
Nota van inlichtingen Hosting, storage en kantoorinfrastructuur voor Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Aanbesteding: Hosting, storage en kantoorinfrastructuur voor Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Aanbestedende Dienst: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. 131
Onderwerp: Programma van Eisen

Vraag:

Klopt de aanname dat de inschrijver in Bijlage D Programma van Eisen alleen de toelichting in hoeft te vullen als het een wens betreft?

Antwoord:

Ja, het is verplicht bij de wensen, maar mocht een inschrijven een toelichting willen geven op een eis, dan mag dat.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Proces

Ref.nr. 132
Onderwerp: Vervolgvraag 123

Vraag:

U geeft aan geen ondergrens (vraag 65) of prijsindicatie (vraag 123) aan te kunnen geven. Daarnaast geeft u naar aanleiding van vragen over de beperking van de aansprakelijkheidsartikelen van de GIBIT (o.a. vraag 9, 72, 81 en 82) aan dat u deze "niet disproportioneel" zijn en spreekt u van een evenwichtige regeling. Voor Inschrijver is het van belang in verband met het beschikken over de juiste verzekeringen enige inschatting te kunnen maken van de waarde van het contract, een inschatting die we juist vanwege het ontbreken van gedetailleerde informatie (vraag 122) over de huidige omgeving minder accuraat kunnen maken. Daarnaast is uit de openbare jaarcijfers niet op te maken welk deel van het ICT budget specifiek voor dit deel geraamd is. Voor de zorgvuldigheid van onze aanbieding willen wij toch opnieuw een dringend beroep doen om enig inzicht te verschaffen in dan wel de technische detailinformatie rondom de huidige omgeving, dan wel om een beoogd budget uit te spreken.

Antwoord:

In de huidige situatie maakt BsGW gebruik van:
13 applicatie servers waarvan 4 testomgevingen;

20 terminal servers (citrix servers) waarvan 2 testomgevingen;
2 domain controlers
2 Cloud adapters waarvan 1 testomgeving
2 webservers waarvan 1 testomgeving
2 Fileservers
1 Citrix federate authentication service (FAS)
1 AzureAD Sync tool en SMTP Mail Relay
1 FTP server
1 ADFS server
1 Certificate Authority server
1 SCOM operations gateway
1 printserver

Exclusief oracle, cronacle en sql servers.

Alle servers zijn virtuele machines en zijn niet allemaal volledig of alleen voor BsGW beschikbaar. Enkele servers worden gedeeld met een ander samenwerkingsverband. Dit maakt het lastig om de nu in gebruik zijnde / benodigde capaciteit te bepalen.

Let op: dit betreft de huidige situatie. Hierin zit nog een grote hoeveelheid aan applicatieservers, terwijl BsGW op dit moment bezig is met het versaaen van de omgeving. Daarnaast wordt er nog gebruik gemaakt van Citrix, dit is echter geen vereiste.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 133
Onderwerp: Concept overeenkomst - Artikel 2.3

Vraag:

Artikel 2.3 van de Conceptovereenkomst luidt: "De overeenkomst gaat in op 1-1-2024 voor de duur van initieel 3 (drie) jaar, met een jaarlijkse stilzwijgende verlenging." Die ingangsdatum klopt niet. Immers, per 1-1-2024 begint - kort gezegd - de beheerfase. De daaraan voorafgaande fase, zijnde de fase waarin de transitiewerkzaamheden dienen plaats te vinden, wordt in deze bepaling over het hoofd gezien. Dat is bezwaarlijk omdat ook de transitiediensten aan de overeenkomst onderworpen moeten zijn. Dat is relevant voor bijvoorbeeld de prijsafspraken, de ook voor de transitiefase geldende beperkingen van aansprakelijkheid e.d.

Een (hopelijk onbedoeld) gevolg van uw opzet van art. 2.3 is dat onze aansprakelijkheid wegens toerekenbare tekortkomingen in de transitiefase aan geen enkele beperking onderworpen is.

Om die reden stellen wij voor om art. 2.3. als volgt te wijzigen: "De overeenkomst gaat in bij ondertekening ervan voor een initiële duur tot en met 31 december 2026, met een jaarlijkse stilzwijgende verlenging."

