

**Europese openbare aanbesteding Beheerdiensten I&A**  
**Nota van Inlichtingen I**

| Nr. | Label     | Onderwerp                                                                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Percelen                                                                  |
|-----|-----------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Inhoud    | referentie voor kerncompetenties                                         | <p>Paragraaf 8.2.3. van het beschrijvend document, pagina 23 en 24, beschrijft kerncompetenties als geschiktheidseis voor onderhavige opdracht. Hierbij staat bij perceel 4, sub a. dat inschrijver aantoonbare ervaring moet hebben met technisch applicatiebeheer diensten bij een gemeente. Bij andere percelen volstaat het als de aantoonbare ervaring is verkregen bij een overheidsinstelling. Waarom alleen voor perceel 4 dit specifiek een gemeente moet zijn heeft aanbestedende dienst niet gemotiveerd.</p> <p>In welke mate en waarin wijkt een kerncompetentie ‘aantoonbare ervaring’ bij een overheidsinstelling af van diezelfde kerncompetentie bij een gemeente? Is aanbestedende dienst bereid om voor perceel 4 toe te staan dat deze ervaring ook bij een overheidsinstelling opgedaan mag zijn en niet perse bij een gemeente?</p> <p>De deadline voor het indienen van vragen sluit op 18 oktober en de aanbestedende dienst publiceert de eerste Nota van Inlichtingen op 1 november. We verzoeken de aanbestedende dienst om het antwoord op bovenstaande vraag zo spoedig mogelijk te publiceren. Een meer dynamische beantwoording van deze ingediende vraag, zoals ook de gewijzigde Gids Proportionaliteit impliceert, zou marktpartijen tijdig inzicht geven in de kansen om mee te doen bij deze aanbesteding.</p> | <p>Nee. Bij perceel 4 gaat het technische applicatiebeheer en databasebeheer om gemeentespecifieke applicaties waardoor ervaring bij andere overheidsinstellingen niet voldoet. Key2Burgerzaken en WMOnd zijn voorbeelden van applicaties die onder perceel 4 vallen en die ervaring kan dus niet anders dan bij gemeenten zijn opgedaan.</p> <p>Met betrekking tot uw opmerking over het stellen van vragen: de data zoals weergegeven in het beschrijvend document voor het stellen van vragen en de nota's van inlichtingen worden aangehouden. Er vindt geen dynamische beantwoording plaats. De doorlooptijd van de aanbesteding inclusief ruimte tussen de laatste nota van inlichtingen en het indienen van de inschrijving is ruimer dan de minimumtermijnen. Hierdoor is aanbestedende dienst van mening dat op basis van de antwoorden in de NvI elke marktpartij een afweging kan maken in zijn kansen om wel of niet mee te doen aan de aanbesteding en voldoende tijd heeft een inschrijving in te dienen.</p> | P4 Technisch applicatiebeheer<br>overige applicaties en<br>databasebeheer |
| 2   | Inhoud    | Bijlage 2 Programma van eisen: 1.2 Vraag 1 d.                            | Beschikt de Opdrachtgever over een piketdienst, daar men 24x7 ondersteuning vraagt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ja, Opdrachtgever heeft een piketdienst van 17 tot 22 uur op maandag tot en met vrijdag en van 8 tot 22 uur op zaterdag en zondag. Zie ook het antwoord op vraag 9.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | P2 Functioneel en technisch<br>applicatiebeheer OpenTunnel                |
| 3   | Inhoud    | Bijlage 2 Programma van eisen: 1.2 Vraag 3                               | Opdrachtgever legt zelf tickets vast in een eigen systeem. Is het akkoord om gerelateerde Topdesk-ticketnummers te koppelen aan de eigen tickets van Opdrachtnemer, op een nader overeen te komen manier?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | P2 Functioneel en technisch<br>applicatiebeheer OpenTunnel                |
| 4   | Inhoud    | Bijlage 2 Perceel 2.Functioneel en Technisch Applicatiebeheer OpenTunnel | Kan aanbestedende dienst een inschatting geven van de gewenste beheercapaciteit uitgedrukt in inzet in uren voor beheer en monitoring op OpenTunnel?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee, inschrijver schat dit in op basis van het aantal tunnels.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | P2 Functioneel en technisch<br>applicatiebeheer OpenTunnel                |
| 5   | Inhoud    | Beschrijvend document 3.1                                                | <p>“Het gebruik van API's zal toenemen, waardoor het van belang wordt om in de komende jaren een (extra) API Gatewayte gaan gebruiken. Dit bij voorkeur gecombineerd met OpenTunnel. Daarnaast is de verwachting dat OpenTunnel in de toekomst naar een SaaS-dienst wordt gemigreerd. Het is nog onbekend wanneer”</p> <p>Inschrijver ziet mogelijkheden om aanbestedende dienst versneld naar de SaaS over te zetten alsmede het uitleveren van een API gateway als onderdeel van een nieuwe release van OT 3.0. Naast dat dit aanbestedende dienst voordeel en efficiency oplevert ten aanzien van het beheer dat al in onze SaaS dienst zit, reduceert het ook beheer en server kosten aan uw zijde. Is aanbestedende dienst bereid een gesprek aan te gaan naast deze lopende procedure voor een migratie naar de SaaS?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja, maar niet <b>naast</b> maar <b>na</b> deze lopende procedure indien met inschrijver een contract gesloten wordt n.a.v. deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | P2 Functioneel en technisch<br>applicatiebeheer OpenTunnel                |
