

NOTA VAN INLICHTINGEN dd. 4 oktober 2022 Technische beheer ICT Infrastructuur**Conform leidraad zijn vragen van de informatiebijeenkomst , voor zover niet nogmaals expliciet ingediend via TenderNed, opgenomen. Separaat is presentatie tijdens informatiebijeenkomst toegevoegd.**

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Architectuur	Gezien de 'legacy' omgeving, beschikt de Meerlanden over een herstructureringsplan?	Ja, Meerlanden volgt een "SAAS tenzij policy". Daartoe heeft Meerlanden het applicatie landschap in beeld gebracht. De prioriteit en volgorde van omzetting wordt deels bepaald door de business urgentie waarmee applicaties vervangen moeten worden en deels door de wens geen applicaties meer op "eigen Servers" te willen hebben.
2	Inhoud	6.3 RACI-tabel Applicatiebeheer	Beantwoording van functionele applicatie-gerelateerde gebruikersvragen 1e lijst ligt onder verantwoordelijkheid bij de (aanbestede) Servicedesk. Kan Meerlanden meer uitleg geven wat voor een (type) beantwoording dit betreft?	De Servicedesk is het aanspreekpunt voor alle ICT-gerelateerde vragen. De Servicedesk registreert en prioriteert de incidenten, bewaakt de voortgang en sluit een incident na terugkoppeling naar de melder. Alle vragen met betrekking tot rechten (op basis van Meerlanden autorisatie policy) worden afgehandeld. Circa 70% van de Office "eindgebruikersvragen" worden door de Sevedesk beantwoord. Alle applicatie specifieke vragen worden opgevangen en naar de Functioneel Beheerder binnen Meerlanden gestuurd. Voor generieke applicaties (met name Office365) beantwoordt de Servicedesk de functionele vragen waar mogelijk en schakelt Functioneel Beheer bij waar nodig.
3	Inhoud	6.1 Server en storage overzicht	Meerlanden heeft nog veel Microsoft Windows Server 2012 R2 servers in gebruik. Conform de Microsoft Lifecycle eindigt het support op dit OS per oktober 2023. Dit geldt eveneens voor Microsoft SQL. Heeft Meerlanden een transitie- en of risicoreductieplan?	Meerlanden heeft geen transitie- of risicoproductieplan maar zal als de applicatie het toelaat voor End-Of-Support per oktober 2023 de OS'n, welke het betreft, hebben geupdate of de applicatie vervangen door een SAAS versie.
4	Inhoud	Vereiste certificeringen Microsoft Partner	Is Meerlanden op de hoogte dat vanaf 3 oktober 2022 de legacy competenties Gold/Silver niet meer geldig zijn en Microsoft zich in een MPN transitie bevindt, waarbij de huidige behaalde certificeringen slechts geldig zijn tot aan de volgende 'anniversary date' van de Microsoft Partner. Het nieuwe programma is gebaseerd op 'Solutions Partner'. Deelnemende partij stelt voor om betreffende partij te laten beschrijven op welke 'Solutions' partner zich richt in de MPN transitie en wanneer gereed!	Bij het opstellen van de selectieleidraad was Aanbesteder niet op de hoogte van de wijzigingen die Microsoft doorvoert in het Microsoft Partner Programma per oktober 2022. Op basis hiervan is besloten een rectificatie op de Selectieleidraad te doen waarbij de geschiktheidseisen met betrekken de Microsoft certificeringen te laten vervallen en een nieuwe selectiecriteria (S5 Microsoft Certificeringen) op te nemen op basis van het nieuwe Microsoft Solution Program. Aangepaste selectieleidraad en bijlage D zijn gelijktijdig met NvI gepubliceerd. In de planning is een extra ronde voor het stellen van vragen opgenomen. Zie de aangepaste selectieleidraad en tevens is de planning via TenderNed gerectificeerd.
42	Inhoud	Microsoft certificeringen(4.8)	In de selectie leidraad artikel 4.8 wordt gesteld dat aanbieder moet beschikken over een flink aantal specifieke Gold Competenties en Silver Competenties van Microsoft. Deze specifieke combinatie aan competenties en bijbehorende eisen beperkt de keuze in het aantal aanbieders aanzienlijk. Is De Meerlanden bereid deze eis aan te passen naar het volgende: Deelnemer dient te beschikken over tenminste 4 Microsoft Partner Competenties op Goud niveau waaronder in elk geval de competenties Cloud Platform, Cloud Productivity en daarnaast de nieuwe "solution partner designation" : Modern Work -SMB.	Zie antwoord vraag 4 boven

