

Aanbesteding: ICT Beheersomgeving
Aanbestedende Dienst: Westrom
Referentie: 2023-099

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Aanbestedingsdocument, 6.5 Sub criterium 5 Kwaliteit – Scholing en adoptie

Vraag:

De betrokkenheid van communicatiespecialisten in het adoptieproces van nieuwe technologie of systemen is erg belangrijk. Kunnen we ervanuit gaan dat we gebruik kunnen maken van de communicatieafdeling van Westrom?

Antwoord:

Akkoord, er kan gebruik worden gemaakt de betreffende medewerkers binnen Opdrachtgever.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Aanbestedingsdocument, punt 5.6

Vraag:

In paragraaf 5.6 van het aanbestedingsdocument Aanbestedende dienst geeft aan dat inschrijver over bijv. een ISAE3204 verklaring of gelijkwaardig dient te beschikken. Inschrijver heeft dit proces nog niet volledig afgerond. Is een zelfverklaring met betrekking tot hetgeen waar deze certificering in voorziet op het moment van aanmelding voldoende?

Antwoord:

Akkoord, bij de start van de overeenkomst dient deze te zijn gerealiseerd.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
4 Aanbestedingsdocument, punt 2.3

Vraag:

In paragraaf 2.3 van het aanbestedingsdocument wordt aangegeven dat er

een transitieperiode van ongeveer drie maanden zal zijn.
Gedurende deze periode blijft de verantwoordelijkheid voor het beheer echter volledig bij de huidige beheer partij.
Overweegd Westrom dan om de verantwoordelijkheid en de kosten voor deze transitieperiode eerlijk te verdelen?

Antwoord:

Niet Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, punt 2.8.1

Vraag:

In paragraaf 2.8.1 van het aanbestedingsdocument geeft Westrom aan dat de initiële looptijd van het contract 4 jaar is, met een optie tot tweemaal verlenging van een jaar. In het prijzenblad wordt uitgegaan van 72 maanden. Kunt u bevestigen dat het prijzenblad hierin leidend is?

Antwoord:

Het prijzenblad is leidend.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, punt 2.1.2.

Vraag:

In paragraaf 2.1.2 van het aanbestedingsdocument wordt vermeld dat PowerAutomate en PowerBI momenteel bij 'Partner Overig' staan. Overweegt Westrom de mogelijkheid om deze in de aanbesteding op te nemen?

Antwoord:

Opdrachtgever overweegt niet om dit in deze aanbesteding op te nemen.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, punt 2.2.1.

Vraag:

Gezien de grote impact van de transitie en overgang van Citrix naar AvD op eindgebruikers, en gezien het krappe tijdsbestek van drie maanden, raden wij aan om de migratie van netwerkmappen naar SharePoint buiten de initiële transitiefase te houden.

Dit advies komt voort uit onze wens om de impact voor eindgebruikers behapbaar te houden en het adoptieproces soepeler te laten verlopen.

Kunt u bevestigen of deze benadering, waarbij de migratie naar SharePoint pas na livegang en in 2024 wordt uitgevoerd.

Antwoord:

"Onder Kwaliteit T&M (6.2) kunnen Inschrijvers dit in hun visie verwerken. Daarna kan Opdrachtgever deze beoordelen.

In dit aanbestedingsdocument is een beeld geschetst van die ontwikkelingen welke bij Opdrachtgever invloed zullen hebben op de doorontwikkeling van het IT-landschap. Echter is Opdrachtgever niet de specialist. Zij wil toetsen of de Opdrachtnemer met haar kennis de organisatie goed kan begeleiden bij de huidige transitie en migratie en toekomstige vraagstukken. Om dit te kunnen beoordelen wordt een visie en een plan met betrekking tot de transitie en migratie gevraagd."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Programma van Eisen, Hoofdstuk 4.

Vraag:

Onze huidige aanname is dat de Citrix licenties op 1 januari aflopen. Echter, als dit niet het geval is, kunt u dan aangeven wanneer deze licenties precies aflopen?