Antwoord:

Wij passen artikel 2.3 als volgt aan: Na ondertekening door partijen start dienstverlener met de Implementatie. Deze dient op 31 december 2023 te zijn afgerond en geaccepteerd door BsGW. Onderhoud en ondersteuning starten na Acceptatie. De overeenkomst duurt initieel tot en met 31 december 2026 en kan daarna jaarlijks stilzwijgend worden verlengd.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr.

134

Onderwerp:

GIBIT - artikel 4.2 (ii)

Vraag:

Leverancier is zelf geen ontwikkelaar. De verplichting van art 4.2 (ii) inzake Updates en Upgrade moet als volgt worden genuanceerd. De verplichting kan niet gelden voor Leverancier indien en voor zover sprake is van Derdenprogrammatuur omdat Leverancier in dat geval immers geheel afhankelijk is van het Update en Upgrade-beleid van de producenten van de desbetreffende software. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

BsGW dient te voldoen aan wet- en regelgeving en kan hieraan niet voldoen als inschrijver hier ook niet aan voldoet; mutatis mutandis uw standpunt. Indien de inschrijver voor het realiseren van functionaliteit software van derden gebruikt die niet (meer) aan wet- en regelgeving kan voldoen, dient de inschrijver alternatieve software te gebruiken die wel aan wet- en regelgeving voldoet. Wij stemmen dan ook niet in met uw verzoek.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr.

135

Onderwerp:

GIBIT - artikel 4.2 (ii)

Vraag:

De verplichting van art 4.2 (ii) inzake Updates en Upgrade kan in redelijkheid niet gelden voor software waarvan het functioneel beheer in handen ligt van BsGW zelf of van door BsGW ingeschakelde derden (bv

Centric-software) of van derden die op instructie van BsGW door Leverancier worden ingeschakeld. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Artikel 4.2 (ii) is uitsluitend - maar wel allesomvattend - van toepassing op de software die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Wij wijzen u nadrukkelijk op de bepalingen in de Gibit 2020 en in het bijzonder op artikel 19. Derdenprogrammatuur.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr.
136

Onderwerp:
GIBIT - artikel 5.3 (iv)

Vraag:

Leverancier heeft volgens artikel 6.6 Gibit 2020 de verantwoordelijkheid voor het betrekken van derden (softwareleveranciers) en de coördinatie van werkzaamheden. Leverancier heeft echter geen rechtstreekse (contractuele) relatie met de derden die de in 5.3 (iv) benodigde medewerking moeten verlenen en kan die medewerking dus niet afdwingen, BsGW echter wel. Bent u om die reden bereid te aanvaarden dat het voor risico van BsGW is als de desbetreffende derden hun medewerking onverhoopt niet, niet volledig, niet tijdig of anderszins niet naar behoren verlenen?

Antwoord:

Artikel 5.3 (iv) heeft uitsluitend betrekking op een overzicht van Koppelingen. Artikel 6.5 geeft aan dat een ketentest uitgevoerd dient te worden tussen de ICT Prestatie en het applicatielandschap. De ICT Prestatie staat gelijk aan de inschrijving en is dit geval gelijk aan de technische component en niet de inhoudelijke werking. Artikel 6.6 stelt dat de inschrijver verantwoordelijk is voor de coördinatie van de werkzaamheden en Opdrachtgever (BsGW) verantwoordelijk is voor het tijdig betrekken van leveranciers. Mocht tijdens de coördinatie een leverancier niet/niet volledig /niet tijdig haar medewerking verlenen dan is een van de coördinerende taken (van de inschrijver dus) de escalatie hiervan naar Opdrachtgever.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr.
137

Onderwerp:
GIBIT - artikel 27.2

Vraag:

Gaarne opnemen dat opschorting door Leverancier wel mogelijk is indien BsGW ook na een ingebrekestelling nalatig blijft aan haar betalingsverplichtingen te voldoen en er in dat geval bovendien een gesprek op directieniveau heeft plaats gevonden.

Antwoord:

Wij stemmen niet in met uw voorstel.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 27-03-2023

Label: Contract

Ref.nr.

138

Onderwerp:

GIBIT - artikel 5.3 (iv)

Vraag:

Leverancier heeft geen rechtstreekse (contractuele) relatie met de derden die de in 5.3 (iv) benodigde medewerking moeten verlenen. Leverancier kan die medewerking dus niet bij de desbetreffende derden afdwingen. Mag Leverancier er vanuit gaan dat BsGW zelf met alle desbetreffende derden (juridisch bindende) afspraken heeft gemaakt (bijv. in de vorm van rechtens afdwingbare exit-afspraken) die de benodigde (tijdige en volledige) medewerking van die derden waarborgt? Hoe heeft u dit gewaarborgd?

