

nr.	Percelen	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Proces	Documenten bij Bijlage 2	De documenten die onder de Bijlagen 2a en 2b zijn gehangen zijn omgedraaid (Specifiek hangt onder 2a en Algemeen hangt onder 2b) Kunt u dit aanpassen?	De documenten zijn aangepast, en aan Tenderd toegevoegd als nieuwe versie Bijlage 2a vs.1.1 en Bijlage 2.b vs.1.1
2	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Proces	Ingangsdatum	Goedemorgen, Is de ingangsdatum van de overeenkomst bekend en kunt u aangeven wanneer deze is?	op 1 januari 2024
3	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Proces	Referenties	Mag GVB ook als referentie worden opgevoerd?	Nee
4	Perceel 1 - Algemeen	Inhoud	Selectieleidraad C. Normen inzake kwaliteitsmanagement	Een van de deliverables is een afschrift van het NEN-EN-ISO 9001-certificaat. Mogen wij daarvoor in de plaats ook vergelijkbare certificering aanbieden zoals ISAE3402 type 2 en ISO27001.	De door u aangegeven certificeringen vertegenwoordigen een interessante waarde maar voldoen niet als gelijkwaardig aan ISO 9001. GVB verlangt een opdrachtnemer die kwaliteitszorg en – borging heeft geïmplementeerd. Omdat niet alle partijen hieraan kunnen voldoen besluit GVB om in deze fase van de aanbesteding een aanpassing aan deze minimumeis te doen, nl. Gegadigde toont aan dat zij aan de minimumeis voldoet, of binnen een jaar na ingangsdatum contract aan de minimumeis zal voldoen. Indien Gegadigde op dit moment niet voldoet, dan verklaart zij de certificering op het moment van voorlopige gunning te zullen starten, en te zullen behalen een jaar na ingangsdatum contract - op straffe van contractbeëindiging. De minimumeis is aangepast in paragraaf 4.2.2 van de selectieleidraad. Een aangepaste Aanbestedingsleidraad is als versie 1.1 aan Tenderd toegevoegd. Indien Gegadigde een combinatie is, of ten aanzien van deze minimumeis een beroep doet op de draagkracht van een derde, dan dient Gegadigde een certificaat of een beschrijving van de kwaliteitszorg en –borging van alle leden van de combinatie of van die derde(n) te verstrekken.
5	Perceel 1 - Algemeen	Proces	Bijlage 5	Document bijlage 5 heeft in de titel bijlage 4 staan. Kunt u dit aanpassen?	Het document is aangepast, en aan Tenderd toegevoegd als nieuwe versie Bijlage 5 vs.1.1
6	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Proces	Bijlage 9	In bijlage 9 geeft u een overzicht van SAP certificeringen. Een deel van deze modules betreffen echter geen bestaande SAP certificeringen. Denk daarbij aan de modules SAP Seal, SAP Firefighter (onderdeel van de Access Control certificering) en SAP Theobalt. Ook benoemt u modules welke zijn ondergebracht in meerdere SAP certificeringen (zoals CATS). Wij noch andere inschrijvers kunnen voldoen aan uw uitvraag. Derhalve willen wij u verzoeken om deze eis aan te passen. Dit bijvoorbeeld door, daar waar het niet mogelijk is om een module te certificeren, deelnemers hun kwalificatie voor een module toe te laten lichten.	Zie antwoord vraag 13.

nr.	Percelen	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Proces	Bijlage 9	In bijlage 9 stelt u dat wanneer Gegadigde niet in staat blijkt het aantal toepasselijke certificaten voor de aangeboden consultants – corresponderend met de aangegeven specifieke SAP modules aan te leveren, Gegadigde worden uitgesloten van deelname aan de selectieprocedure, en niet meer in aanmerking komen voor selectie voor deelname aan de gunningsprocedure. Wij verzoeken u dit, en dezelfde eis met betrekking tot de CV's, te nuanceren daar de mogelijkheid bestaat dat werknemers tijdens de procedure uit dienst gaan.	Het voldoen aan het selectie criterium betreft een momentopname. Indien Gegadigde op aanvraag van GVB niet het aantal bewijzen corresponderend met de consultants aan kan geven, dan bewijst Gegadigde dat de specifieke consultant op het moment van Indienen Aanmelding (19 juni 14.00u) nog in dienst was. Daarnaast motiveert Gegadigde hoe en op welke termijn hij zorgt dat de ontbrekende kennis wordt aangevuld. Als hij dat niet kan dan zal Gegadigde worden uitgesloten van deelname aan de selectieprocedure.