Antwoord:

SPLA, hetgeen betekent dat deze op maandbasis opzegbaar zijn. De aanname dat deze op 1 januari 2024 ophouden te bestaan is correct.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 15 GIBIT2020, artikel 25.4

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen:

P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op:

5 jun. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 15 GIBIT2020, artikel 21.4

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen:

P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op:

5 jun. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 15 GIBIT2020, artikel 20.1

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 15 GIBIT2020, artikel 15.5

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord. De GIBIT2020 is leidend in deze.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 15 GIBIT2020, artikel 11.4

Vraag:

In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de gemeente aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen?

Antwoord:

Niet akkoord, de Opdrachtgever kan in de nieuwe ICT Beheer omgeving zelf changes aanbrengen.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 14
Onderwerp: Bijlage 15 GIBIT2020, artikel 9.9

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord, mits niet per 1 januari weer een indexatie wordt doorgevoerd en geen indexatie op vooruit betaalde kosten.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 15
Onderwerp: Bijlage 15 GIBIT2020, artikel 8.12 sub ii)

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage 15 GIBIT2020, artikel 8.1

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord, Indien Opdrachtnemer dit noodzakelijk acht kunnen deze kosten worden verrekend in de transitie en migratie kosten.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Programma van Eisen 12. Rapportage

Vraag:

U vraagt opdrachtnemer om t.b.v. de accountantscontrole jaarlijks een nieuw ISO 9001:2015 certificaat aan te leveren. Is het toegestaan om hiervoor een algemeen geaccepteerd kwaliteitshandboek dat conform de normen van de ISO 9001 is opgesteld en jaarlijks wordt getoetst, als gelijkwaardig alternatief aan te bieden?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 19, Informatie datacenter

Vraag:

Wat wenst Westrom met haar telefonieomgeving, ook gelet op de verouderde Windows Server 2008 R2 versie?

Antwoord:

Opdrachtgever werkt met de cloud oplossing Business Essential van T-Mobile.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Kan Westrom en technisch architectuuroverzicht delen haar volledige ICT omgeving?

Antwoord:

Het Technisch Architectuuroverzicht is als Bijlage 21 ingesloten onder het tabblad 'Documenten'.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
PVE, hoofdstuk 4, Bullet 2

Vraag:

Staat Westrom open voor het hosten van de legacy applicaties vanuit de private cloud van gegadigde?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
PVE, hoofdstuk 4, Bullet 2

Vraag:

M.b.t. "alle bestaande applicaties dienen op de nieuwe infrastructuur beschikbaar en volledig werkend te zijn, een volledige lift en shift", verwacht Westrom echt een lift en shift (1:1) migratie of het optimaal gebruik maken van de mogelijkheden binnen de Azure cloud?

Antwoord:

"Opdrachtgever wenst optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden

binnen de Azure cloud waarbij alle bestaande applicaties beschikbaar en volledig werkend zijn. Juist daar is de expertise van de opdrachtnemer voor nodig en gewenst."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument hoofdstuk 2.1.3 pagina 18

Vraag:
Kan Westrom een specifieke aanleveren van de reed in gebruik zijnde Azure resources?

Antwoord:
Opdrachtgever maakt enkel gebruik van een plannings- en printer-programma binnen Azure.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument pagina 48

Vraag:
Worden de mailboxen reeds al in Exchange online gehost?

Antwoord:
Nee, deze draaien op de Exchange servers on premise.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument paragraaf 6.3, pagina 45

Vraag:
Van welke Microsoft 365 diensten maakt Westrom nu al gebruik en kan dit gespecificeerd worden incl. licentieoverzicht?

Antwoord:

Er wordt gebruik gemaakt van 1 stuks licentie F3.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 2.1.1 Regie

Vraag:
Hoe wordt nu ICT Scholing ingevuld bij/door Westrom?