Antwoord:

Artikel 5.3 (iv) heeft uitsluitend betrekking op een overzicht van Koppelingen. Het opstellen van een implementatieplan is in onderling overleg waarbij de inschrijver penvoerder is (art. 5.2). BsGW en inschrijver leveren beide inspanning om dit tot stand te brengen, maar een van de coördinerende werkzaamheden kan zijn de escalatie.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 27-03-2023

Label: Contract

Ref.nr.

139

Onderwerp:

GIBIT - artikel 5.3 (iv)

Vraag:

Indien en voor zover de vorige vraag met nee is beantwoord, bent u dan bereid en in staat om nog voor de aanvang van de beoogde Overeenkomst, met alle desbetreffende derden (juridisch bindende) afspraken te maken (bijv. in de vorm van exit-afspraken) die de benodigde (tijdige en volledige)

medewerking van die derden waarborgt? Hoe gaat u dat waarborgen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 138.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 27-03-2023

Label: Contract

Ref.nr.

140

Onderwerp:

GIBIT - artikel 6.6

Vraag:

Zie hierover onze eerdere vragen bij artikel 5.3 (iv).

Antwoord:

Zie onze antwoorden bij uw vragen over 5.3 (iv).

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 27-03-2023

Label: Contract

Ref.nr.

141

Onderwerp:

GIBIT - artikel 7.3

Vraag:

Zie onze opmerking en vraag bij artikel 4.2 Gibit. Hetgeen daar is opgemerkt geldt overeenkomstig voor artikel 7.3 Gibit. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord. De planning dient gehaald te worden.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 27-03-2023

Label: Contract

Ref.nr.

142

Onderwerp:

GIBIT - artikel 8.5

Vraag:

De beschikbaarheid wordt concreet geregeld in de SLA, zodat deze hier overbodig is. Bent u bereid te aanvaarden dat de SLA prevaleert?

Antwoord:

Neen. BsGW is niet bekend met uw SLA en weet dan ook niet waarmee zij op voorhand akkoord gaat.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr. 143
Onderwerp: GIBIT - artikel 8.11

Vraag:
Deze bepaling moet worden begrepen met de nuancerings die wij hierboven onder artikel 4.2 (ii) hebben opgemerkt. Bent u daarmee akkoord?

Antwoord:
Wij wijzen u op onze antwoorden op vragen 134 en 135.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr. 144
Onderwerp: GIBIT - artikel 8.12

Vraag:
Als op antwoord op vraag 74 geeft u aan de termijn niet te willen verkorten, echter geeft deze bepaling BsGW als Opdrachtgever het recht bepaalde Updates en Upgrades te weigeren. Als gevolg van een weigering kan een situatie ontstaan waarin zowel Opdrachtgever als Leverancier wettelijke verplichtingen om passende informatiebeveiliging in huis te hebben, schenden, bijvoorbeeld een inbreuk op artikel 32 AVG. Leverancier acht het in strijd met zijn professionele verantwoordelijkheid om mee te werken aan schending van de AVG. Bent u daarom bereid te aanvaarden dat leverancier toch steeds gerechtigd is Updates en Upgrades te installeren als dat om redenen van (wettelijke verplichtingen inzake) informatiebeveiliging naar het professioneel oordeel van Leverancier geboden is?

Antwoord:
BsGW is enkel bereid om van de termijn van 18 maanden af te wijken in het geval van (wettelijke verplichtingen inzake) informatiebeveiliging en indien dit in goed overleg plaatsvindt.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr. 145
Onderwerp: GIBIT - artikel 8.12

Vraag:

Indien u voorgaande vraag met nee beantwoordt, bent u dan bereid Leverancier te vrijwaren voor alle aanspraken en boetes wegens schending van de wettelijke verplichtingen inzake informatiebeveiliging?

Antwoord:

Wij zijn bereid 13.5 iv wederkerig toe te passen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr. 146
Onderwerp: GIBIT - artikel 13.5 (iv)

Vraag:

De aansprakelijkheid van Leverancier voor boetes van de toezichthouder zijn volgens de voorgestelde regeling in bedrag niet beperkt. Dat staat op gespannen voet met artikel 6 van de voorgestelde verwerkersovereenkomst, welke bepaling een beperking van aansprakelijkheid suggereert. Het beperken van aansprakelijkheid tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker is toegestaan en het is niet ongebruikelijk dat dan ook te doen.