NOTA VAN INLICHTINGEN dd. 4 oktober 2022 Technische beheer ICT Infrastructuur**Conform leidraad zijn vragen van de informatiebijeenkomst , voor zover niet nogmaals expliciet ingediend via TenderNed, opgenomen. Separaat is presentatie tijdens informatiebijeenkomst toegevoegd.**

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	Inhoud	Vereiste certificeringen Microsoft Partner	Inschrijver begrijpt het belang van een betrouwbare Microsoft Partner. Echter, kennis van de huidige ICT omgeving is ook zeer belangrijk voor een betrouwbare en voorspelbare migratie en staat de doelarchitectuur nog niet volledig vast. Staat Meerlanden ervoor open om, naar aanleiding van de toegepaste nieuwe architectuur, de specifieke Microsoft Partner certificeringseis te verplaatsen naar de gunningsfase?	Zie antwoord vraag 4 boven
5	Inhoud	4.8 Vereiste certificeringen Microsoft Partner	Aanbestedende Dienst eist, begrijpelijk, diverse Microsoft Partner Certificeringen op de Competentie niveaus. Kan AD aangeven hoe zij tot deze Competenties is gekomen? Met de aangegeven hoeveelheid competenties sluit AD mogelijk interessante partijen uit.	Zie antwoord vraag 4 boven
6	Proces	3.3 Gunningsfase	Inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van het Gunningcriterium 'beste Prijs/Kwaliteit. Kan Meerlanden inzage geven in de scoremethodiek? Dus hoe prijs en kwaliteit zich tot elkaar verhouden?	Verhouding is 60% prijs t.o.v. 40 % kwaliteit.
7	Inhoud	Beschrijving van de Opdracht - Telefontie (voor nu gedeeltelijk buiten scope)	Staat Aanbestedende Dienst open om het perceel Telefontie bij een partner (via Inschrijvende Dienst) te beleggen?	Nee, opdrachtgever heeft separaat een overeenkomst met een provider.
36	Inhoud	Telefontie	Kunt u aangeven wat de verdeling is met betrekking tot de telefontie tussen Meerlanden en Provider en welke werkzaamheden blijven bij de provider en wat wordt er verwacht van de aanmelder?	Telefontie applicatie draait op een Windows server. Deze dient te worden onderhouden/beheert. Werking van de applicatie zal de provider een rol in spelen
8	Inhoud	Beheer ICT-infrastructuur	Onderwerp Technisch Beheer - beschikt Aanbestedende Dienst over een Disaster Recovery en/of Continuity plan?	Opdrachtgever beschikt over een Disaster Recoveryplan, deze is echter verouderd en moet bijgewerkt worden. Opdrachtgever beschikt niet over een Continuity plan.
9	Inhoud	2.6 Beschrijving van de Opdracht	Hoofdstuk 'Beveiliging': Beschikt Meerlanden over een IB-Beleid (BIO), waaraan inschrijver zich dient te conformeren?	Meerlanden beschikt over een IB beleidsplan 'ICT Informatiebeveiliging' op basis van NEN-ISO 27002.
10	Inhoud	2.4 Beschrijving huidige situatie	Meerlanden voert voor haar applicatielandschap een "SaaS tenzij"-strategie. Is binnen deze strategie ook sprake van applicatie rationalisatie?	Applicatie rationalisatie is een beleidsuitgangspunt. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van functionaliteit binnen één applicatie(-platform).
11	Inhoud	2.3 Scope van de Aanbesteding	Kan meerlanden aangeven hoe het regieteam is samengesteld?	De regieorganisatie zal ingericht worden op basis van het DSGF-model. In de toekomstige regieorganisatie van Meerlanden zijn de volgende rollen ingevuld: Informatiemanager, Portfolio en Service Manager, Enterprise Architect, Inkoop, Projectmanager ICT, Risk, security en compliance officer.