| 6   | Juridisch | GIBIT                                                                    | In GIBIT2020 art 9.2 staat dat Periodieke Vergoedingen bij vooruitbetaling verschuldigd zijn. Dit is een bewuste keuze geweest bij GIBIT. Art 7.1 van de Concept ovk (Bijlage 1A) wijkt hiervan af. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat de periodieke vergoeding per jaar vooraf wordt gefactureerd (in lijn met GIBIT), dat wil zeggen voor Perceel 2 voor de vaste looptijd van 4 jaar, jaarlijks in de maand juli? Dit om de administratieve lasten voor beide partijen te verminderen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nee. In art. 7.1 van de Concept overeenkomst (Bijlage 1A) is bewust afgeweken. Het beleid van de gemeente is om (in principe) niet vooruit te betalen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | P2 Functioneel en technisch<br>applicatiebeheer OpenTunnel                |
| 7   | Juridisch | Programma van eisen                                                      | In Programma van Eisen (Bijlage 2) wordt in 1.4.6 de Prestatieverklaring genoemd. Als voorbeeld wordt Urenstaat genoemd. Bij Functioneel en Technisch Applicatiebeheer is een urenstaat niet van toepassing. Er wordt verwezen naar 1.6, maar in het PvE is geen 1.6. Wat betekent een Prestatieverklaring concreet voor Applicatiebeheer?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Een verantwoording voor de geleverde diensten, waarop de factuur is gebaseerd. Dit kan een combinatie zijn van een standaard tarief voor beheer en monitoring en een bedrag voor het meerwerk met een beschrijving van de gerealiseerde resultaten/producten, indien van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | P2 Functioneel en technisch<br>applicatiebeheer OpenTunnel                |
| 8   | Inhoud    | Maximale contractwaarde perceel 5 en 6                                   | Hoe wordt de maximale contractwaarde voor perceel 5 en 6, als opgenomen in paragraaf 3.1 van het Beschrijvend document, gezien in relatie tot het Totaalbedrag als opgenomen in Bijlage 6 Prijzenblad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De maximale contractwaarde is een bedrag dat aanbestedende dienst verplicht is op te nemen. Aanbestedende dienst heeft een inschatting gemaakt van de kosten en daar een zeer ruime marge bij op geplust om tot de maximale contractwaarde te komen. Reden hiervoor is dat afhankelijk van de keuzes die in de toekomst gemaakt worden de omvang van perceel 5 en 6 kan fluctueren. Het zou dan onwenselijk zijn dat aanbestedende dienst vanwege het bereiken van de maximale contractwaarde het contract over perceel 5 en/of 6 moet beëindigen. De verwachting is dan ook dat het totaalbedrag in het prijzenblad lager ligt dan de maximale contractwaarde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | P5 Systeembeheer, P6<br>Netwerkbeheer                                     |

|    |           |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | Contract  | Bijlage 2 Programma van Eisen Beheerdiensten I&A. Pagina 3. Paragraaf 1.2 Supportdesk Opdrachtnemer.                                                                       | Eis 1d. Impliciet vraagt u 24*7 beschikbaarheid. Deze dienst is uiteraard te leveren alleen vragen wij ons af of binnen uw organisatie 24*7 is ingeregeld. Denk daarbij aan gebouwenbeheer en functioneel applicatiebeheer voor testwerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Bedoeld wordt dat aanbestedende dienst 24x7 de meldingen kunnen doorgeven, per e-mail en Internet, zodat de registratie van de meldingen is gedaan. Alleen bij verstoringen in het primaire proces, daar waar het burgers, bedrijven, inwoners van de gemeente betreft, is een noodprocedure van toepassing. Opdrachtgever heeft een piketdienst voor bereikbaarheid, zie het antwoord op vraag 2. | P1 Functioneel applicatiebeheer<br>Key2Datadistributie, P2<br>Functioneel en technisch applicatiebeheer OpenTunnel, P3<br>Functioneel en technisch applicatiebeheer SmartAIM, P4<br>Technisch applicatiebeheer overige applicaties en databasebeheer, P5<br>Systeembeheer, P6<br>Netwerkbeheer |
| 10 | Contract  | Bijlage 2 Programma van Eisen Beheerdiensten I&A. Pagina 4. Paragraaf 1.2 Supportdesk Opdrachtnemer                                                                        | Eis 5. Is deze eis van toepassing binnen kantoortijd op buiten kantoortijd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Binnen kantoortijd, dat wil zeggen van 7 uur tot 17 uur op maandag tot en met vrijdag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | P1 Functioneel applicatiebeheer<br>Key2Datadistributie, P2<br>Functioneel en technisch applicatiebeheer OpenTunnel, P3<br>Functioneel en technisch applicatiebeheer SmartAIM, P4<br>Technisch applicatiebeheer overige applicaties en databasebeheer, P5<br>Systeembeheer, P6<br>Netwerkbeheer |
| 11 | Inhoud    | Bijlage 2 Programma van Eisen Beheerdiensten I&A. Pagina 14. Paragraaf Perceel 4 Technisch Applicatiebeheer overige applicaties en Databasebeheer Tabel F Security patches | Eis 2. Als laatste dot staat "De besturingssystemen waarop bovenstaand is geïnstalleerd? Bedoelt u daarmee dat de gegadigde het besturingssysteem dient te patchen waarop de Oracle RDBMS of Weblogic Server is geïnstalleerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja, beide, zowel RDBMS als WLS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | P4 Technisch applicatiebeheer overige applicaties en databasebeheer                                                                                                                                                                                                                            |