Bent u bereid onderdeel (iv) van artikel 13.5 tevens te onderwerpen aan een beperking van aansprakelijkheid, bijvoorbeeld in de vorm van een plafond (cap) ter hoogte van de contractwaarde (excl. BTW) van de overeenkomst per jaar.

Antwoord:

Artikel 6 uit verwerkersovereenkomst geeft aan dat eventuele beperkingen van aansprakelijkheid uit de hoofdovereenkomst ook op de verwerkingsovereenkomst van toepassing zijn. Dit zijn beperkingen die tussen BsGW en de inschrijver zijn vastgelegd. Een en ander staat los van boetes en aansprakelijkheid op grond van toezichthouders.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr. 147
Onderwerp: GIBIT - artikel 13.5 (iv)

Vraag:

Heeft BsGW een (cyber)verzekering die dekking geeft voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens? Zo niet, is Opdrachtgever bereid die te sluiten?

Antwoord:

BsGW heeft op dit moment geen (Cyber)verzekering die dekking geeft voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens. Vooralsnog ligt het afsluiten van een dergelijk verzekering niet in de planning.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 27-03-2023

Label: Contract

Ref.nr.
148

Onderwerp:
GIBIT - artikel 13.5 (iv)

Vraag:

Dit onderdeel bevat onder 2 (b) de voorwaarde dat Leverancier (b) volledig wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen een boete van de Autoriteit Persoonsgegevens. Leverancier moet ook betrokken worden bij het onder 2 (a) bedoelde onderzoek (en niet louter daarover worden geïnformeerd). Bent u bereid art 13.5 (iv) in die zin zo te lezen?

Antwoord:

Dit is enkel mogelijk voor zover Opdrachtgever door de toezichthoudende autoriteit betrokken wordt bij het door deze gestarte onderzoek.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 27-03-2023

Label: Contract

Ref.nr.
149

Onderwerp:
GIBIT - artikel 19.2

Vraag:

Deze bepaling doorkruist de uitgangspunten van de opdracht. Gaarne schrappen.

Antwoord:

Nee. Leverancier is verantwoordelijk voor een goed presterende ICT Prestatie en dient ervoor te zorgen dat de fysieke en/of virtuele componenten de ICT Prestatie leveren conform opdracht en dit gedurende de gehele looptijd van de opdracht.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr. 150
Onderwerp: GIBIT - Artikel 19.5/19.6

Vraag:
Het bepaalde in art. 19.5 dient niet alleen te gelden indien e.e.a. in de offerte van Leverancier is vermeld, doch ook voor de software die later – dus tijdens de uitvoering van de overeenkomst - (op verzoek of instructie van BsGW) door Leverancier wordt aangeschaft. Is dat akkoord?

Antwoord:
Dit is akkoord.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Contract

Ref.nr. 151
Onderwerp: Prijzenblad 1.3 Hosting regel 34

Vraag:
Kunt u aangeven hoe regel 34 zich verhoudt tot regel 40 (beide gaan over uitwijk)?

Antwoord:
De tekst in het prijzenblad is niet helemaal correct geformuleerd. Bij regel 34 betreft het alle beschreven items exclusief uitwijk. Bij regel 40 betreft het zaken m.b.t. de uitwijk.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 152
Onderwerp: Prijzenblad Hosting regel 34

Vraag:
Kunt u expliciet aangeven voor welke bedrijfsapplicaties u nog eigen hosting verwacht en hoeveel resources per toepassing noodzakelijk zijn?

Antwoord:

Indien u bedoelt welke bedrijfsapplicaties verwacht BsGW te hosten bij de inschrijvende partij, dan verwijzen wij naar bijlage P1 - Applicatieoverzicht. Bij alle applicaties waarbij in de kolom hosting, de verwijzing naar Dienstverlener staat, verwacht BsGW dat deze bij de inschrijvende partij worden gehost.

Daarnaast verwijzen wij ook naar bijlage N - BsGW platform (SOLL). BsGW verwacht dat de applicaties onder Managed applicaties en kantoorapplicaties (als zijnde bedrijfsapplicaties) worden gehost door de inschrijvende partij naast de overige applicaties als zijnde Windows, Office, Exchange ed.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 153
Onderwerp: Prijzenblad MDM beheer (regel 53 – 56)

Vraag:

Moeten de huidige laptops als genoemd in bijlage P2 hergebruikt worden? En zo ja, zijn deze machines actueel wat betreft drivers en bios-configuraties en is hiervoor reeds tooling ingericht?

