

Aanbesteding: Landelijk - Beheer, doorontwikkeling en nieuwbouw ProRail websites
Aanbestedende Dienst: ProRail B.V.
Referentie: TN349256

Toelichting:

Hierbij publiceert ProRail de Nota van Inlichtingen in de aanbesteding "ProRail-websites - TN 349256" met daarin de antwoorden op alle vragen die zijn ontvangen tot en met de gestelde deadline van 12-09-22.

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Back-up

Vraag:

Annex 1 Vraagspecificatie / PVE23 en PVE24:

U vraagt met beide eisen back-up verantwoordelijkheid van de leverancier. Verwacht u een back-up van de hosting omgevingen naar de omgevingen van de leverancier of het inregelen van een back-up in de Azure omgeving.

Antwoord:

Het gaat om back-ups in de Azure-omgeving van ProRail.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Historie incidenten

Vraag:

Aanbestedingsleidraad Prorail Websites, paragraaf 5.3.1:

Kunt u met betrekking tot beheer van de 3 websites de historie van incidenten in rapportages en/of metrics beschikbaar stellen?

Antwoord:

Afgelopen 12 maanden zijn er 10 incidenten geweest, onderverdeeld in 6 voor ProRail.nl, 3 voor 'WerkenBij' en 1 voor alle sites. Overige rapportages kan ProRail niet beschikbaar stellen vanwege bedrijfsvertrouwelijke informatie van de huidige leverancier.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Meekijksessie

Vraag:

Is er vanuit ProRail een vereiste om gebruik te maken van de door hun beheerde Azure omgeving, die nu gebruikt wordt voor de hosting van de drie websites?

Antwoord:

Ja, de ProRail Azure omgeving is een vereiste, maar ProRail overweegt om in 2023 over te stappen naar een andere omgeving, mogelijk de Optimizely cloud-omgeving.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Welk concrete doelstellingen probeert ProRail te behalen met de Werkenbijprorail.nl website. En In hoeverre slaagt de website er nu in?

Antwoord:

De website heeft twee doelstellingen:

1. het binnenhalen van voldoende kwalitatief hoogwaardige sollicitaties voor zowel de ex- als interne vacatures.
2. het profileren van ProRail als aantrekkelijk werkgever door een persoonlijke en vriendelijke journey voor alle bezoekers. Zie ook paragraaf 2.6 in de Annex 1 - 'Vraagspecificatie'.

ProRail slaagt er nog steeds in om de vacatures in te vullen, al wordt wel gemerkt dat vacatures langer open staan en dat er meer gedaan moet worden om de doelstellingen te behalen.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Annex 1.3, Blz 4, 2

Vraag:

Kunnen jullie per huidige website een onderscheid maken tussen het aantal incidenten en problems van afgelopen 12 maanden?

Antwoord:

Afgelopen 12 maanden zijn er 10 incidenten geweest, onderverdeeld in 6

voor ProRail.nl, 3 voor 'WerkenBij' en 1 voor alle sites. Overige rapportages kan ProRail niet beschikbaar stellen vanwege bedrijfsvertrouwelijke informatie van de huidige leverancier.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Annex 2 Prijzenformulier

Vraag:

Kunnen de 500 uren voor changes (correctief/preventief) onderverdeeld worden per website (prorail.nl, spoordata, werkbij)?

Antwoord:

Dit is van tevoren niet te bepalen en hangt mede erg af van toekomstige sprints.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 7a- Concept Raamovereenkomst art. 7.2

Vraag:

Kunt u aangeven wat met dit artikellid wordt bedoeld?

Antwoord:

Volgens artikel 7.2 van de Raamovereenkomst vindt afrekening op regiebasis plaats. ProRail bedoelt daarmee dat er wordt afgerekend op basis van bestede tijd maal het toepasselijke aangeboden uurtarief.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

11

Onderwerp:

ARBIT, art.26.4 (d)

Vraag:

Graag het verzoek om bij artikel 26.4 sub d (inzake aansprakelijkheid voor AVG boetes) aansluiting te zoeken bij de monetaire beperking zoals omschreven in artikel 26.2.

Antwoord:

ProRail neemt uw voorstel niet over. De (concept) verwerkersovereenkomst kent in artikel 8 haar eigen aansprakelijkheidsregime.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

ARBIT art.76.2

Vraag:

Gelet op de verstrekkende gevolgen van verzuim zonder dat daar een mogelijkheid tot herstel aan voorafgaat, wensen wij graag dat artikel 76.2 niet van toepassing te verklaren.