8	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Proces	Bijlage 9	In bijlage 9 stelt u dat voor verificatie door het beoordelingsteam voor elk van de aangeboden consultants een geldig en up-to-date kopie certificaat wordt geleverd. Gegadigden hebben voor alle relevante SAP certificeringen de mogelijkheid om een door SAP gegenereerd overzicht te verstrekken. Wij verzoeken u met het oog op onze integriteit en de hoeveelheid administratief werk om uw eis om kopie-certificaten aan te leveren hierop aan te passen.	Ja, dat is akkoord op voorwaarde dat de behaalde certificaten op naam per consultant op dit overzicht te lezen zijn.
9	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Proces	Planning	De aanbesteding van GVB was 17 mei zichtbaar op TenderNed en is op 18 mei in een TenderNed signaleringsmail naar Gegadigde gestuurd. 18 mei (Hemelvaartsdag) en 19 mei waren alle werknemers van Gedachtige met verlof. Gegadigde heeft dus pas op maandag 22 mei kennis kunnen nemen van deze aanbesteding. De deadline van donderdag 25 mei (14:00 uur) voor het indienen van vragen is, gezien bovenstaande, voor Gegadigde niet haalbaar. Is de GVB derhalve bereid de deadline voor het stellen van vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen te verruimen naar vrijdag 2 juni?	GVB is niet bereid tot uitstel. In de gunningsfase is voor geselecteerde partijen eveneens de mogelijkheid opgenomen tot het stellen van vragen.
10	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Proces	Planning Inschrijvings- en gunningsfase	GVB geeft aan in de planning dat zij van plan is om in week 29 de uitnodiging tot inschrijving voor de volgende fase van deze aanbesteding te publiceren. Die week begint voor een groot deel van Nederland de zomervakantie en wordt planning voor oplevering dus lastig. Kunt u al meer aangeven omtrent de verder verwachte planning en dan met name de sluiting voor de inschrijving?	GVB is voornemens in week 29 de aanbestedingsdocumenten voor de gunningsfase aan de geselecteerde partijen te verstrekken. De nota van inlichtingen wordt na de zomervakantie verstuurd. Het vervolg van de procedure wordt daarna gepland.
11	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Proces	Overgang naar S4HANA	Inde Selectieleidraad wordt aangegeven dat GVB "op termijn" over zal stappen naar S4HANA. Dat zal naar verwachting gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn waarvoor deze aanbesteding is gepubliceerd. Hoe gaat GVB om met de verandering in expertise die van de winnaars van de respectievelijke percelen zal worden gevraagd? Dit mede omdat expertise inzake S4HANA nu nog niet is meegenomen in deze aanbesteding.	Het SAP-landschap bij GVB zal zich blijven ontwikkelen, zowel op het huidige platform als mogelijk op het nieuwe platform. Omdat de ontwikkeling nog niet vaststaat gaat de toetsing in deze aanbesteding uit van kennis van de huidige modules. Wel is opgenomen dat de leverancier in de toekomst ook de diensten levert voor nieuwe modules. Dit kunnen zowel modules op het oude als nieuwe platform zijn.

nr.	Percelen	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Inhoud	SLA en KPI's	De vermelde oplostijden op blz. 8 van het PvE maken geen onderscheid tussen technische en functionele incidenten terwijl de praktijk leert dat haalbaarheid voor het oplossen van functionele incidenten beduidend moeilijker is. Dan gaat het met name om het afsluiten van het ticket aan het einde van het proces. Gaarne uw toelichting hierop.	GVB is uitgegaan van gemiddelde oplostijden voor functionele en technische incidenten. Uw vraag heeft betrekking op het PvE, dat in deze fase slechts ter informatie is toegestuurd. In de volgende ronde kan hier nader op worden ingegaan.