Antwoord:

Ja, de in de bijlage genoemde laptops in P2 vanaf aanschafjaar 2020 zijn nog in gebruik en blijven in gebruik zolang deze voldoen aan de eisen van ons informatiebeveiligingsbeleid en mobile device managementbeleid. Machines zijn actueel wat betreft drivers en bios-configuraties en het operating system mag niet verder achterlopen dan 1 versie op de laatste door de leverancier beschikbaar gestelde versie. Op dit moment maakt BsGW gebruik van Microsoft Intune op alle door BsGW uitgegeven apparaten.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 27-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 154
Onderwerp: Prijzenblad MDM beheer (regel 53 – 56)

Vraag:

MDM-beheer is bij aanbieder geen prijs per device/gebruiker maar eerder per platform (Windows 10, 11, iOS, Android, macOS) en per profiel /persona. Kunt u aangeven welke platformen u wenst te gebruiken? En

kunnen wij de huidige configuratie beschouwen als wenselijk?

Antwoord:

M.b.t. laptops wordt in de huidige situatie voornamelijk gebruik gemaakt van Windows 11 (in enkele gevallen nog Windows 10).

M.b.t. mobiel telefoons en tablets wordt in de huidige situatie gebruik gemaakt van IOS 16.

Wij beschouwen de huidige/meest recente configuratie als wenselijk.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 27-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
155

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Het is inschrijver niet helder wat u bedoelt met de 'eenheid' die geprijsd moet worden. Bovendien staat het kolom aantal 'op slot'. Is het daarmee ook goed als alleen de kolom totaalprijs per jaar wordt gebruikt? Zo niet, dan vragen wij u per regel nader aan te geven in welke 'eenheden' u een prijs verwacht.

Antwoord:

Met prijs per eenheid wordt bijvoorbeeld prijs per GB of TB bedoeld. Dit zou ook bijvoorbeeld prijs per beheerd apparaat kunnen betekenen of een individuele licentie (per gebruiker). Een nieuwe versie van bijlage E - Prijzenblad (Bijlage E - Prijzenblad v1.01.xlsx) waarbij de velden eenheid niet 'op slot' staan wordt aangeleverd. Daarnaast zijn een aantal vrij in te vullen velden aan het prijzenblad toegevoegd.

BsGW zou graag waar mogelijk eenheidsprijzen terug zien.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 27-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
156

Onderwerp:
Prijzenblad File services

Vraag:

Regels 34, 35, 38 en 39 lijken allemaal file-services te raken. Kunt u nader aangeven welke kosten u waar wilt zien?

Antwoord:

Regel 34: Omvat onder andere applicatie data, afdelingsdata, enz;
Regel 35: Fileservices t.b.v. uitwisselen gegevens (sFTP);
Regel 38: Opslag t.b.v. profielen en persoonlijke homedives voor
individuele gebruikers, bijvoorbeeld One Drive;
Regel 39: Diensten als bijvoorbeeld Sharepoint.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
157 Prijzenblad Monitoring regel 42

Vraag:
Kunt u nader omschrijven wat u bedoelt met monitoring van SaaS oplossingen?

Antwoord:
Betreft de beschikbaarheid van SaaS oplossing waarvoor vanuit de hosting omgeving een beveiligde verbinding is gelegd (VPN's)

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
158 Prijzenblad Hosting Exchange Regel 64

Vraag:
Exchange is een functie binnen het M365 platform waarmee wij daaromtrent geen hosting doen. Kunt u nader aangeven wat u bedoelt met functionele diensten rondom Exchange hosting?

Antwoord:
Beheer en ondersteuning van functionele aspecten m.b.t. mail functionaliteit. Zoals bijvoorbeeld, aanmaken mailboxen, mailgroepen, users, enz. Met andere woorden het functioneel beheer.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
159 Prijzenblad Hosting Microsoft Regel 66 t/m 71

Vraag:

Kunt u rondom deze functionele diensten nader specificeren wat u hieronder verstaat?

