie van opdrachtgever om de opdracht in de fasen zoals beschreven uiteen te laten vallen?	De belangrijkste reden voor een overgang van de dienstverlening in twee fasen is het beperken van continuïteitsrisico's. Daarbij geeft dit de Opdrachtnemer de mogelijkheid om de V&O-applicaties beter te leren kennen alvorens deze op een eigen acceptatietest- en productie-omgeving over te zetten en volledige verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid van de applicaties te dragen.
80.	Beschrijvend document	2.4.2	12	U schrijft 'Als de Opdrachtnemer het applicatiebeheer van het huidige V&O informatiesysteem, naar mening van de SVB, conform de eisen en verwachtingen heeft ingeregeld, wordt akkoord gegeven om verder te gaan naar de tweede fase.' Welke eisen en verwachtingen zijn dit?	Het gaat hierbij om de eisen zoals gesteld in het programma van eisen (Bijlagen G1 en G2) en de verwachtingen zoals die door de Opdrachtnemer gewekt zijn in de beantwoording van deze aanbesteding.

Europese aanbesteding: Beheer V&O informatiesysteem
Aanbestedingsnummer: EA2021016

Vragen en antwoorden Nota van Inlichtingen 1

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	
81.	Bijlage G2	3.7	9	Naar aanleiding van de penetratietesten, hebben wij de volgende vragen: 1- Wie initieert / is de opdrachtgever van de penetratietesten zoals beschreven bij IBP-3.7.1? 2 - De beschrijving bij IBP-3.7.1 suggereert dat opdrachtgever de penetratiestest aankondigt. Klopt dat? 3- Zo ja, dan lijkt het ons logisch dat de resultaten door opdrachtnemer van de penetratietest aan opdrachtgever worden gerapporteerd, i.t.t. zoals is beschreven bij IBP-3.7.3 waar staat dat de opdrachtnemer van het V&O informatiesysteem de resultaten aan opdrachtgever rapporteert. Deelt u deze mening?	1. De SVB geeft opdracht aan een onafhankelijke derde partij om een penetratietest op het V&O-systeem uit te voeren. 2. In sommige gevallen zal de SVB penetratietesten aankondigen, maar in andere gevallen niet. 3. Ja, dit staat onjuist beschreven in IBP-3.7.3. De partij die de penetratietest uitvoert zal de resultaten uiteraard aan de SVB rapporteren. De SVB zal deze resultaten vervolgens delen met de Opdrachtnemer, de beheerder van het V&O-systeem.