NOTA VAN INLICHTINGEN dd. 4 oktober 2022 Technische beheer ICT Infrastructuur

Conform leidraad zijn vragen van de informatiebijeenkomst , voor zover niet nogmaals expliciet ingediend via TenderNed, opgenomen. Separaat is presentatie tijdens informatiebijeenkomst toegevoegd.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Inhoud	2.3 Scope van de Aanbesteding	Bullet 4: Kan Meerlanden meer details geven m.b.t. de interfaces tussen de diverse (SaaS en niet SaaS)-applicaties?	Details mbt de interfaces zullen in degunningsfase met geselecteerde partijen worden gedeeld.
13	Inhoud	2.3 Scope van de Aanbesteding	Bullet 3: kan Meerlanden meer details verstrekken omtrent 'databases en middleware'	Details mbt databases en middleware zullen in degunningsfase met geselecteerde partijen worden gedeeld.
14	Inhoud	2.4 Beschrijving huidige situatie	Kan Meerlanden aangeven hoe het ICT-Team samengesteld is in relatie tot de genoemde FTE?	Manager ICT (1FTE), Netwerkbeheerder/ICT-specialist (0,4FTE), Sr. Technisch beheer (1FTE), Systeembeheer (1FTE), Helpdesk/ServiceDesk (2FTE), Security Officer (0,4FTE)
15	Inhoud	2.1 Achtergrond van de Aanbesteding	Wat verstaat Meerlanden onder werkdagen. Enerzijds wordt werkdagen genoemd en anderzijds schrijft Meerlanden over 6 x 10 bezetting ServiceDesk. Is dit maandag t/m vrijdag of mogelijk ook de zaterdag? Inschrijvende partij kan zich voorstellen dat op deze dagen ook opening is.	De beschrijving op pagina 8 "(6 dagen x 10 uur)" leidt wellicht tot verwarring. De servicedesk dient telefonisch bereikbaar te zijn op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 06.00 uur tot 17.00 uur. Voor prioriteit 1 meldingen is de servicedesk 24 x 7 telefonisch bereikbaar (maandag t/m zondag van 00:00 tot 24:00 uur). De wens van Meerlanden is dat er tijdens werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur gegarandeerd minimaal een mobiele servicedesk medewerker on-site aanwezig is bij Meerlanden of op hoofdlocatie (momenteel Rijsenhout), of in het werkgebied (de momenteel 9 vestigingen van Meerlanden).
40	Inhoud	Selectieleidraad 2.2	Op pagina 8 onder punt 1. geeft u de volgende beschrijving: De bezetting van de servicedesk (6 dagen x 10 uur) is... Vraag Wat bedoelt u exact met 6 dagen x 10 uur?	Zie antwoord vraag 15 boven
16	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst art. 18.3	Ook voor aanspraken van derden geldt een onbeperkte aansprakelijkheid. In advies 331 heeft de Commissie van Aanbestedingsexperts een dergelijke regeling aangemerkt als een afwijking van Voorschrift 3.9 D lid 1 van de Gids Proportionaliteit (3e herziening 2022). Inschrijver verzoekt u dan ook om voor deze bepaling de aansprakelijkheid te beperken c.f. Voorschrift 3.9 D lid 2 van de Gids Proportionaliteit (3e herziening 2022). Vraag: bent u hiertoe bereid?	Zie beantwoording op vraag 18. In aanvulling daarop mbt advies 331 van Commissie van Aanbestedingsexperts. In geval van advies 331 was sprake van uitsluiting van de limitering (art. 9 lid 1 sub a) op een deel van de aansprakelijkheden door beklaagde. Dit is in deze aanbesteding / overeenkomst niet van toepassing.
17	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst art. 18.1	Inschrijver kan geen aansprakelijkheid accepteren voor indirecte- of gevolgschade. Deze posten zijn ongebruikbaar en niet verzekeraar. De Gids Proportionaliteit geeft op dit punt ook aan dat bekeken moet worden of de aansprakelijkheid voor indirecte schade proportioneel is. Vraag: Bent u bereid de aansprakelijkheid te beperken tot enkel directe schade?	Opdrachtgever acht gestelde aansprakelijkheid proportioneel en is niet bereid schade te beperken tot directe schade. Het artikel blijft gehandhaafd. Zie ook antwoord op vraag 18