Antwoord:

Beheer en ondersteuning van functionele aspecten m.b.t. hosted services, applicaties en licenties. De aanschaf van de daadwerkelijke licenties ziet BsGW echter als optioneel.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 28-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
160

Onderwerp:

Prijzenblad Afdrukbeheer regel 72

Vraag:

Kunt u betreffende afdrukbeheer specifiek aangeven wat u verstaat onder functionele diensten?

Antwoord:

Beheer en ondersteuning op het gebied van functionele aspecten m.b.t. afdrukbeheer. Bijvoorbeeld het inrichten van de printserver en het beschikbaar stellen/aansturen van de al bij BsGW op locatie zijnde printers, enz.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 28-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
161

Onderwerp:

Eisen SERV-02 SPOC 2de lijn

Vraag:

U schets dat aanbieder de SPOC-functie krijgt op 2de lijns incidenten. Kunt u bevestigen dat dit niet het geval is wanneer uw functionele beheerder een probleem bij één van de applicatie-leveranciers belegt (de functioneel beheerder blijft in dat geval dan eigenaar van het eerste lijns incident).

Antwoord:

Dit is akkoord m.b.t. applicaties die niet gehost worden bij de inschrijver.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 162
Onderwerp: Prijzenblad Servicedesk

Vraag:
Hoeveel calls verwacht u maandelijks op de tweede lijn?

Antwoord:
"Gemiddeld per maand m.b.t. hosting ed. (gebaseerd op de huidige situatie):
17 incidenten
24 changes

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 163
Onderwerp: Prijzenblad Incident Management proces

Vraag:
Bedoelt u hiermee de wens die geuit is in SERV-05?

Antwoord:
Alle diensten zoals beschreven onder de kop Incident management proces inclusief SERV-05 op het tabblad Servicemanagement in Bijlage D3 - Programma van Eisen en Wensen - Onderdeel 3 Servicemanagement. Echter aan het prijzenblad zijn extra (vrije) regels toegevoegd die eventueel door de inschrijver gebruikt kunnen worden om zaken (zoals bijvoorbeeld wensen) nader te specificeren.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 164
Onderwerp: Prijzenblad Problem en change

Vraag:
In welke eenheden wilt u de prijs uitgedrukt hebben voor non-standard changes?

Antwoord:

Niet standaard changes / projecten mogen in het prijzenblad worden genegeerd, deze vinden op nacalculatie plaats op basis van een door BsGW goedgekeurde offerte.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 165
Onderwerp: Prijzenblad Problem en Change

Vraag:
Graag ontvangen wij een overzicht van de gewenste standaard changes opdat we hier een goede aanbieding voor kunnen maken?

Antwoord:
Gewenste standaard changes omvatten o.a.:

- Aanmaken gebruikersaccount;
- Verwijderen gebruikersaccount;
- Uitrollen MDM nieuwe hardware;
- Resetten wachtwoord/account;
- Terugzetten bestanden / back-up;
- Verhuizen en aanpassingen hardware (bijvoorbeeld switches op locatie).

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 166
Onderwerp: Prijzenblad Training

Vraag:
Er is voor training, opleiding en adoptie geen verwijzing naar de documentatie. Kunt u aangeven hoe aanbieder hier een prijs voor kan maken?

Antwoord:
Dit betreft een basic training voor de medewerkers van BsGW in het gebruik van de nieuwe omgeving. BsGW kan op dit moment lastig inschatten wat door de inschrijver als oplossing geboden gaat worden en of deze zwaar afwijkt van de huidige omgeving. Bijvoorbeeld een klassikale of digitale basis cursus office of gebruik One Drive.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
167

Onderwerp:
Prijzenblad Exit strategie

Vraag:

Mogen we de aanname doen dat de scope van de exit strategie niet verder rijkt dan een as-is overname van de bestaande situatie?

Antwoord:

As-is is prima in combinatie met de punten benoemd in artikel 22 van de GIBIT.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
168

Onderwerp:
PvE ALGD3-02 Certificaten

Vraag:

Inschrijver bezit geen ISO20000 certificaat, maar heeft de relevante processen ondergebracht in ISO9001 en onder de ISAE3402-verklaring. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
169

Onderwerp:
Nota van inlichtingen

Vraag:

Graag stelt Inschrijver niet alleen een malus-regeling voor bij het niet behalen van de KPI's, maar ook een bonusregeling voor bij het leveren van extra service / hoger dan afgesproken KPI's. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Wij stemmen niet in met uw verzoek.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 28-03-2023

Label: Juridisch