

Europese openbare aanbesteding Beheerdiensten I&A
Nota van Inlichtingen 2

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Percelen
44	Juridisch	GIBIT Artikel 25.4	Generieke beveiligingsprotocollen worden voor meerdere opdrachtgevers gebruikt en kunnen niet vertrouwelijk zijn (naar b.v. andere klanten van opdrachtnemer). Bent u bereid dit artikel te beperken tot de specifiek in opdracht van opdrachtgever getroffen beveiligingsmaatregelen?	Akkoord.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
45	Juridisch	GIBIT, artikel 21.4	Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Vraag: Bent u bereid deze aanpassing over te nemen?	De laatste zin van artikel 21.4 wordt als volgt aangepast 'Ook zal Leverancier zich maximaal inspannen om toegang te verlenen tot locaties waar door derden diensten worden verleend in het kader van deze opdracht. Voor locaties van Leverancier geldt dat Leverancier toegang zal verlenen tot de locaties waar de diensten worden verleend.'	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
46	Juridisch	GIBIT, artikel 20.1	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	Niet akkoord. De kern van dit artikel is het in stand houden van de dienstverlening door Leverancier. Opdrachtgever is gebonden om die dienstverlening te betalen op grond van artikel 9.2. Ingebrekestelling is ook al geborgd ingevolge artikel 20.9 voor Opdrachtgever (er staat immers Partij opgenomen). Ook in relatie tot aansprakelijkheid wordt er in artikel 13.1 gesproken van Partij, dus betreft ook Opdrachtgever.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
47	Juridisch	GIBIT artikel 15.5 en NVI vraag 25	Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Vraag: Kunt u artikel 15 lid 5 laten vervallen? Indien het antwoord ontkennend is, kunt u dit dan toelichten?	Zie antwoord NVI vraag 25. Zoals aangegeven is de boete tevens een gefixeerde schadevergoeding en indien de boete in verband staat met de opgetreden schade van de latere aanvullende schadevergoeding dan wordt die boete daarop in mindering gebracht. Indien de opgetreden schade niet in verband staat met de eerder opgelegde boete dan blijft de schadevergoeding geheel in stand.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
48	Juridisch	GIBIT Artikel 9.9	In artikel 9.9 bestaat de mogelijkheid om aantoonbare prijsstijging van Derdenprogrammatuur per 1 januari door te belasten mits deze prijsstijging niet voorzienbaar was ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst. Voor bepaalde Derdenprogrammatuur (waaronder Microsoft) is het voorgekomen dat gedurende het jaar een prijsstijging van ruim 10% is doorgevoerd. Om prijswijzigingen pas per 01 januari te kunnen doorvoeren, heeft dit een enorme impact voor inschrijvers en is het onredelijk dat dit voor rekening van de inschrijver is. Dit kan een professionele dienstverlener niet van te voren inschatten en ook niet voorzien. Inschrijver stelt dan ook voor om dergelijke prijswijzigingen de eerstvolgende maand door te voeren. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord met uitzondering van prijsstijgingen van Derdenprogrammatuur die ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst nog niet voorzien was en die door de Opdrachtnemer specifiek voor gemeente Veendaal is ingekocht en aantoonbaar enkel en alleen voor gemeente Veenendaal wordt gebruikt. Opdrachtnemer dient de voorgenomen prijsstijging aantoonbaar te maken aan Opdrachtgever. Indien de prijzen van voorgenomen Derdenprogrammatuur dalen, zal Opdrachtnemer steeds slechts de actuele (verlaagde) prijs in rekening brengen.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