13	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Inhoud	SAP Certificeringen	Op blz 9 van het Programma van Eisen staat in de eerste bullet van Ingezette Personen vermeld dat als alternatief voor een certificering ook het aantonen van gelijkwaardig niveau door ervaring geldt. Echter wordt ook Bewijsstuk 12 gevraagd waar uitsluitend certificaten kunnen worden ingezonden. En ook op blz. 36 van de Selectieleidraad wordt het voldoen aan het kennisniveau afhankelijk gesteld aan de consultants met minimaal Associate certified niveau. Graag toelichting hierop.	De minimeisen in de selectieleidraad (paragraaf 4.2.2 onderdeel E) en Bijlage 3 Verklaring kennis specifieke SAP modules zijn aangepast en in overeenstemming met programma van eisen gebracht. Een aangepaste Aanbestedingsleidraad is als versie 1.1 aan Tenderd toegevoegd. Een aangepaste versie van Bijlage 3 Verklaring kennis specifieke SAP modules is als versie 1.1 aan Tenderd toegevoegd.
14	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Inhoud	SAP Certificeringen	GVB geeft aan (recente) SAP certificeringen te vragen voor de SAP modules en componenten die worden vermeld in onder meer de tabel op blz. 37 van de Selectieleidraad. Van een aantal vermelde componenten en modules zijn echter geen certificeringen (meer) te behalen (dat geldt voor zowel perceel 1 als perceel 2). Welke oplossing ziet GVB hiervoor?	Zie antwoord op vraag 13
15	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Inhoud	Bijlage 3 'Verklaring Kennis Specifieke SAP-modules'	Voor veel benoemde modules in in ieder geval 'Perceel 1' menen wij dat hiervoor geen 'Associate Certificate' bestaat: hoe moeten wij hiermee omgaan in de mogelijke beantwoording van deze bijlage?	Zie antwoord op vraag 13
16	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Inhoud	Bijlage 3 'Verklaring Kennis Specifieke SAP-modules'	Begrijpen wij het goed dat wanneer wij voor een specifiek perceel kiezen alle onder dit perceel genoemde kennisgebieden / SAP-modules moeten kunnen aankruisen?	Dat is juist, met uitzondering van de HR-modules die als optie zijn aangegeven, zie ook het antwoord op vraag 28
17	Contract	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Selectieleidraad - Pagina 13	GVB stelt een maximale contractduur van 8 jaar waarbij op pagina 10 wordt aangegeven dat (delen) van een mogelijke transitie naar S/4HANA ook onder dit contract zullen vallen. Kan de gekozen beheerpartij zich dan nog wel beschikbaar stellen voor de S/4HANA transitie mocht deze aanbesteed worden?	Onder deze aanbesteding/ deze contracten vallen beheerdiensten inclusief opdrachten voor projecten onder de aanbestedingsgrens. In die laatste groep kunnen ook delen van een migratie zijn opgenomen wanneer er in de toekomst wordt gekozen voor een gefaseerde migratie, of wanneer een deel van de migratie bijvoorbeeld vooruitlopend op een volledige migratie moet worden uitgevoerd. Een volledige migratie zal zonodig apart worden aanbesteed en staat los van deze aanbesteding. Daarom kunnen alle partijen deelnemen aan die aanbesteding.

nr.	Percelen	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Uitvoering	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Selectieleidraad - Taal	U stelt als eis dat er zowel in woord en geschrift in het Nederlands moet worden gecommuniceerd. Gaat u akkoord met een skilled Nederlandse front-office die uw medewerkers in zowel woord als geschrift in het Nederlands te woord zal staan, maar dat de realisatie door Engelssprekende consultants offshore wordt gedaan?	Ja, dat is akkoord onder de voorwaarde dat aan alle eisen in het Programma van Eisen wordt voldaan. Realisatie van de werkzaamheden offshore is alleen toegestaan als de onderaannemer of dochter die de realisatie uitvoert een verwerkersovereenkomst met GVB aangaat, en overeen wordt gekomen dat er offshore geen data wordt opgeslagen. Data wordt opgeslagen in de Europese Economische Ruimte (EER).