| 12 | Juridisch | Bewijs verzekering m.b.t. aansprakelijkheid                                                                                                                                | Onder afdoende verstaat de gemeente Veenendaal dat inschrijver verzekerd is conform artikel 13 en 14 van de GIBIT 2020. Kopie polis dan wel rechtsgeldig ondertekende verklaring van de verzekeringsmaatschappij. Is een certificaat van de verzekeringsmaatschappij voldoende?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie het antwoord op vraag 27.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | P4 Technisch applicatiebeheer overige applicaties en databasebeheer                                                                                                                                                                                                                            |
| 13 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 21.1                                                                                                                                                    | Mag leverancier ervan uitgaan dat de onafhankelijke derde in onderling overleg tussen partijen wordt benoemd teneinde de 'onafhankelijkheid' te garanderen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nee. Een onafhankelijke derde zal een externe organisatie zijn (dus niet aanbestedende dienst zelf), die door aanbestedende dienst wordt aangewezen.                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 14 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 21.1                                                                                                                                                    | Leverancier ziet graag een beperking van één audit per jaar toegevoegd aan dit artikel gelet op de impact van een audit op de organisatie. Bent u daartoe bereid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nee. Wel is aanbestedende dienst bereid om aan te geven dat het uitgangspunt voor art. 21.1 GIBIT in principe één audit per jaar is, tenzij omstandigheden aanleiding geven om vaker een audit uit te voeren.                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 15 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 20.12                                                                                                                                                   | Leverancier acht de laatste zin niet redelijk aangezien het hier kennelijk ook kan gaan om 'medeschuld'. In dat geval is het redelijk dat er naar rato van ieders schuld financieel wordt afgerekend. Bent u daartoe bereid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee. In art. 20.12 wordt onder meer verwezen naar art. 20.6 waarin de werkwijze wordt omschreven voor afrekening tussen Opdrachtgever en leverancier.                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 16 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 20.11                                                                                                                                                   | Leverancier is van mening dat de situaties onder v) en vi) geen enkel effect behoeven te hebben op de uitvoering van de opdracht/dienst. Bent u bereid deze te verwijderen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nee. Het gaat hier om een kan bepaling voor mogelijkheid tot ontbinden. Opdrachtgever kan zelf beoordelen dat wanneer zich hetgeen voordoet zoals beschreven er wel of geen nakomings- en/of uitvoeringsproblemen gaan ontstaan die een ontbinding noodzakelijk maken.                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 17 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 20.11                                                                                                                                                   | Bent u bereid de termijn van 12 maanden te verkorten naar 3 maanden? Het is namelijk niet redelijk om leverancier zolang in onzekerheid te laten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aanbestedende dienst past de termijn van 12 maanden in art. 20.11 aan naar zes maanden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 18 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 20.10                                                                                                                                                   | Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid?<br><br>Tekstvoorstel: Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar. | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |           |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|----|-----------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 19 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 17.8 | Leverancier acht deze bepaling niet redelijk aangezien het gaat om een 'beweerdelijke' schending die nog niet is komen vast te staan. Daarnaast kan de aansprakelijkstelling op onjuiste gronden zijn gebaseerd. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee, in dit artikel staat het aansprakelijk stellen van Opdrachtgever centraal. Het is logisch dat bij een beweerdelijke schending vast zal moeten komen te staan of er inderdaad sprake is van een schending. Los daarvan wil Opdrachtgever bij een dergelijke aansprakelijkstelling de mogelijkheid hebben het contract buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 20 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 17.5 | Leverancier stelt voor artikel 13.3 en 13.4 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?<br><br>Tekstvoorstel : Op deze vrijwaring zijn de beperkingen van aansprakelijkheid als genoemd in artikel 13.3 en 13.4 van toepassing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Niet akkoord. Inbreuken op intellectuele eigendomsrechten dan wel andere rechten van derden zijn bij voorbaat toe te wijzen aan Opdrachtnemer en deze dient daar dan ook volle verantwoordelijkheid voor te dragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| 21 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 17.5 | Leverancier ziet deze bepaling graag beperkt tot de door leverancier ontwikkelde ICT Prestaties. Bent u daartoe bereid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nee, Leverancier is verantwoordelijk voor de aan Opdrachtgever verstrekte ICT Prestatie. Dit omvat niet alleen de door leverancier ontwikkelde ICT Prestatie maar ook hetgeen Leverancier van derden afneemt en aan Opdrachtgever verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 22 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 17.5 | Leverancier levert onder andere producten van derde partijen. Leverancier is van mening dat deze vrijwaring in beginsel alleen kan worden verstrekt door de eigenaar / fabrikant van de hardware en/of software. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zie het antwoord op vraag 21.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 23 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 17.4 | Leverancier doet niet bij voorbaat afstand van zijn persoonlijkheidsrechten, die van zijn werknemers of derden, maar maakt daarover graag per geval concrete afspraken. Bent u hiertoe bereid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| 24 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 17.3 | Leverancier verleent gebruiksrechten op eigen software en op software van derde partijen op basis van zijn eigen (licentie)voorwaarden c.q. (licentie)voorwaarden van derde partijen. Dit is ook gebruikelijk in de branche. Kunt u hiermee instemmen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| 25 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 15.5 | 1) Vraag: Leverancier begrijpt het belang van deze bepaling, maar is van mening dat deze boete te fors is en stelt voor de boete te beperken tot maximaal € 10.000,- per overtreding. Bent u bereid dit aan te passen?<br><br>2) Vraag: Daarnaast stelt leverancier voor de boete aan te merken als een gefixeerde schadevergoeding. Bent u bereid dit aan te passen?<br><br>Tekstvoorstel: De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding. De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per overtreding.                               | 1) Akkoord.<br><br>2) Akkoord met dien verstande dat aanbestedende dienst bereid is de tekst als volgt aan te passen<br>'De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13) . De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.'                                                                                                                               |  |
| 26 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 15.2 | Leverancier ziet graag een maximum aan deze termijn in plaats van een minimum gelet op de boetebepaling in artikel 15.5. Bent u bereid de zin 'tot minimaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst' te vervangen door 'tot maximaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst'?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| 27 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 14.2 | Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Leverancier zal zijn makelaar vragen een bewijs van verzekering door middel van een certificaat te verstrekken. Wij gaan ervan uit dat wij hiermee kunnen volstaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Voor aanbestedende dienst is uw vraag onduidelijk. Uw verzekering dient te voldoen aan hetgeen in art. 13 en 14 van de GIBIT (bijlage 3) en met inachtneming van de voorgestelde aanpassingen (zie antwoord vraag 32). is gesteld. Dit kunt u op verzoek van aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen aantonen door een kopie van de polis(sen), een verklaring van de verzekeringsmaatschappij dat u aan de gestelde eisen voldoet. Een bewijs van verzekering middels een certificaat van de makelaar is ook toegestaan, mits op te maken is dat inschrijver voldoet aan hetgeen in art. 13 en 14 van de GIBIT 2020 (bijlage 3) en met inachtneming van de voorgestelde aanpassingen (zie antwoord vraag 32) voldoet. |  |