NOTA VAN INLICHTINGEN dd. 4 oktober 2022 Technische beheer ICT Infrastructuur**Conform leidraad zijn vragen van de informatiebijeenkomst , voor zover niet nogmaals expliciet ingediend via TenderNed, opgenomen. Separaat is presentatie tijdens informatiebijeenkomst toegevoegd.**

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst art. 18.1	Deze bepaling behelst een onbeperkte aansprakelijkheid voor zowel directe als indirecte schade. Dit is, conform Voorschrift 3.9D lid 1 van de Gids Proportionaliteit (3e herziening 2022) niet toegestaan. Inschrijver verzoekt u een passende beperking op te nemen, zoals bijvoorbeeld €1.250.000,- per geval met een maximum van twee gevallen per jaar. Vraag: Bent u hiertoe bereid?	Het artikel beperkt de aansprakelijkheid expliciet tot schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming. Opdrachtgever is bereid het bedrag per voorkomend geval te beperken tot € 1.250.000,-- hiertoe zal in de overeenkomst artikel 18.6 als volgt worden gewijzigd: 18.6 De in de voorgaande leden 18.1 t/m 18.5 genoemde aansprakelijkheden worden per voorkomend geval beperkt tot € 1.250.000,-- Opdrachtnemer draagt zorg voor het afsluiten van een verzekering (voor de in het voorgaande leden aangeduide aansprakelijkheden). De minimale omvang van de polis-dekking bedraagt EUR.1.250.000,= per gebeurtenis. Op eerste verzoek van Opdrachtgever wordt de betreffende polis ter inzage gegeven.
19	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst 15.1	Het jaarlijkst voor de Opdrachtgever specifiek moeten opstellen van een TPM brengt een aanzienlijke administratieve lastenverzwaring en kostenpost mee voor Inschrijver. Inschrijver laat haar processen jaarlijks beoordelen in het kader van een ISAE3402 type 2 verklaring en ISO20.000. Vraag: Kunt u instemmen met het jaarlijks overleggen van een ISAE 3402 type II verklaring/ISO20.000 of gelijkwaardig?	Een ISAE 3402 type II verklaring die de volledige gevraagde dienstverlening afdekt is toereikend.
20	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst 12.7	In dit artikel vraagt u in de eerste zin om een maandelijkse managementrapportage. In de tweede zin gaat het om een rapportage die "binnen twee weken volgend op het voorliggende kwartaal op een door Opdrachtgever te bepalen wijze digitaal aangeleverd (zal) worden door Opdrachtnemer". Vraag: dient de de rapportage per maand of per kwartaal te worden aangeleverd?	Een maandelijkse managementrapportage.
21	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst 10.1.2	Inschrijver kan niet garanderen dat de dienstverlening ononderbroken zal worden verricht. Immers, door (gepland) onderhoud of een verstoring kan het zijn dat de dienstverlening korte tijd wordt onderbroken. Voor het verhelpen van verstoringen etc. komen partijen juist in dit artikel ook genoemde SLA overeen. Vraag: kan "ononderbroken" in deze bepaling komen te vervallen?	Onderbroken in zoverre er niet van is afgeweken in de overeen te komen SLA. artikel zal als volgt aangepast worden: <i>10.1.2 De door of namens hem op grond van de Overeenkomst te verrichten Transitie en te leveren Diensten zullen goed en zorgvuldig worden verricht. Transitie en te leveren Diensten zullen, met uitzondering van specifiek genoemde situaties in de SLA, ononderbroken worden verricht. Het geheel zal voldoen aan de overeengekomen eisen en specificaties, waaronder maar niet beperkt tot die in het Transitieplan (Bijlage 4) ten aanzien van de Transitie respectievelijk de Service Level Agreement (Bijlage 5) ten aanzien van de Diensten zijn vastgelegd;</i>
22	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst 9.1	U stelt dat onderaannemers moeten voldoen aan de voorwaarden en garanties die ook gesteld worden aan de Opdrachtnemer. Onderaannemers worden vaak ingeschakeld om een specifieke deeloplossing te leveren. In de selectieleidraad worden b.v. voorwaarden gesteld ten aanzien van de (Microsoft) certificering etc; niet elke in te zetten onderaannemer voldoet hier aan. Vraag: Kunt u aangeven aan welke voorwaarden en garanties specifiek de onderaannemer dient te voldoen?	Onderaannemers die voor specifieke deeloplossingen worden ingeschakeld dienen te voldoen aan de relevante vakinhoudelijke certificeringen in de selectieleidraad als blijkt van kennis en kunde op betreffend deelgebied.
23	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst 6.2	U verwijst naar de indexering in artikel 6.3. van de overeenkomst. Dit artikel is echter niet opgenomen. Bedoelt u hier artikel 6.4?	Uw aanname inhoudelijke is correct. Artikel 6 is per abuis verkeerd genummerd. Dit zal gewijzigd worden in de definitieve versie waarbij 6.4 wordt 6.3 en verder.