Antwoord:

ProRail neemt uw voorstel niet over. Artikel 76.2 van de Voorwaarden heeft betrekking op het nakomen van service levels en die zijn juist bedoeld als Fatale termijnen. Het ontnemen van dat karakter aan de service levels en - zoals de vraagsteller suggereert - daaraan een herstelmogelijkheid vooraf laten gaan, ontnemt het nuttig effect aan die service levels.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

13

Onderwerp:

ARBIT art. 30.6

Vraag:

Op basis van artikel 30.6 ARBIT is ProRail te allen tijde gerechtigd om de overeenkomst tussentijds op te zeggen. Dit brengt een hoge mate van onzekerheid met zich mee voor inschrijver, die daar in haar business case en pricing niet op anticipeert (noch kan anticiperen om een competitieve aanbieding te kunnen doen). Derhalve het verzoek om artikel 30.6 e.v. ARBIT niet van toepassing te verklaren en expliciet op te nemen dat de overeenkomst niet tussentijds opgezegd kan worden.

Antwoord:

Ten aanzien van de Raamovereenkomst gaat ProRail mee in uw verzoek om artikel 30.6 t/m 30.9 van de Voorwaarden buiten toepassing te verklaren. Ten aanzien van de Nadere overeenkomsten wenst ProRail de tussentijdse opzegmogelijkheid van artikel 30.6 van de Voorwaarden te behouden. Hiertoe zal ProRail een artikel 9.11 aan de Raamovereenkomst toevoegen met de volgende tekst: "De artikelen 30.6 t/m 30.9 van de Voorwaarden zijn niet van toepassing op de Raamovereenkomst. Deze artikelen zijn wel van

toepassing op de Nadere Overeenkomsten.”

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 14
Onderwerp: Meekijksessie

Vraag:

De Azure DevOps omgeving die gebruikt is tijdens de meekijksessie is dit ook de daadwerkelijk te gebruiken sourcecontrol omgeving, m.a.w. is het de bedoeling dat de inschrijver deze omgeving ook gaan gebruiken?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 15
Onderwerp: Annex 1 Vraagspecificatie ProRail websites Hfst 3 programma van eisen 3.8 Transitie, PVE81

Vraag:

Worden er op dit moment nog werkzaamheden op de websites uitgevoerd die gedurende de transitie periode nog in productie genomen zullen gaan worden? Zo ja welke?

Antwoord:

Ja, er wordt standaard onderhoud uitgevoerd op de bestaande sites. Wanneer er incidenten zijn dan zullen deze worden opgelost en wanneer er kleine changes zijn, dan worden deze uitgevoerd.

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 16
Onderwerp: Annex 1 Vraagspecificatie ProRail websites Hfst 3 programma van eisen Blz 13, PVE27

Vraag:

Zijn er op dit moment al processen voor ingericht en welke zijn dit?

Antwoord:

Ja, momenteel zijn hier door de huidige leverancier processen voor ingericht. Dit zal als onderdeel van de transitiefase overgedragen gaan worden aan de nieuwe leverancier waarbij verbeteringen door de nieuwe leverancier voorgesteld kunnen worden.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Annex 1 Vraagspecificatie ProRail websites Hfst 3 programma van eisen Blz 13, PVE23

Vraag:

Valt het maken van dagelijkse backups niet onder het operationeel beheer van de hosting omgeving en daarmee onder de verantwoordelijkheid van ProRail?

Antwoord:

De Eis is dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het maken van de back-up en het kunnen restoren hiervan.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Annex 1 Vraagspecificatie ProRail websites Hfst 3 programma van eisen

Vraag:

Er wordt aangegeven dat minimaal éénmaal per kwartaal upgrades/ updates worden uitgevoerd, klopt het dat dit uitsluitend security updates en minor updates betreft en geen Major updates?
Staan Major updates wel op de roadmap?

Antwoord:

Het gaat hier om het beschikbaar stellen van alle upgrades en updates die door Optimizely beschikbaar gesteld worden (zie Eis PVE20 in Annex 1 - 'Vraagspecificatie').

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Annex 1 Vraagspecificatie ProRail websites Blz 5, 1.3.2

Vraag:

Kunnen jullie meer vertellen over de bezoekersaantallen en de piekmomenten per site gedurende het jaar?

Antwoord:

ProRail.nl: in 2021 waren er 707.000 gebruikers en 1,2 miljoen sessies. Aanvullend: het aantal sessies is in 2022 (tot nu toe) met 22% gestegen ten opzichte van 2021. Piekmoment in 2022: 30.000 sessie op één dag, 2.700 sessies per uur.

Spoordata.nl: Over de afgelopen 180 dagen waren er 6.800 gebruikers en 16.000 sessies.