| 28 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 14.1 | Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. De verzekeringen zijn echter gebaseerd op de vragen/tekstvoorstellen, zoals geformuleerd bij artikel 13.2 t/m 13.5. Bent u bereid hiermee in te stemmen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nee, er moet voldaan worden aan artikel 13 en 14 van de GIBIT 2020 (bijlage 3) en met inachtneming van de voorgestelde aanpassingen (zie antwoord vraag 32).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 29 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 13.6 | Hoewel Leverancier bereid is een dergelijke vrijwaring te aanvaarden, dient deze wel gemaximeerd te worden. De laatste zin van dit artikel is wat leverancier betreft niet akkoord. Leverancier stelt voor artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?<br><br>Tekstvoorstel: Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Leverancier, komen ten laste van Leverancier. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt. Op deze vrijwaring zijn de voorgaande bepalingen van aansprakelijkheid van toepassing | Niet akkoord. Opdrachtgever is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor verplichtingen die leverancier ten opzichte van zijn Personeel heeft. Daarom wordt de aansprakelijkheid niet beperkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |

|    |           |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                           |
|----|-----------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 30 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 13.5                         | Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Leverancier ziet graag dat de bepalingen onder i), iii) en iv) ook onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 13.3 en 13.4 vallen. Bent u hiertoe bereid?<br><br>Tekstvoorstel: De in dit artikel bedoelde beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Niet akkoord. Letselschade kan oplopen tot hogere bedragen dan de nu aangebrachte aanpassingen (zie antwoord vraag 32). Daarnaast zijn inbreuken op intellectuele eigendomsrechten en boetes van toezichthoudende autoriteiten bij voorbaat toe te wijzen aan Opdrachtnemer en dient deze daar dan ook volle verantwoordelijkheid voor te dragen.                                                                                 |                                                                           |
| 31 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 13.4                         | Hoewel aansprakelijkheid voor overige schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis met een maximum per jaar betreft het een erg forse aansprakelijkheid ten opzichte van de opdrachtwaarde. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van leverancier<br>Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Jaarvergoeding per jaar ongeacht het aantal gebeurtenissen. De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Niet akkoord. Zie antwoord vraag 32.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                           |
| 32 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 13.3                         | Hoewel aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is allebei in strijd met het beleid van leverancier. Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,-. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Aanbestedende dienst is bereid de aansprakelijkheid van art. 13.2 te beperken tot maximaal twee gebeurtenissen per kalenderjaar. De algehele aansprakelijkheid dus naast directe schade ook gevolg- en/of indirecte schade blijft gehandhaafd. Opdrachtgever wenst claim open te kunnen houden, los van het te voeren verweer hiertegen door Opdrachtnemer.                                                                       |                                                                           |
| 33 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 13.2                         | Leverancier acht het redelijk dat hij in alle gevallen eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nee, dit zou de werking van een fatale termijn teniet doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                           |
| 34 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 4.2                          | Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nee, dit zou de werking van een fatale termijn teniet doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                           |
| 35 | Juridisch | Gibit 2020 Artikel 4.1                          | Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?<br><br>Tekstvoorstel: Toevoegen: In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nee, dit zou de werking van een fatale termijn teniet doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                           |
| 36 | Proces    | Ondertekening in te dienen documenten           | Paragraaf 5.1 Allereerst controleert de aanbesteder of het door de Inschrijvers ingevulde UEA met de daarbij behorende bijlagen en de overige te verstrekken gegevens compleet en rechtsgeldig ondertekend zijn ontvangen. Vraag: Dienen alle in te dienen documenten rechtsgeldig ondertekend te worden of enkel waar gevraagd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Enkel de documenten waar ondertekening gevraagd wordt, dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | P4 Technisch applicatiebeheer<br>overige applicaties en<br>databasebeheer |
| 37 | Inhoud    | Bijlage 2 Programma van Eisen - pagina 17 Eis 2 | Op pagina 17 van het Programma van Eisen geeft u in eis 2 van Perceel 6 Netwerkbeheer en beheer beveiliging de introducerende zin "betreft de 3e lijn ondersteuning van het cluster Systeem- en netwerkbeheer". Dit suggereert dat systeembeheer ook onderdeel is van perceel 6. Kunt u dit verduidelijken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | In de organisatorische indeling bij de gemeente Veenendaal zijn systeembeheer en netwerkbeheer gecombineerd in één cluster. Hier wordt de naam van het cluster bedoelt. Systeembeheer is dus geen onderdeel van perceel 6.                                                                                                                                                                                                        | P6 Netwerkbeheer                                                          |