NOTA VAN INLICHTINGEN dd. 4 oktober 2022 Technische beheer ICT Infrastructuur**Conform leidraad zijn vragen van de informatiebijeenkomst , voor zover niet nogmaals expliciet ingediend via TenderNed, opgenomen. Separaat is presentatie tijdens informatiebijeenkomst toegevoegd.**

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst artikel 6.2	U geeft aan dat alle prijzen vast dienen te zijn voor de duur van de overeenkomst, waarbij tarieven enkel geïndexeerd mogen worden conform artikel 6.3. In het afgelopen jaar zijn marktpartijen geconfronteerd met aanzienlijke onvoorziene prijsstijgingen, welke niet gecompenseerd kunnen worden door het indexeren van tarieven. Dergelijke prijsstijgingen geheel voor rekening van Inschrijver laten komen is onredelijk. Vraag: Is het toegestaan om prijzen aan te passen als Inschrijver kan aantonen dat sprake is van een onvoorziene en niet te calculeren omstandigheid waardoor de prijzen voor Inschrijver onredelijk hard zijn gestegen?	Opdrachtgever onderkent de huidige turbulente marktomstandigheden. Met het oog daarop is opdrachtgever bij deze aanbesteding afgeweken van haar gangbare inkoopstrategie waarbij een vaste initiële prijs voor minimaal 3 jaar tot max de initiële vaste looptijd wordt gesteld waarna pas voor de eerste maal geïndexeerd kan worden. Conform artikel 6.4 is bij deze overeenkomst het eerste indexeringsmoment reeds na 1 jaar. Er is derhalve slechts sprake van een vaste prijs van 1 jaar.
25	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst artikel 1.1	In deze bepaling wordt verwezen naar een aantal bijlagen, zoals Bijlage 0 Begrippenlijst en Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden Meerlanden N.V.. Deze heeft Inschrijver niet aangetroffen bij de stukken. Vraag: Kunt u deze alsnog verstrekken?	Betreffende stukken zullen in de Gunningsfase worden verstrekt.
26	Juridisch	Bijlage E Concept Overeenkomst	Eén van de bijlagen bij de Selectieleidraad is Bijlage E Concept-overeenkomst. Voor het goed kunnen beoordelen van een dergelijke overeenkomst is het van belang om een goed beeld te hebben van de aan te bieden dienstverlening. In de selectiefase is dit beeld nog niet geheel helder. Inschrijver stelt dan ook voor om u (ook) in de aanbestedingsfase nog enkele vragen / suggesties te mogen voorleggen ten aanzien van de (concept) overeenkomst. Bent u hiertoe bereid?	Ja hiertoe is opdrachtgever bereid.
