

Aanbesteding: Hosting, onderhoud en doorontwikkeling Drupal CMS
webplatform Eindhoven & MijnGemeenteDichtbij
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: BV2022-0040

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Artikel 3.2 van Bijlage 1 (Programma van Eisen)

Vraag:

Is het bij artikel 3.2 van Bijlage 1 (Programma van Eisen) ook akkoord wanneer er een ISAE 3000/ SOC 2 type 2 certificering aanwezig is? (in plaats van de genoemde ISAE 3402 Certificering)

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Artikel 5 (Bijlage 4a, Addendum op verwerkersovereenkomst)

Vraag:

Kan bij artikel 5 (Bijlage 4a, Addendum op verwerkersovereenkomst) opgenomen worden dat er eerst een 'ingebrekestelling' gedaan moet worden? In de huidige formulering betekent het dat er zonder aankondiging en/of berichtgeving per direct een boete opgeëist kan worden. Een ingebrekestelling is juridisch nodig en biedt de mogelijkheid aan beide partijen om een eventuele situatie te herstellen.

Antwoord:

Hier gaat aanbestedende dienst niet mee akkoord. Het betreft hier een boete clause voor het schenden van de geheimhouding of inschakeling van (sub) verwerkers. Op het moment dat de geheimhouding geschonden is of een (sub)verwerker onjuist is ingezet, is er al sprake van een risico of mogelijke schade waardoor een ingebrekestelling in die gevallen te laat is en herstel dus onmogelijk. Dit artikel is juist bedoeld om extra te waarborgen dat dit voorkomen wordt omdat het niet achteraf herstelbaar is.

Beantwoord op: 01-11-2022

Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Artikel 2.2 van bijlage 5 (SLA)

Vraag:

Staat de gemeente Eindhoven ervoor open om de KPI's in artikel 2.2 van bijlage 5 (SLA) samen te bespreken en aan te passen, zodat deze beter aansluiten in de operatie?

Antwoord:

Onderdeel van de Nadere overeenkomst zal een definitief gemaakte SLA zijn. Bijlage 5 bij het Beschrijvend Document wordt Bijlage 7 bij de Raamovereenkomst en is het concept/sjabloon voor deze SLA. Er is ruimte voor aanpassing. U kunt voorstellen doen voor aanpassing van de KPI's. Opdrachtgevers kunnen voorstellen overnemen, maar zijn daartoe niet verplicht. Bij het eventuele aanpassen van de SLA zijn Opdrachtgever en Leverancier verplicht zich te beperken tot wijzigingen die niet-wezenlijk zijn.

Beantwoord op: 01-11-2022
Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
4 Cloud services

Vraag:

De huidige hosting lijkt weinig gebruik te maken van Cloud Services, is dat correct?

Antwoord:

De huidige dienstverlener host in een private cloud omgeving. Wat u in uw vraag met 'weinig' bedoelt, is de aanbestedende dienst niet bekend. Zie ook het antwoord op vraag 11 hieronder.

Beantwoord op: 01-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
5 Architectuur

Vraag:

Klopt het dat de Visma koppeling alleen voor gemeente Eindhoven is? Zijn er nog meer verschillen tussen beide nodes? Hebben beide nodes een eigen userbase? Is er inderdaad sprake van een enkelvoudig uitgevoerde architectuur?

Antwoord:

Hierbij antwoord op de gestelde vragen:

1. Nee, de koppeling is zowel voor Gemeente Eindhoven als MGD beschikbaar, echter deze is op dit moment alleen voor gemeente Eindhoven actief.
2. Nee, beide omgevingen bestaan afzonderlijk van elkaar. Maar code technisch zijn deze identiek aan elkaar.
3. Iedere site heeft een eigen userbase.
4. Het is aanbestedende dienst niet duidelijk wat u bedoelt met een 'enkelvoudig uitgevoerde architectuur', maar wellicht dat de voorgaande combinatie van antwoorden u hier al voldoende inzicht in verschaft.

Beantwoord op: 01-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Drupal upgrades

Vraag:

U schrijft: "Updates naar nieuwe versies van Drupal zijn zonder meerkosten bij de inschrijving inbegrepen." Het is denkbaar dat toekomstige major releases van Drupal grote wijzigingen met zich meebrengen die fundamentele impact hebben op de installatie. Om die reden is het voor gegadigden onmogelijk de kosten van deze upgrades nu al in te schatten. Bent u bereid de bepaling aan te passen naar: "Updates naar nieuwe minor versies van Drupal zijn zonder meerkosten bij de inschrijving inbegrepen."?

Antwoord:

Ja aanbestedende dienst is hiertoe bereid. Onder updates naar nieuwe minor versies van Drupal wordt verstaan een wijziging van het releasenummer achter de komma, bijvoorbeeld van versie 9.1 naar versie 9.2, of van 9.21 naar 9.22. Onder een major release (die dus geen onderdeel zijn van de standaard dienstverlening) wordt dan verstaan een wijziging van het releasenummer voor de komma, dus van versie 9.x naar versie 10.x

Beantwoord op: 01-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bestaande Drupal-installatie

Vraag:

Het betreft een bestaande Drupal-installatie waar na overname mogelijk gebreken in naar voren komen. Wat is uw verwachting hoe hiermee om gegaan dient te worden?