| 38 | Inhoud    | Bijlage 2 Programma van Eisen - pagina 16 Eis 2 | Op pagina 16 van het Programma van Eisen geeft u in eis 2 van Perceel 5 Systeembeheer de introducerende zin "betreft de 3e lijn ondersteuning van het cluster Systeem- en netwerkbeheer". Dit suggereert dat netwerkbeheer ook onderdeel is van perceel 5. Kunt u dit verduidelijken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie het antwoord op vraag 37.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | P5 Systeembeheer                                                          |
| 39 | Inhoud    | schriftelijke vragen met verwijzing per vraag   | 1. Bijlage 5, model referentieproject, pagina 5<br>Als bijlage 5 is een template bijgevoegd om een referentie in te vullen. De opmaak bij perceel 4 wijkt af van de andere percelen. Bij A en B op pagina 5 van Bijlage 5 staan gevraagde competenties van perceel 3.<br>Vraag: Kan de aanbestedende dienst een nieuwe template opmaken voor perceel 4 die qua structuur dezelfde opbouw heeft als de andere percelen?<br><br>2. Bijlage 4, Uniform Europees Aanbestedingsdocument, pagina 14<br>In deel VI, wordt gevraagd om de benodigde certificaten en andere bewijsstukken te overleggen. Bij punt b staat een oude datum van 18 oktober 2018 genoemd. We nemen aan dat de gevraagde certificaten en bewijsstukken een actuele status moeten hebben.<br>In hoofdstuk 8 van het beschrijvend document worden eisen gesteld met meer recente data voor de geldigheid van dergelijke certificaten en bewijsstukken. De genoemde datum van 18 oktober 2018 lijkt hiermee in conflict te zijn.<br>Vraag: Is genoemde datum correct?<br><br>3. Bijlage 11, Systeemomgeving, pagina 4<br>Bij paragraaf 1.3 wordt beschreven dat er eisen worden gesteld aan de te selecteren oplossing. In de kolom 'BEWIJS' dient inschrijver aan te geven hoe zij zich conformeert aan de eisen. Vraag: In welk document en op welke manier kan de kolom 'BEWIJS' ingevuld worden? | Ja, zie de bijlage bij deze nota van inlichtingen.<br><br>De tekst in het UEA op pagina 14 is een standaard tekst, deze is niet door aanbestedende dienst te wijzigen. De eisen die in hoofdstuk 8 van het Beschrijvend document zijn vermeld zijn leidend.<br><br>De kolom 'BEWIJS' is niet van toepassing. Door het indienen van de inschrijving conformt Inschrijver zich aan de gestelde eisen, waaronder die van bijlage 11. | P4 Technisch applicatiebeheer<br>overige applicaties en<br>databasebeheer |

|    |        |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |
|----|--------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|    |        |                                                       | <p>4. Bijlage 11, Systeemomgeving, pagina 5<br/>In verschillende paragrafen wordt onder andere gevraagd om een technische schema en overzicht (2.1), een beschrijving van certificeringen en bedrijfsprotocollen (2.1), inzicht in licentiestructuur (2.4), invulling geven aan een fact sheet (3.4), etc.<br/>Vraag: Hoe dient inschrijver antwoorden te beschrijven of invulling te geven aan alle gestelde eisen?</p>                                                                                                                 | Door het indienen van de inschrijving conformeert Inschrijver zich aan de gestelde eisen, waaronder die van bijlage 11. De specifieke documenten die in bijlage 11 worden gevraagd, worden binnen 6 weken en indien van toepassing na startdatum van het contract door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overlegd. |                                   |
|    |        |                                                       | <p>5. Bijlage 2, Programma van Eisen<br/>In bijlage 2 worden algemene eisen gesteld en specifieke eisen per perceel. Vraag: Hoe dient inschrijver te bepalen welke eisen van toepassing zijn en hoe dient zij de eisen te accepteren?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Inschrijver accepteert de eisen - en al hetgeen in de aanbestedingsdocumenten inclusief nota's van inlichtingen is opgenomen - door het indienen van een Inschrijving.                                                                                                                                           |                                   |
|    |        |                                                       | <p>6. Bijlage 2, Programma van Eisen, paragraaf 1.2, Eis 3, pagina 3<br/>De Supportdesk van Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vastlegging hiervan in Topdesk van Opdrachtgever. Vraag: welke beschikbaarheidsgaranties zijn er gekoppeld aan Topdesk van Opdrachtgever en is het de eis van Opdrachtgever dat actualisatie in Topdesk op basis van 7*24 plaatsvindt? Zo ja, is er ook 7*24 ondersteuning voor Topdesk in geval van problemen daarmee?</p>                                                                          | Topdesk wordt 24/7 als SaaS-dienst afgenomen van Topdesk. Actualisatie in Topdesk zoals beschreven wanneer er een actualisatie is van de melding of wijziging.                                                                                                                                                   |                                   |