27	Inhoud	3.12 In te dienen documenten	Volstaat voor het aantonen van de Microsoft certificering ook uitdraai van alle certificering in plaats van voor elke certificering een certificaat aan te leveren?	Dit is niet langer van toepassing. Zie ook beantwoording van vraag 4 boven.
28	Inhoud	5.4 S.4 Afhandeling Prioriteit 1 incidenten	Het is niet gebruikelijk dat er als onderdeel van een selectiefase gevraagd wordt om een garantie af te geven op SLA gerelateerde zaken omdat dit onlosmakelijk verbonden is met de uitvraag en aanbidding van de gunningsfase. In hoeverre is deze garantie geldig in de gunningsfase, ook als er misschien anders bepaald wordt?	Gezien de aard van bedrijfsvoering van opdrachtgever is dit een dermate belangrijk aandachtspunt dat het in de wegging bij de selectie mee wordt genomen. Partijen die deze garantie leveren hebben een duidelijke meerwaarde. Indien opdrachtnemer bij selectie deze garantie heeft afgegeven is deze garantie een onlosmakelijk onderdeel van de overeenkomst.
29	Inhoud	S1.b Vergelijkbaarheid van de scope	U vraagt als een van de onderdelen waar de referentie aan dient te voldoen om Het beheer van de Cloud serveromgeving (Azure). Volstaat het beheer van een (externe) cloud serveromgeving ook als hiervoor geen gebruik gemaakt wordt van Azure?	Nee, uitsluitend een "Cloud serveromgeving (Azure)" telt mee in de beoordeling van S1.b
30	Inhoud	5.2 S2. Ervaring technisch applicatiebeheer van bedrijfskritische applicaties	U geeft in de tabel met puntentelling aan dat het moet gaan om technisch applicatiebeheer van vergelijkbare bedrijfskritische applicaties terwijl in de inleidende tekst niet gesproken wordt over vergelijkbare applicaties. Wij gaan er vanuit dat een referentie waarbij bedrijfskritische applicaties beheert worden voldoende om in aanmerking te komen voor punten. Is dat correct?	Ja NB: onder "bedrijfskritische applicatie" wordt verstaan een applicatie of toepassingen die essentieel is voor de continuïteit van de bedrijfsvoering.

NOTA VAN INLICHTINGEN dd. 4 oktober 2022 Technische beheer ICT Infrastructuur**Conform leidraad zijn vragen van de informatiebijeenkomst , voor zover niet nogmaals expliciet ingediend via TenderNed, opgenomen. Separaat is presentatie tijdens informatiebijeenkomst toegevoegd.**