Werkenbijprorail.nl :

Sinds livegang website tot heden: (14-2 – 13-9) 223.112 gebruikers en 378.023 sessies.

Afgelopen jaar (20-09-21 – 19-09-22) 567.194 gebruikers, 887.501 sessies.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Annex 1.3 Blz 7, 3.3

Vraag:

‘jaarlijkse update SSL certificaten van alle websites’ Welk soort certificaten /aantallen worden er op dit moment gebruikt?

Antwoord:

Het gaat om TLS/SSL certificaten die jaarlijks door ProRail worden aangeleverd en zijn gesigned door DigiCert. Dit volgt een standaard ProRail-proces.

Zie ook paragraaf 1.9 in Annex 1.5 - 'ProRail hosting' voor aantallen certificaten.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Annex 1.3 Blz 7, 3.3

Vraag:

M.b.t. ‘Beheer en onderhoud OTAP straat’ - Wat wordt onder beheer verstaan? De hosting omgeving zelf is namelijk in beheer van ProRail.

Antwoord:

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor de hosting omgeving. ProRail is contractpartij met Microsoft, echter de TAP-omgevingen zijn op basis van resource groups ingericht en daar wordt Opdrachtnemer verantwoordelijk voor.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Annex 1.3 Blz 7, 3.3

Vraag:

Wat wordt precies bedoeld met 'monitoren performance' - wat wordt hier onder verstaan?

Antwoord:

Met het monitoren van de performance wordt bedoeld dat Opdrachtnemer de specifieke metrics monitort die iets zeggen over de beschikbaarheid en performance van de website. ProRail verwacht dat er proactief gehandeld wordt om de websites beschikbaar te houden.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Annex 1.3 Blz 6 3.2

Vraag:

Kunnen jullie specificeren hoe bepaald wordt wanneer een incident bij een opdrachtnemer ligt of anders?

Antwoord:

Dit wordt bepaald door gezamenlijk (Opdrachtnemer en ProRail) uit te zoeken waar de oorzaak van het incident ligt.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Annex 1 Vraagspecificatie ProRail websites Blz 8, 2.6

Vraag:

Babyboomers gaan met pensioen, een tekort aan (technisch) personeel en

Gen Z'er staan sceptisch tegenover grote bedrijven: wat ziet ProRail als de drie grootste wervingsuitdagingen de aankomende jaren?

Antwoord:

De 3 grootste uitdagingen zijn:

1. De capaciteitsopgave t.a.v. de mobiliteitsgroei, 30% meer reizigers en 50% meer goederen over het spoor in 2030, en daarmee de verhoogde vraag naar met name technische profielen.
2. Vergrijzing, net als vele andere organisaties heeft ook ProRail de komende jaren te maken met een steeds grotere uitstroom i.v.m. pensionering. Samen met de benodigde groei wordt een dreigend tekort aan menscapaciteit in het spoor voorzien voor zowel ProRail als ook haar aannemers.
3. Het verjongen van de organisatie en daarmee het aantrekken en behouden van millennials en GenZ.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Annex 1 Vraagspecificatie Hfst 3 programma van eisen Blz 11, PVE04

Vraag:

Het kunnen personaliseren aan de hand van de benoemde KPI's is met de huidige stack in beperkte mate mogelijk. Afhankelijk van de gedetailleerde wensen kan het zijn dat er additionele modules van Optimizely afgenomen moeten worden die kosten met zich meebrengen. Staat ProRail hier open voor?

Antwoord:

ProRail staat open voor het eventueel aanschaffen van een additionele module van Optimizely om dit te realiseren. Deze mogelijke aanschaf is out of scope van deze aanbesteding.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Par. 4.2.2 Aanbestedingsleidraad, Verklaringen Belastingdienst

Vraag:

Begrijpen wij het goed dat de Verklaring 'betalingsgedrag ketenaansprakelijkheid' alleen aangevraagd hoeft te worden door een onderaannemer en niet door een hoofdaannemer?

Antwoord:

ProRail heeft besloten de verklaring 'betalingsgedrag Ketenaansprakelijkheid' geheel te schrappen als vereist bewijsstuk. Onder de verklaring Belastingverklaring wordt nu alleen nog de 'Verklaring Nakoming fiscale verplichtingen' vereist. Indien sprake is van een combinatie dient bovengenoemde bewijsstuk door alle combinanten afzonderlijk te worden aangeleverd. Daarnaast dient bovengenoemde bewijsstuk te worden aangeleverd door alle entiteiten op wiens draagkracht in het kader van de geschiktheidseisen een beroep is gedaan.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Proces