49	Juridisch	GIBIT Artikel 8.12 sub ii)	Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?	Akkoord.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
50	Juridisch	GIBIT, artikel 8.1	In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdienstverlening start na acceptatie van de producten. Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Vraag: Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?	Niet akkoord. Eerst is sprake van implementatie en daarna start het onderhoud.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
51	Inhoud	PvE par. 6A - eis 9	De hier gestelde eis is voor Inschrijver lastig te beschrijven. Het lijkt erop dat u stelt dat u van Opdrachtnemer monitoring verwacht terwijl ook uw FortiAnalyzer alerts genereert. Het NOC van de Opdrachtnemer lijkt deze te moeten registreren in "het service management systeem". De vragen hierbij: 1. Welk Service Management Systeem? 2. Klopt het dat de opvolging daarvan door de 2e lijn van het Cluster Systeem en netwerkbeheer wordt uitgevoerd?	1. Opdrachtgever gebruikt hiervoor Topdesk. 2. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over events, herstelt waar mogelijk de alerts, en indien nodig in samenwerking met de 2e lijn Cluster Systeem- en netwerkbeheer.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
52	Inhoud	PvE par. 6A - eis 2 en 7	U stelt dat het beheer 3e lijns ondersteuning betreft in situaties waarin het Cluster Systeem- en netwerkbeheer onvoldoende kennis of capaciteit heeft. Daarnaast noemt u nog enkele andere activiteiten waarvan het volume niet of nauwelijks door Opdrachtnemer te beïnvloeden is. Om een vergelijkbare en competitieve aanbidding te kunnen doen: met welk volume van deze activiteiten dient Inschrijver rekening te houden?	Zie aantal dagen per jaar in het Prijzenblad, dit is met nadruk een schatting en kunnen geen rechten aan ontleend worden.	P6 Netwerkbeheer
53	Inhoud	PvE par. 5A - eis 2	U stelt dat het beheer 3e lijns ondersteuning betreft in situaties waarin het Cluster Systeem- en netwerkbeheer onvoldoende kennis of capaciteit heeft. Daarnaast noemt u nog enkele andere activiteiten waarvan het volume niet of nauwelijks door Opdrachtnemer te beïnvloeden is. Om een vergelijkbare en competitieve aanbidding te kunnen doen: met welk volume van deze activiteiten dient Inschrijver rekening te houden?	Zie aantal dagen per jaar in het Prijzenblad, dit is met nadruk een schatting en kunnen geen rechten aan ontleend worden.	P5 Systeembeheer
54	Inhoud	PvE par. 1.2 - eis 6	U stelt hier een maximale doorlooptijd voor oplossingen. Zowel perceel 5 als 6 betreft een 3e lijns ondersteuning voor situaties waarin 2e lijn Cluster Systeem- en netwerkbeheer geen oplossing kan realiseren. Inschrijver is goed in staat om 3e lijns ondersteuning te bieden maar kan in redelijkheid niet een maximale oplostermijn garanderen. Kunt u bevestigen dat eis 6 uit par. 1.2 van het PvE voor de percelen 5 en 6 als streefwaarde kunnen worden gelezen en de door u aangeven malusregeling niet van toepassing is?	Uitgangspunt blijft eis 6 uit paragraaf 1.2 van het Programma van Eisen. Als beargumenteerde kan worden aangegeven waarom de oplostermijn niet gehaald kan worden en dit buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt, is de malusregeling niet van toepassing.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
55	Inhoud	PvE par. 1.2 - eis 3	Inschrijver begrijpt dat updates vanuit haar eigen ITSM-tool worden doorgegeven aan gemeente Veenendaal. Het is niet gebruikelijk noch marktconform dat Opdrachtnemer verantwoordelijk wordt gesteld voor vastlegging in uw Topdesk. Kunt u aangeven op welke wijze u Opdrachtnemer invulling ziet geven aan deze eis?	Dit kan handmatig maar ook door middel van een geautomatiseerde (mail)koppeling.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer

56	Inhoud	PvE par. 1.2 - eis 2	De Opdrachtnemer voert regie ten aanzien van derde partijen. Kunt u voor percelen 5 en 6 aangeven welke partijen het hier betreft?	Partijen die door Opdrachtnemer zelf ingeschakeld worden. Momenteel zijn er vanuit Opdrachtgever geen derde partijen waar Opdrachtnemer regie over zou moeten voeren.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
57	Inhoud	PvE par. 1.1 - eis 16	U stelt dat de dienstverlening fluctueert met op- en afschalen van de beheerde omgeving. Voor de percelen 5 en 6 heeft Inschrijver geen omvang aangetroffen. Kunt u aangeven middels een exacte opgave van componenten aanvankelijk tot de beheerde omgeving behoren?	Perceel 5 systeembeheer betreft de componenten zoals genoemd in bijlage 2 Programma van Eisen. Daarbij bedienen we circa: - 1.400 accounts; - 50 fysieke en 550 virtuele servers op basis van VMware en opslag op het SAN; - 20 fysieke Linux en Windows servers - 1.400 virtuele en 800 fysieke endpoints (desktops, laptops), waarbij de virtuele endpoints uitgefaseerd worden; - 800 smartphones en 100 tablets; - 1.300 applicaties die via Liquit worden aangeboden aan de medewerkers. Perceel 6 Netwerkbeheer betreft de componenten zoals genoemd in bijlage 2 Programma van Eisen. Daarbij bedienen we circa: - Twee Redundante darkfiber ringen die de gemeenten (Woudenberg, Scherpenzeel, Renswoude, Veenendaal) en datacenters (Veenendaal en BIT Ede) met elkaar verbinden en zorgen voor ontsluiting naar internet, SIP en diginetwerk; - Een redundante interne firewall en een redundante externe firewall (FortiGate) - 4 mux-en van SolidOptics in de DF-ring - 4 core switches (HPC, HP Aruba) - 60 edge switches (HP Procurve, HP Aruba) - 120 accesspoints (FortiAP) - reversproxy (virtuele FortiWeb appliance) - mailrelay (virtuele FortiMail appliance) - monitoring met FortiAnalyzer - beveiliging door middel van netwerksegmentering en VLAN's - 4 Brocade / Dell EMC FC-switches t.b.v. storagenetwerk	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
58	Inhoud	PvE par. 1.1 - eis 16	U stelt dat de dienstverlening fluctueert met op- en afschalen. Hoe verhoudt zich dit met de totale contractwaarde genoemd in par. 3.1 (pag. 9) van het Beschrijvend document?	Aanbestedende dienst neemt aan dat u doelt op de maximale contractwaarde die op pagina 9 van het Beschrijvend document is genoemd. Deze maximale contractwaarde is door Aanbestedende dienst bewust ruim geschat, zodat fluctuaties (op- en afschalen) mogelijk is. Opdrachtgever benadrukt dat de maximale financiële contractwaarde geen omzetgarantie is en hier los van staat, Opdrachtnemer kan aan het bedrag geen rechten ontleen.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
59	Inhoud	PvE par. 1.1 - eis 10	N-1 is voor Inschrijver ook het uitgangspunt bij updates en fixes. In geval van security-bedreigingen is dit uitgangspunt niet altijd hanteerbaar. Is gemeente Veenendaal akkoord met het N-1 beleid als uitgangspunt te formuleren en met onderlinge instemming afwijkingen daarop mogelijk zijn?	Ja met dien verstande dat het een afwijking naar de meest recente versie betreft.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