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
31	Inhoud	paragraaf 5.2, 5.3 en 5.4	In welke vorm en/of bijlage dient inschrijver haar antwoord op deze selectiecriteria in te vullen?	Zie gepubliceerde stuk 20220830 Bijlage D - Antwoordformulier Referenties Selectiecriteria. Hierin is format t.b.v. beantwoording paragraaf 5.1 t/m 5.4 (resp. S1 t/m S4) integraal opgenomen. NB: Zie ook beantwoording van vraag 4 boven. Nav hiervan is een nieuwe versie van Bijlage D opgesteld en meegezonden.
32	Inhoud	5.1 S1. Ervaring met vergelijkbare opdrachten (referentieopdrachten)	U schrijft hier dat inschrijver drie referenties dient aan te leveren. Mogen dit andere referenties zijn dan opgegeven onder 4.5 Technische bekwaamheid – Referentieopdrachten?	Ja dat mag.
33	Inhoud	Hoofdstuk 2.6 technisch applicatiebeheer	U schrijft: "Voor deze 'Specials' zal Meerlanden per Special aanvullende afspraken maken met Opdrachtnemer over beheer en ondersteuning in de Gunningsfase". Hoe gaat Meerlanden deze afspraken vorm te geven? Is er een dialoog met de geselecteerde inschrijvers?	De afstemming rondom de "Specials" zal schriftelijk plaatsvinden. In paragraaf 6.4 van de selectieleidraad staat een toelichting op de "Specials" uitgeschreven. Eventuele aanvullende informatie kunnen Deelnemers in de Gunningsfase verkrijgen door vragen in de Nvl ronde.
34	Inhoud	Tekeningen	De afbeeldingen zijn zeer slecht leesbaar. Vraag: kunt u zorgen voor scherpere en duidelijkere afbeeldingen, eventueel als aparte bijlage?	Tekeningen hoofdstuk 6.8 uit de leidraad zijn separaat in PDF formaat bijgevoegd
35	Inhoud	Tickethistorie	Is de weergegeven tickethistorie over een termijn van een jaar weergegeven of dient aanmelder met een andere termijn de historie te bekijken?	De in paragraaf 6.5 weergegeven tickethistorie is over een jaar.
37	Inhoud	Selectieleidraad 2.3 Punt 5	Waarom is on-site beheer wenselijk voor Meerlanden en wat zijn de geplande werkzaamheden van de on-site medewerkers?	Er moeten veel werkzaamheden on-site worden uitgevoerd zoals uitgifte en vervangen van ICT materiaal, oplossen problemen op de werkplek(ken)
38	Inhoud	Selectieleidraad 2.3 punt 3	U vraagt op Technisch Applicatiebeheer voor het volledige Meerlanden applicatielandschap. Vraag: Heeft Meerlanden hiertoe ook samenwerkingen met de diverse applicatie leveranciers waarbij bijvoorbeeld updates door de leveranciers als ISO bestand aangeleverd worden?	Meerlanden werkt goed samen met leveranciers van applicaties. T.b.v. updates zijn (nog) geen generieke afspraken gemaakt. In afstemming met leverancier wordt gezamenlijk met betreffende leverancier dan wel door Meerlanden nieuwe software/updates/bestanden geïnstalleerd. NB: Het aantal SAAS applicaties neemt wel snel toe, dus dit geldt voor een snel dalend aantal applicaties.
39	Inhoud	Selectieleidraad 2.1	Aanmelder leest dat Meerlanden een beperkte IT afdeling heeft. Vraag: Wat gaat er gebeuren met de IT afdeling wanneer het beheer uitbesteed wordt?	IT afdeling zal ontmanteld worden en deels overgaan in de Regie organisatie.
41	Inhoud	Selectieleidraad 2.1	Wij begrijpen dat Meerlanden het beheer van de bestaande Infrastructuur wil uitbesteden. De huidige infrastructuur voor het grootste deel ouder is dan vijf jaar. Het beheren van een vijf jaar oude infrastructuur is kostenopdrijvend of niet uitvoerbaar. Dient aanmelder ook een vervangende infrastructuur aan te bieden?	In de Gunningsfase zal geen aanbod voor vervangende infrastructuur worden uitgevraagd. Opdrachtgever is zich bewust van mogelijk prijsopdrijvend effect van verouderde hardware. Doelstelling is dat opdrachtnemer infrastructuur 'as is' over neemt. Gedurende de contractperiode zal de omvang van de hardware ten gevolge van 'Saas tenzij' afnemen. Daarnaast zal er gedurende de contractperiode sprake zijn van hardware vervanging, waarbij nog onduidelijk is op welke wijze dit gerealiseerd wordt. Beide effecten zullen in de Gunningsfase nader uitgewerkt worden in het prijzenblad.