19	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 9	In het PVE wordt gesteld dat de consultants die worden ingezet beschikken over een geldige certificering door SAP of een door SAP erkende instantie voor de meest recente versie van de module waarvoor ze worden ingezet of door ervaring verkregen gelijkwaardig niveau en vaardigheden. Waar in Bijlage 9 Formulier Antwoord op de Selectiecriteria vs 1.0 kan in onderdeel B. Capaciteit het aantal consultants zonder certificaat genoteerd worden?	GVB heeft een aanpassing gedaan aan Bijlage 9 onderdeel B zodat ook consultants zonder certificaat genoteerd kunnen worden. In de opgenomen tabellen mogen voor SAP modules waarvoor specifieke SAP certificaten bestaan, ook consultants worden aangegeven die niet over certificaten beschikken, maar die door ervaring over gelijkwaardige kennis en kunde beschikken. Een aangepaste Bijlage 9 Formulier Antwoord op de Selectiecriteria is als versie 1.1 aan Tenderned toegevoegd.
20	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 6	Tijdens de uitvoering van de diensten door de consultant van Opdrachtnemer wordt uitgegaan van een samenwerkingsrelatie zonder gezagsverhouding. Kunt u dit toelichten? Hoe ziet u deze vorm in relatie tot de SLA en commitments m.b.t. het verbeterplan?	GVB sluit een contract voor dienstverlening, niet voor inhuur. Opdrachtnemer heeft geen inspanningsverplichting maar een resultaatsverplichting. De Opdrachtnemer/de consultant kan zijn (advies)werk in vrijheid naar eigen inzicht inrichten, en wordt niet door GVB aangestuurd. Deze resultaatverplichting geldt ook voor zowel de SLA als het verbeterplan. In het verbeterplan wordt ook verwacht dat u aangeeft welke afhankelijkheden er zijn van GVB, of welke randvoorwaarden GVB moet invullen om een voorgesteld verbeterdoel te bereiken. Wanneer GVB ervoor kiest die randvoorwaarden niet in te vullen wordt de inschrijver niet gehouden aan de toegezegde verbetering. Wanneer de SLA niet kan worden gehaald door toedoen van GVB is dat onderwerp van het service-overleg en kan hier zonodig een actie voor worden opgenomen in het verbeterplan.
21	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 3	In de figuur met de tijdslijn wordt bij technisch beheer en Fiori rekening gehouden met 3 maanden kennisoverdracht. Waarom is er geen kennisoverdracht voorzien bij consultancy, functioneel beheer en projecten?	Kennisoverdracht is in de tijdlijn opgenomen in die gevallen waar een lopend contract is met een bestaande leverancier. In die drie maanden doet de huidige leverancier nog de dienstverlening en doet de nieuwe leverancier kennis op. Wanneer er geen lopend contract is, wordt direct dienstverlening van de nieuwe leverancier verwacht.
22	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Monitoring	Is het toegestaan om onze eigen tooling voor monitoring te hanteren t.b.v. Technisch Applicatie Management?	Ja, in overleg is dit toegestaan mits deze voldoet aan de informatiebeveiliging- en privacyrichtlijnen van GVB.

nr.	Percelen	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	Proces	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	24x7 beheer voor incidenten	"24x7: Optie voor incidenten". Deze optie bieden we. T.b.v. onze aanbidding, welke omvang kunnen we verwachten? Bijv. is dit alleen in bepaalde piekperiodes en zo ja, welke? Alleen voor bepaalde gebieden? SAP Basis? Functioneel?	Voor welke gebieden dit geldt staat in de tabel in bijlage 8, pagina 6 tot en met 8. In de eventuele omvang heeft GVB nog geen keuze gemaakt.
24	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen	Eigen Verklaring	Deel I en III A in de eigen verklaring (UEA) lijken niet te zijn ingevuld door GVB. Is dit juist?	Nee. Het document is aangepast, en aan Tendered toegevoegd als nieuwe versie Bijlage 1 Eigen Verklaring vs.1.1
25	Proces	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 1 Eigen Verklaring	Gegadigde constateert dat bijlage 1 Eigen Verklaring (UEA) nog niet door het GVB is ingevuld. Wilt u een nieuw, ingevuld exemplaar z.s.m. ter beschikking stellen?	Ja, zie antwoord vraag 24
26	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen	Selectieleidraad, pagina 13	Perceel 1 – Algemeen op blz 13 (tabel): SYBASE (interne database SAP) : Wij verwachten dat hiermee ASE wordt bedoeld, dus niet IQ. Klopt onze aanname?	Deze aanname is correct.