60	Inhoud	Beschrijvend document, pag. 9	Onder 3.2 stelt u als doel dat u op rechtmatige wijze Beheerdiensten wenst af te nemen. Inschrijver associeert 'Beheer' met een resultaatverplichting ten aanzien van de werking van de betreffende infrastructuur. In perceel 5 en 6 vraagt u om ondersteuning van uw eigen medewerkers. Is er bij deze percelen wel sprake van 'afname van Beheer'?	Ja. Beide maken deel uit van de diensten. Voor een deel is dit 3e lijns beheerondersteuning en daarnaast ook probleemonderzoek, rapportages, specialistische kennis en monitoren en opvolgen van events. Aanbestedende dienst neemt uw interpretatie van Beheer ter kennisgeving aan. Aanbestedende dienst heeft in de aanbestedingsdocumenten de scope van de opdracht per perceel beschreven, dit is het uitgangspunt voor uw inschrijving.	P5 Systeembeheer, P6 Netwerkbeheer
61	Inhoud	Beschrijvend document, pag. 8	U stelt bij perceel 6 hier dat de betreffende omgeving door een partner is geïmplementeerd en deze partner op verzoek specialistische en 2e lijns ondersteuning biedt. Moet inschrijver dit zo lezen dat onderhanden uitvraag vervanging van deze partner betreft? Indien nee: hoe verhoudt zich de onderhanden uitvraag zich met de inzet van deze partner? Indien ja: kunt u bevestigen dat deze partner niet tot de Inschrijvers behoort? Indien de huidige partner tot de Inschrijvers behoort heeft deze een grote voorsprong met betrekking tot kennis van de omgeving en het beroep op de gevraagde ondersteuning. Op welke wijze denkt gemeente Veenendaal een gelijk speelveld te creëren?	Ja, aanbestedende dienst is verplicht de dienstverlening van de huidige partner aan te besteden. De omgeving is door eigen medewerkers samen met meerdere partners geïmplementeerd, waarbij de huidige partner de gevraagde dienstverlening invult. De huidige partner kan ook inschrijven, we kunnen niet bevestigen of de huidige partner dat ook daadwerkelijk gaat doen. Bij elke aanbesteding speelt het fenomeen dat er een huidige opdrachtnemer is. Het is aan de aanbestedende dienst om een gelijk speelveld te creëren en dat is in dit geval gebeurd door alle informatie die nodig is om een inschrijving te doen op te nemen in het beschrijvend document en de bijlagen. Daarnaast is er de mogelijkheid geboden om vragen te stellen. Zie ook de beantwoording van vraag 57.	P6 Netwerkbeheer
62	Inhoud	Beschrijvend document, pag. 8	U verwijst bij perceel 6 naar bijlage 12. Deze bijlage 12 is van een dusdanige resolutie dat Inschrijver geen goed beeld van de infrastructuur kan verkrijgen. Kunt u deze bijlage 12 is een hogere resolutie beschikbaar stellen?	Ja, namen en IP-adressen zijn vanwege vertrouwelijkheid zwartgelakt.	P6 Netwerkbeheer
63	Inhoud	Beschrijvend document, pag. 9	Hier vermeld u 'Storingsmeldingen via de Servicedesk van Opdrachtnemer' - bedoelt u hier Supportdesk? En zo nee: hoe verhoudt zich dit met de betreffende begripsbepalingen uit hoofdstuk 1?	Ja, bedoeld wordt Supportdesk.	P5 Systeembeheer
64	Juridisch	NVI & PVE	Op basis van de antwoorden op de vragen 33 t/m 35 in NVI in combinatie met hetgeen is bepaald in de PvE Beheerdiensten I&A 1.2 nr 6 is de vraag: kan de Rode kaart bij het niet voldoen aan de SLA worden gezien als Fatale termijn?	Ja.	P2 Functioneel en technisch applicatiebeheer OpenTunnel

65	Inhoud	Beschrijvend document	Onder 9.3 van het beschrijvend document, kan aanbestedende dienst aangeven waar precies op bedoeld wordt met "De wijze waarop u omgaat met het op-en afschalen van de dienstverlening, ook in relatie tot de prijs die de gemeente hiervoor betaald" Dit in relatie tot perceel 2.	Het gaat om de wijze waarop inschrijver omgaat met bijvoorbeeld de toevoeging van een applicatie of wanneer er een gedeelte vervalt, toevoegen en verwijderen van koppelingen in Key2Datadistributie, meer of minder inzet nodig is.	P2 Functioneel en technisch applicatiebeheer OpenTunnel
----	--------	-----------------------	--	--	---

Bijlage:
- Bijlage 12 Netwerkomgeving Nvl 2