NOTA VAN INLICHTINGEN dd. 4 oktober 2022 Technische beheer ICT Infrastructuur**Conform leidraad zijn vragen van de informatiebijeenkomst , voor zover niet nogmaals expliciet ingediend via TenderNed, opgenomen. Separaat is presentatie tijdens informatiebijeenkomst toegevoegd.**

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
43	Proces	Planning	De sluiting voor het indienen van de aanmelding staat op 11 oktober voor 12:00 uur. Is het mogelijk om het indienen te verplaatsen naar 18 oktober?	Inde planning is een nieuwe datum & tijdstip voor het indienen van de aanmelding opgenomen: 25 oktober voor 12:00 uur. De planning is tevens gerectificeerd via TenderNed
Extra Vragen aan de orde gekomen tijdens informatiesessie:				
45	Inhoud		Betreft de uitgevraagde Servicedesk uitsluitend een ICT servicedesk?	De uitbestedingsvraag betreft een servicedesk voor ICT-gerelateerde vragen/incidenten. Nu is er nog een overlappende rol waarbij een technisch beheerder soms de servicedesk activiteiten uitvoert. De servicedesk dient zowel de administratieve als de productieonderdelen van Meerlanden te ondersteunen.
46	Proces		Wat Meerlanden doet in het geval er slechts 1 of 2 inschrijvingen binnenkomen?	Dit staat beschreven in de Selectieleidraad paragraaf 3.2
47	Inhoud		Is er een overzicht beschikbaar van welke applicaties waar draaien en welke draaien nog op legacy?	In de Appendix 6.2 Applicatie overzicht van de Selectieleidraad is per applicatie de huidige locatie opgenomen. Gedurende het Aanbestedingstraject zal deze lijst geupdate worden. De primaire ERP applicatie AfvalRis is een legacy applicatie en end-of-life. Op dit moment vindt er een oriëntatie plaats om deze te vervangen door een SaaS alternatief. Het streven is om dit in 2023-2024 af te ronden.
48	Inhoud		In hoeverre verwacht Meerlanden een ondersteunende rol van de leverancier bij de migratie bij bijv een legacy applicaties?	De vervanging van legacy applicaties zal van project naar beheer gaan en hier zal de leverancier een ondersteunende rol spelen op het gebied van technisch beheer ICT-infrastructuur. Er moeten zaken aangepast worden op de Meerlanden werkplek, denk bijv aan single-sign-on. Daarnaast zijn er veel koppelingen met allerlei andere systemen binnen Meerlanden.
49	Inhoud		Hoe zit het met de informatieuitwisseling met de Gemeenten? Heeft Meerlanden hier contact over met branchegenoten?	Er vindt digitale informatieuitwisseling plaats met de Gemeenten maar het uitwisselproces is nog niet volledig geautomatiseerd. Hierover heeft Meerlanden niet direct contact met branchegenoten. Wel zijn er goede contacten met branchegenoten.
50	Inhoud		Zijn er nog andere cruciale legacy applicaties, bijv de weegbrug?	De weegbrug applicatie draait op een stand-alone PC voorzien van nieuwe Windows 10 versie en wordt afgenomen via Precia Molen Nederland bv.
51	Inhoud		Is Meerlanden bezig met het monitoren van de vulgraad van containers?	Op de wagens zit meetsoftware. Ondergrondse containers zijn voorzien van een toezichtstelsysteem (IoT). Nu nog op basis van aantal keer dat een container geopend wordt. Meerlanden zorgt dat de datauitwisseling plaatsvindt. De leverancier van het container(systeem) zorgt voor het onderhoud en ondersteuning.
52	Inhoud		Hoe zit het met de samenstelling van het team. Is overname van personeel onderdeel van de aanbestedingsvraag?	In de Selectieleidraad is opgenomen dat er een senior systeembeheerder over zal gaan naar de toekomstige leverancier.

Separaat toegevoegd:

- tekeningen (22-1004 Meerlanden Nwetwerk en Telefonie.pdf
- presentatie tijdens informatiesessie (221004 informatiebijeenkomst 16-09-2022.pptx
- aangepaste selectieleidraad (221004 Selectieleidraad ICT Beheer v11.pdf
- aangepaste bijlage D (221004 Bijlage D - Antwoordformulier referenties Selectiecriteria v 11.docx