

Aanbesteding: IT Service Management-oplossing
Aanbestedende Dienst: Belastingdienst, IUC Belastingdienst
Referentie: IUC 21-055

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage A - Adobe PDF

Vraag:

De BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht is gescand als een image ipv geconverteerd van MS Word naar Adobe. Dit maakt het onmogelijk om te zoeken in het PDF document. Ook het maken van aantekeningen middels de comments is lastig mogelijk aangezien men geen tekst kan selecteren. Dit heeft ook tot gevolg dat bepaalde stukken tekst moeten worden overgetypt als met hierover een vraag wil stellen. Kunnen de Bijlage A als ook het Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing.pdf opnieuw worden uitgestuurd zodat deze functionaliteit wel gebruikt kan worden. Zie voorbeeld Bijlage 3; deze is wel in het juiste PDF format uitgestuurd.

Antwoord:

De gevraagde versies zijn geupload; verder verzoekt de Aanbestedende dienst dringend vragen niet in TenderNed in te vullen, maar gebruik te maken van Bijlage X Format voor het stellen van vragen.

Beantwoord op: 02-01-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Beschrijvend document – hfd 2.4 - Pag 6

Vraag:

De Belastingdienst beschrijft dat er 2 FTE aan Technisch beheer wordt gegund. Vraag: Wat is de basis voor dit aantal?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

3 Beschrijvend document – hfd 2.4 - Pag 7 Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.5 - Pag 9

Vraag:

Klopt het dat na gunning (BD par 2.4 pag 6) en dus na contractering (Bijlage A par 1.5 pag 9) ook de Adviseur/Architect en de Solution Architect direct dienen te starten?

In dat geval starten er dus 4 consultants (2 Technisch Beheerders-ers en deze 2) aan het begin van het project.

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Beschrijvend document – hfd 2.4 - Pag 6 Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 8.2 - Pag 47 EN hfd 9.2.1 - Pag 49

Vraag:

Belastingdienst beschrijft verschillende teksten over opleidingen (functioneel, technisch, applicatiebeheer en gebruikersinstructies).
Vraag: kan de Belastingdienst eenduidig formuleren wat men onder Opleidingen exact verstaat?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.3 - Pag 5 (bullet 10)

Vraag:

De migratie van aangewezen gegevens is afgerond.

Vraag: Wat is de kwaliteit van de gegevens in de huidige ITSM oplossing? Heeft schoning van data plaatsgevonden of is dit onderdeel van het implementatietraject?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 8.3 - Pag 47 UE 61

Vraag:

Vraag: wordt hier met Consultancy bedoeld een kandidaat voor de functie van Adviseur / Architect? Of heeft dit betrekking op een andere functie? Zo ja, welke?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.3.1 - Pag 6

Vraag:

De opdrachtnemer zal als supplier actief deelnemen in de programmaorganisatie.

Vraag: Voor welke rol vanuit de opdrachtnemer is dit een activiteit?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht Bijlage VII Conformiteitenlijst

Vraag:

De teksten bij UE.7 komen niet overeen met elkaar. Kan de Belastingdienst deze tekst aanpassen en eensluidend maken?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht Bijlage VII Conformiteitenlijst

Vraag:

De teksten bij UE.8 komen niet overeen met elkaar. Kan de Belastingdienst deze tekst aanpassen en eensluidend maken?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.3.1 - Pag 5

Vraag:

Hoe toetst de Belastingdienst of de gevraagd oplossing / software voldoende voldoet aan elk van de 13 gevraagd best practices, cq. Welke functionaliteit moeten er in de software aanwezig zijn voor elk van de practices (apart gespecificeerd)

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 3 Conformiteitenlijst GE4

Vraag:

Voor wat betreft het aantal referenties per kerncompetentie, mogen er meer dan één referentie worden beschreven?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Waar zijn de aantallen t.a.v. de benodigde resources(dagen) voor de implementatie per rol op gebaseerd.

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Beschrijvend document pagina 7

Vraag:

Er wordt gesproken over een training aan Functioneel beheerder (10 personen). Daarnaast staat in UE63 dat er ook training aan andere groepen gegeven dient te worden. Om welke groepen en aantallen gaat het dan?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Concept overeenkomst Artikel 16.1.4

Vraag:

Hoe ziet de Belastingdienst het voor zich dat de ITSM-oplossing na 20 jaar nog steeds wordt ondersteund op basis van de technologie die dan al 20 jaar oud is?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Contract

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Concept overeenkomst Artikel 2.11

Vraag:

Artikel 2.11 stelt dat “Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst, de relevante organisatie van Opdrachtgever”. We hebben kennisgenomen van de bijgevoegde documentatie (Bijlage A, Beschrijvend document en Bijlage 6). Verklaard de Belastingdienst dat dit voldoende moet zijn om een beeld te krijgen van de situatie en doelstellingen bij de Belastingdienst?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Contract

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.3 - Pag 5 (Bullet 9)

Vraag:

De performance en de werking van de ITSM oplossing is geaccepteerd door de gebruikers.

Vraag: Zijn er SMART acceptatiecriteria aanwezig die beschrijven wat hiermee bedoeld wordt? En zo ja, kunnen deze gedeeld worden?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.5 - Pag 8 en 9

Vraag:

Hoe kan de Belastingdienst een resultaatverplichting wensen/eisen van de opdrachtnemer, als het Business Value team en het Design Team en het BizDevOps team bestaan uit medewerkers van de Belastingdienst en die van de opdrachtnemer?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Concept overeenkomst – hfd 2.1 - Pag 6

Vraag:

Belastingdienst stelt een resultaatverplichting. Er zijn nogal wat afhankelijkheden naar andere activiteiten zoals Verandermanagement.

Vraag: Hoe gaat de Belastingdienst vaststellen dat het resultaat wel/niet gehaald is? Zijn er SMART gedefinieerde criteria die beschrijven waaraan dan voldaan moet zijn? Zo ja, kan de Belastingdienst deze criteria op voorhand delen?

Antwoord:

Zie Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1

Beantwoord op: 23-01-2023

Label: Contract