27	Inhoud	Perceel 2 - Specifiek	Selectieleidraad, pagina 26	In punt 3.8.11 (pagina 26) van deze selectieleidraad staat, dat we 1 aanmelding per perceel mogen indienen. Het GVB beschouwt HR als een optie: "De raming van de spend voor de Optie onderdeel HR is jaarlijks gemiddeld € 60.000,-". Onze vraag, mogen wij de module HR ook dan zelf als optie aanbieden? Dus: we willen ons inschrijven op perceel 2 maar excl. onderdeel/module HR, maar benoemen HR wel in de bijlage als optioneel (met losse prijzen).	De optie HR zit besloten in het contract voor de opdracht perceel 2 - Specifiek. De optie mag door GVB worden afgeroepen wanneer de samenwerking met de huidige contractpartij afloopt, naar verwachting op 30 juni 2025. GVB kan er ook voor kiezen om de optie HR niet af te roepen, maar om de opdracht aan te besteden. Wanneer GVB interesse heeft om de optie af te roepen, dan zal GVB beoordelen of opdrachtnemer of zijn onderaannemer over de juiste kennis/ervaring/ competenties beschikt voor uitvoering van de opdracht, en alsdan met opdrachtnemer bespreken of de dienst kan worden afgeroepen. In deze aanbesteding eist GVB niet dat Inschrijver het onderdeel HR aanbiedt. GVB behoudt het recht voor om in de gunningsfase van deze aanbesteding een subgunningscriteria op te nemen waarbij Inschrijver een extra score kan behalen als hij het onderdeel HR aanbiedt.
28	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen	Selectieleidraad, pagina 12	Hoofdstuk 2.3 Scope van de opdracht, blz 12: Buiten scope, punt 3: • Licenties en diensten voor modules van andere leveranciers dan SAP, zoals add-ons, robots, etc Welke licenties van SAP vallen buiten scope: ziet het GVB SAP Signavio als een add-on? Dus zou dit bijvoorbeeld binnen of buiten de scope vallen?	Buiten scope gaat uitsluitend om het beheren van een gelimiteerde lijst van tools van andere leveranciers die we op dit moment gebruiken. De belangrijkste zijn: * Clone & test (Accenture) * Audit & compliance (Accenture) * Snow optimizer for SAP (Snow) * UIPath Het gebruik van deze tools door de Inschrijver is niet buiten scope.
29	Uitvoering	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	ServiceDesk	We gaan ervan uit dat de verwachting vanuit de ServiceDesk is om het ticket per mail/telefoon in behandeling te nemen, waarna de ServiceDesk het ticket zal uitzetten naar de betreffende oplosgroep van de leverancier. Kunt u deze verwachting bevestigen svp?	Voor de dienst servicedesk is dit correct

nr.	Percelen	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Overzicht applicatielandschap	Kunt u een overzicht van uw applicatielandschap sturen, zodat bekend is welke SAP systemen, versies en integraties beheerd moeten worden svp?	Zie Bijlage SAP landschap GVB.
31	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5	Is de volledige SAP omgeving geïnstalleerd op de Azure tenant of worden er wellicht bij GVB of elders nog applicaties gehost die in scope zijn voor beheer?	We draaien met alle SAP servers in Azure
32	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Gemiddeld aantal tickets per jaar	Kunt u een indicatie geven over hoeveel tickets (incidenten, changes, problems etc.) per jaar verwacht svp? Bijv. op basis van cijfers uit vorig jaar.	Kunt u een indicatie geven over hoeveel tickets (incidenten, changes, problems etc.) per jaar verwacht svp? Bijv. op basis van cijfers uit vorig jaar. Tweedelijnsmeldingen over de laatste 3 maanden: •3 aanvragen per maand •31 verstoringen (0 prio 1) per maand •60 vragen per maand •57 wijzigingen per maand Slechts een deel van de incidenten worden doorgespeeld naar leveranciers. Voor elke wijzigingsverzoek wordt een transport nummer in sap aangemaakt. In de meeste gevallen komt hier de leverancier bij kijken.