|    |        |                                                       | <p>7. Bijlage 2, Programma van Eisen, paragraaf 1.2, Eis 6, pagina 4<br/>Vraag: Opdrachtgever verlangt binnen de SLA een definitieve oplossing binnen 1 of 2 werkdagen, afhankelijk van de prioriteit. In voorkomende gevallen kan het – om aan deze eis te voldoen – noodzakelijk zijn om gedurende reguliere bedrijfstijden downtime te verkrijgen ten behoeve van een spoedwijziging en/of een systeemherstart. Is Opdrachtgever daartoe dan bereid?</p>                                                                              | Ja, altijd in overleg met Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |
|    |        |                                                       | <p>8. Bijlage 2, Programma van Eisen, Perceel 4, Deel D, Eis 1, 1e bol, pagina 12<br/>Opdrachtnemer monitort de Oracle en MS SQL Server databases, applicaties en servers 24 uur per dag, 7 dagen per week voor het voorkomen en oplossen van incidenten voordat gebruikers iets merken. Vraag: Is het Opdrachtnemer toegestaan om hiervoor eigen tooling in te zetten binnen de infrastructuur van Opdrachtgever?</p>                                                                                                                   | Ja, na beoordeling door Opdrachtgever en schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Daarbij mag de eigen tooling geen risico's voor de continuïteit en de veiligheid introduceren. En dit moet ook auditabel zijn (logging).                                                                                        |                                   |
|    |        |                                                       | <p>9. Bijlage 2, Programma van Eisen, Perceel 4, Deel D, Eis 4, pagina 13<br/>Naast het continue monitoren van de beheerde omgeving voert Opdrachtnemer beheertaken voor Opdrachtgever uit. Onderstaande taken zijn onderdeel van de dienst:<br/>• Beheer van de databases vanuit Oracle Cloud Control en SQL Monitoring.<br/><br/>Vraag: Stelt Opdrachtgever het gebruik van Oracle Cloud Control en SQL Monitoring verplicht, ook wanneer gebruik van een eigen monitoring tool door Opdrachtnemer is toegestaan?</p>                  | Ja, dit betreft een belangrijk onderdeel in onze architectuur en overdraagbaarheid van beheer.                                                                                                                                                                                                                   |                                   |
| 40 | Inhoud | schriftelijke vragen met verwijzing per vraag, deel 2 | <p>10. Bijlage 2, Programma van Eisen, Perceel 4, Deel D, Eis 4, pagina 13<br/>Naast het continue monitoren van de beheerde omgeving voert Opdrachtnemer beheertaken voor Opdrachtgever uit. Onderstaande taken zijn onderdeel van de dienst:<br/>• Installeren en onderhouden van Oracle Clients;<br/>Vraag: Behoort installatie en onderhoud van Oracle Clients op apparatuur van eindgebruikers volgens Opdrachtgever ook tot de dienstverlening? Zo ja, om hoeveel stuks apparatuur gaat het hierbij en waar bevinden deze zich?</p> | Dit wordt geïnstalleerd en getest in samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en geautomatiseerd uitgerold door Opdrachtgever. Onderhoud van de Oracle Clients op de werkplek valt onder werkplekbeheer en is dus de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.                                        | P4 Technisch applicatiebeheer ove |
|    |        |                                                       | <p>11. Bijlage 2, Programma van Eisen, Perceel 4, Deel D, Eis 3, pagina 13<br/>Welke werkzaamheden op het gebied van Linux-beheer verwacht u? Valt hieronder bijvoorbeeld het onderhoud van bestaande crontab-scripting?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja, dat wat nodig is om de RDBMS- en WLS-systemen goed te beheren (patching, scripting) en eventuele maatregelen in verband met security.                                                                                                                                                                        |                                   |
|    |        |                                                       | <p>12. Bijlage 2, Programma van Eisen, Perceel 4, Deel D, Eis 1, pagina 12<br/>Dienen de applicatieservers voor test/ acceptatie op dezelfde manier gemonitord te worden als de applicatieservers voor productie?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                   |
|    |        |                                                       | <p>13. Bijlage 2, Programma van Eisen, Perceel 4, Deel A, Eis 3, pagina 10<br/>Hoe vaak vindt er, per applicatie per jaar, een major upgrade plaats en hoe vaak een minor upgrade?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Major upgrade: gemiddeld twee keer per jaar, afhankelijk van het beleid van de leverancier van de applicatie. Minor upgrade: ongeveer 6 keer per jaar, met uitzondering van eventuele security patches.                                                                                                          |                                   |
|    |        |                                                       | <p>14. Bijlage 10<br/>Vraag: Maakt gemeente Veenendaal gebruik van MS-SQL Always-On clustering?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                   |