Antwoord:

We gaan 'As is' over, met alle bekende en lopende incidenten en changes. Deze zullen gedeeld worden met inschrijver.

Bij aanbestedende dienst zijn op het moment geen gebreken bekend die het overeengekomen gebruik van de ICT Prestatie belemmeren, er worden dus ook geen gebreken in de definitie van de GIBIT verwacht na overname. Mocht er na overname vanaf 2 februari 2023 een nieuw gebrek optreden dan wordt van de inschrijver verwacht dat deze opgelost worden als onderdeel van de implementatie. Mocht er na het 'go live moment' op 1 mei 2023 een gebrek optreden dan dienst inschrijver deze op te lossen als zijnde onderdeel van zijn dienstverlening.

Beantwoord op: 01-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Gebruikersondersteuning

Vraag:

Er wordt gesproken over "Gebruikersondersteuning". Dat kan een vrij breed begrip zijn. U kunt toelichten welke werkzaamheden u hier verwacht en voor welke gebruikers?

Antwoord:

De Gebruikersondersteuning dient ertoe dat de software adequaat wordt overgedragen, beheerd en gebruikt kan worden door Functioneel Beheer en de key-users. Alle hiervoor benodigde toelichting, (proactieve) ondersteuning, kennisdeling en beantwoording van vragen valt hieronder.

Beantwoord op: 01-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

ServiceConnector (Ownership DOP)

Vraag:

Begrijpen wij het goed dat de ServiceConnector (Ownership DOP) in het huidige webplatform door inschrijvers (behalve de zittende leverancier) vervangen moet worden door een nieuw te ontwikkelen ServiceConnector en dat deze niet as-is overgenomen wordt in de huidige installatie?

Antwoord:

Nee dat heeft u niet helemaal goed begrepen, de aanbestedende dienst heeft er geen bezwaar tegen dat een Inschrijver c.q. de opvolgend Leverancier gebruik maakt van de huidige service connector. Inschrijver staat dus vrij om hierover contact op te nemen met DOP. De aanbestedende dienst staat hier

echter buiten, elke Inschrijver heeft de mogelijkheid een andere keuze te maken. Er is voor deze service connector niet een verplichting om deze 'as is' over te nemen of na te bootsen.

Beantwoord op: 01-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Invulformulier C Prijs

Vraag:

U vraagt in het Invulformulier C Prijs naar een vaste prijs voor de implementatie en overname huidige situatie en een vaste prijs voor het opleveren van het koppelvlak/service connector. Aangezien voor de zittende leverancier deze kosten niet of veel minder aan de orde zijn dan voor andere gegadigden, zorgt dit voor een ongelijk level playing field. Bent u bereid om deze 2 prijzen uit de prijsbeoordeling te laten? Eventueel kunt u deze prijzen wel maximaliseren voor alle gegadigden.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Volgens aanbestedende dienst zijn de te verwachten eenmalige kosten ten opzichte van de andere componenten (P1.2 vaste jaarlijkse kosten en P1.3 projectmatige werkzaamheden) in verhouding dusdanig laag dat dit geen oneerlijke concurrentie teweegbrengt. Daarnaast kan de zittende leverancier, als deze besluit in te schrijven, voor deze nieuwe opdracht ook besluiten een nieuw koppelvlak aan te bieden of een andere dienstverlening die ook implementatie vergt introduceren. Dit in combinatie met het feit dat prijs maar voor 30% meeweegt en dus kwaliteit met 70% het zwaarst telt zorgt er volgens de aanbestedende dienst voor dat er geen sprake is van een onvoldoende level playing field.

Beantwoord op: 01-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Specificaties hostinghardware

Vraag:

In Bijlage 7 beschrijft u de gebruikte hardware componenten van de huidige hostingomgeving. Mogen wij ervan uitgaan dat u van de inschrijvers een hostingomgeving verwacht met minimaal vergelijkbare specificaties, zodat er op dit vlak een level playing field is? Voor andere inschrijvers, behalve de zittende leverancier, is het anders onmogelijk om in te schatten welke hostingcapaciteit er benodigd is voor het continueren van het webplatform.

Antwoord:

Dat is correct, dat is de reden dat deze informatie is gecommuniceerd.

Beantwoord op: 01-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Kwaliteitsmanagementsysteem

Vraag:

U vraagt om een vastgelegd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem (bijvoorbeeld ISO 9001). Onze organisatie is NEN-ISO/IEC 27001:2013 gecertificeerd en heeft kwaliteitsmanagement geïmplementeerd op basis van de ISO 9001 normen. Als bewijs hiervan kunnen wij u aanleveren: het NEN-ISO/IEC 27001:2013 certificaat, de inhoudsopgave van ons kwaliteitsmanagementsysteem en een overzicht van de ISO 9001 eisen met de borging hiervan op basis van de relevante ISO 27001 eisen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee hier gaat aanbestedende dienst niet mee akkoord, de inschrijver dient een vastgelegd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem te hebben dat periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst.

Beantwoord op: 01-11-2022

Label: Inhoud