33	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5	Welke Azure regio(s) worden gebruikt?	Huidige infrastructuur ondersteunend aan SAP staat in West-Europa, de volgende regio's zijn toegestaan: West-Europa, Noord-Europa
34	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Performance	Kunt u uw huidige knelpunten aangeven op het gebied van serverprestaties, gebruikersreacties en andere gerelateerde aspecten svp?	Deze vraag gaan we in de gunningsfase beantwoorden
35	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 operating system	Welk(e) operating syste(e)m(en) wordt er gebruikt (Linux, Windows) voor de SAP systemen? Indien beide dan graag een toelichting welke SAP systemen op welke OS.	Onderliggende OS van onze SAP servers is Windows 2012R2
36	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 Hoge beschikbaarheid (HA)	Is hoge beschikbaarheid (HA) geïmplementeerd, in welke vorm en voor welke applicaties?	Nee, hoge beschikbaarheid (HA) is niet geïmplementeerd.
37	Contract	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	SLA	Welke verwachtingen heeft u m.b.t. SLA voor incidenten, problems en changes?	Onze verwachtingen zijn opgenomen onder "kwaliteit" in bijlage 8 - programma van eisen
38	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 uitwijk (DR)	Is uitwijk (DR) geïmplementeerd, in welke vorm en voor welke applicaties?	Buiten VM backup zijn voor de infrastructuur geen andere DR-capabilities ingericht
39	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Autorisaties	Is SAP Security/gebruiker aanmaken/wijzigen, aanpassen en toewijzen van rollen en autorisatie in scope	Ja, dit valt onder servicedesk en licentiebeheer

nr.	Percelen	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 SAP op Azure	Sinds wanneer is de SAP omgeving op Azure operationeel?	Q1 2020
41	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 Azure tenant	Wie voert momenteel het technisch beheer uit van de Azure tenant?	Leverancier buiten scope van deze aanbesteding onder regie van GVB
42	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 SAP Applicaties	Wie voert momenteel het technisch beheer uit van de SAP applicaties?	Leveranciers in scope van deze aanbesteding (Ideo, Magnus) onder regie van GVB
43	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 nearshore en offshore	Is technisch beheer (beheer Azure tenant, SAP technisch beheer) vanuit nearshore (Roemenie, Polen) of offshore (India) locaties toegestaan?	Ja, dat is toegestaan. Zie ook antwoord vraag 19.
44	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 Tooling	Welke tooling wordt momenteel gebruikt voor technisch beheer van de Azure tenant en voor technisch beheer van de SAP systemen?	Azure: Azure portal/Azure DevOps. Infra as Code is voor pilot/productie-workloads verplicht, technologie-keuze (tooling/talen) is vrij SAP: solution manager
45	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen	SAP Solution Manager	Welke standaard scenario's zijn er geïmplementeerd in SAP Solution Manager (bijv. BPIM / DVM / Root Cause Analysis / ChaRM / EEM / Interface Monitoring / Job Monitoring / PI Monitoring, enz.)?	ChaRM, SAP mandatory configuration, SAP managed system configuration, SAP CUA
46	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 Eigen Tooling	Mag de leverancier haar eigen tooling voor technisch beheer (Azure, SAP) installeren en gebruiken?	Zie antwoord vraag 22
47	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 bestaande tooling	Moet er voor technisch beheer van de Azure tenant en voor technisch beheer van de SAP systemen gebruik worden gemaakt van al geïmplementeerde tooling?	Voor Azure wel, voor SAP in overleg
48	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 4 Sybase	Is Sybase de enige database die wordt gebruikt voor de SAP systemen of zijn er nog andere databases voor bepaalde SAP systemen in gebruik?	Content Manager draait op MaxDB, alle andere modules maken gebruik van Sybase
49	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 Technisch beheer	Komt het technisch beheer van de Azure tenant en het technisch beheer van de SAP applicaties volledig bij de leverancier te liggen of wordt een deel van het technisch beheer door GVB of een andere leverancier gedaan? Graag een toelichting.	Azure op dit moment door andere leverancier, SAP beheer volledig in het nieuwe contract
50	Inhoud	Perceel 1 - Algemeen, Perceel 2 - Specifiek	Bijlage 8, PVE, pagina 5 Versiebeleid	Wat is het versiebeleid van GVB, hoe actueel houdt GVB de versies van de SAP systemen? Voldoen de SAP applicaties daar aan?	Geen versiebeleid aanwezig. Zie ook antwoord vraag 30.