|    |        |                                                       | <p>15. Bijlage 10<br/>Vraag: Zijn de werkzaamheden en rechten van applicatieleverancier Centric op de te beheren omgevingen gelijk aan die van andere applicatieleveranciers? Zo niet, waarin verschillen deze dan?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                   |
|    |        |                                                       | <p>16. Bijlage 10<br/>Vraag: Kunt u voor de applicaties in de applicatielijst aangeven of deze applicaties bedrijfskritisch dan wel minder bedrijfskritisch zijn?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Al deze applicaties zijn bedrijfskritisch.                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                   |

|    |        |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                           |
|----|--------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 41 | Inhoud | schriftelijke vragen met verwijzing per vraag, deel 3 | <p>17. Bijlage 10<br/>Vraag: Heeft gemeente Veenendaal een actieve uitwijkomgeving? En zo ja, voor welke databases en dienen de uitwijkdatabases ook gemonitord en beheerd te worden?</p> <p>18. Bijlage 10<br/>In bijlage 10 staat een overzicht van alle applicaties en bijbehorende databases.<br/>Vraag: Hoeveel Oracle databases betreft dit en hoeveel MS SQL Server instances betreft dit?</p> <p>19. Bijlage 10<br/>Vraag: Dienen de test- en acceptatie-databases op dezelfde manier gemonitord en beheerd te worden als de productie-databases?</p> <p>20. Bijlage 10<br/>Vraag: Kan de gemeente Veenendaal een overzicht verstrekken van de huidige versies van alle databases?</p> <p>21. Bijlage 2, Programma van Eisen, Perceel 4, Deel D, Eis 1, pagina 12<br/>De omgeving van gemeente Veenendaal dient 24x7 gemonitord te worden. Vraag: Dient inschrijver ook incidenten op te lossen gedurende de nacht en het weekend? Zo ja, geldt dit dan voor alle databases of slechts een gedeelte daarvan?</p> <p>22. Bijlage 10<br/>Op de lijst met applicaties staan ook enkele Forms applicaties die gebruik maken van een WebLogic installatie.<br/>Vraag: Dient inschrijver de WebLogic installaties ook te monitoren en te beheren?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Ja, via redundante Vmware en SAN oplossing, geen aparte uitwijkdatabase.</p> <p>Dit zijn allemaal Oracle databases.</p> <p>Ja.</p> <p>Ja, alle databases zijn gemigreerd naar Oracle 19.</p> <p>Incidenten dienen te worden opgepakt binnen de pikettijden van de Opdrachtgever, zie het antwoord op vraag 2, en de gestelde prioriteitenmatrix in het Programma van Eisen.</p> <p>Ja.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | P4 Technisch applicatiebeheer<br>overige applicaties en<br>databasebeheer |
| 42 | Inhoud | schriftelijke vragen met verwijzing per vraag, deel 4 | <p>23. Bijlage 10<br/>De lijst met applicaties laat alleen de databases zien en op welke server deze staan. De verschillende applicaties hebben zelf ook een back-end server. Vraag: Op welke servers draait het applicatiedeel?</p> <p>24. Bijlage 10<br/>Vraag: Enkele applicaties kennen alleen een Productie-omgeving. Hoe kunnen dan upgrades getest en geaccordeerd worden alvorens deze naar productie gaat?</p> <p>25. Bijlage 10<br/>Vraag: Wat wordt als client gebruikt? (Bijvoorbeeld Citrix, interne domain joined laptops, moderne (intune managed) werkplek, etc.) en wie beheert deze clients?</p> <p>26. Bijlage 10<br/>Vraag: In de lijst met applicaties is er sprake van de omgeving "Versie". Wat is de functie van deze omgeving?</p> <p>27. Bijlage 2, Programma van Eisen, Perceel 4, Deel A, Eis 9, pagina 11<br/>Verschillende applicaties hebben zowel een client-deel als een server-deel. Voor goed beheer van de applicatie behoort het client deel ook door Technisch Applicatiebeheer beheerd te worden. Dit blijkt niet uit de documenten.<br/>Vraag: Waar wil de gemeente Veenendaal het clientbeheer bevestigen hebben?</p> <p>28. Bijlage 2, Programma van Eisen, Perceel 4, Deel A, Eis 9, pagina 11<br/>Vraag: Hoe wordt het Client-deel van een applicatie bij de gebruikers geplaatst? Indien packages hiervoor worden gebruikt, wie maakt deze packages dan? Wie zorgt voor de distributie van deze packages?</p> <p>29. Bijlage 16, Wijzigingsbeheer, pagina 4<br/>Vraag: Wie stelt de PDC op en wie accordeert deze lijst?</p> <p>30. Bijlage 16, Wijzigingsbeheer, pagina 6, stap 1.1.3 en stap 1.2<br/>Vraag: Wie levert de hier genoemde Servicedesk?</p> | <p>Op WLS of IIS.</p> <p>Wordt in productie gedaan, na het maken van een backup/snapshot. Dan getest. Bij akkoord is het klaar. Bij niet akkoord rollback.</p> <p>Autopilot/Intune gemanagde omgeving. Hiernaast nog virtuele desktops. Alles Windows 11 (en nog wat Windows 10). Het beheer van de clients is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.</p> <p>Die geeft aan of het Productie, Test of Acceptatie (versie) omgeving is.</p> <p>Client deel betreft IIS of WLS en installatie op de clients. Clients worden geïnstalleerd en getest en geautomatiseerd uitgerold (Liquit). Het beheer van de clients is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.</p> <p>Dit wordt geïnstalleerd en getest in samenwerking met Opdrachtgever en geautomatiseerd uitgerold door Opdrachtgever. Onderhoud van de Oracle Clients op de werkplek valt onder werkplekbeheer en is dus de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever.</p> | P4 Technisch applicatiebeheer<br>overige applicaties en<br>databasebeheer |

**Bijlage:**  
- Bijlage 5 Model referentieproject Nvl I