Antwoord:
Dit is een gedeelde verantwoordelijkheid van de bestaande leverancier, de IV afdeling van Opdrachtgever, van key-users naar users.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument pagina 22 en 23

Vraag:
Op pagina 22 en 23 wordt ook functioneel beheer en applicatie beheer gevraagd, welke taken/diensten verwacht Westrom van gegadigde omtrent het functionele beheer en omtrent het applicatie beheer, buiten het technische applicatiebeheer?

Antwoord:
"Deze Beschrijvingen staan in cellen A86,A87 en A88 van bijlage 18.

Functioneel beheer: Beheren van de functionaliteiten van de applicatie. Veel inhoudelijke kennis over de mogelijkheden van de applicatie.

Applicatie beheer: Beheren van de inrichting van de applicatie. Conform beleid en governance wordt de applicatie ingericht en functionaliteiten wel of niet beschikbaar gesteld.

Technisch applicatie beheer: Beheren en inrichten van het platform en bijbehorende koppelingen met andere systemen."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

PVE Hoofdstuk 10 (Fix first, settle later)

Vraag:

Bullet 4 gaat over “fix first, settle later” (voor elementen en diensten die buiten de overeenkomst vallen). Dat staat haaks op Hoofdstuk 18.2 en 18.3 en GIBIT 9.3 en 9.4, waar aangegeven wordt dat er eerst instemming/toestemming van een bevoegd iemand van opdrachtgever nodig is om in aanmerking te komen voor een vergoeding. Hoe ziet Westrom dit en wat wenst zij daarin?

Antwoord:

"fix first, settle later (voor elementen en diensten die buiten de overeenkomst vallen): Opdrachtgever eist een houding van haar leveranciers waarbij het oplossen van een issue voorop staat en op dat moment niet belemmerd wordt door in beton gegoten processen. Hierbij is risicobeheersing van belang;

Bovenstaand is de uitleg die achter de zin staat waarnaar gerefereerd wordt. Opdrachtgever is op zoek naar een partner die niet eerst kijkt naar de letter in het contract (of inkoopvoorwaarde) maar met een oplossing komt en erop vertrouwt vanuit goed partnerschap dat goed handelen en goed resultaat wordt beloond."

Percelen:

P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op:

5 jun. 2023

Label:

Contract

Ref.nr.

28

Onderwerp:

PVE hoofdstuk 5 (licenties)

Vraag:

Kan Westrom gebruik kan maken van non-profit of andere licentie vormen (ANBI), dan de reguliere commerciële Microsoft 365 licenties?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever kent weliswaar de ANBI status maar kan geen gebruik maken van andere dan de reguliere commerciële licenties.

Percelen:

P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op:

5 jun. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage 12 Programma van Eisen - uitwijktest

Vraag:

U vraagt om het resultaat van een uitwijktest, wat is uw visie hierop in combinatie met het gebruik van Azure als Cloud leverancier?

Antwoord:

"Opdrachtgever is zich ervan bewust dat voor business continuity en disaster recovery Azure oplossingen heeft. Echter wil Opdrachtgever aan kunnen tonen dat het business continuity en disaster recovery plan dat zij heeft ook werkt in de gevallen dat het noodzakelijk is.

Opdrachtgever wil testen dat de IT-dienstverlening voor een dienst waarvoor IT-uitwijk is afgesproken, volgens vooraf gestelde condities weer geleverd kan worden vanuit een uitwijksituatie. Hierbij worden zowel de uitwijkinfrastructuur zelf, als de benodigde plannen, procedures en overeenkomsten getest. Dit is belangrijk voor de continuïteit van de organisatie van Opdrachtgever."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Bijlage 12 Programma van Eisen - rapportages

Vraag:

De wijze waarop de Opdrachtnemer iedere twee weken rapporteert over uitgevoerde werkzaamheden in de voorgaande periode, geeft advies en doet verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de beheerde omgeving. Deze verbeteringsvoorstellen zijn gekwantificeerd qua inspanning en kosten en impact op de omgeving van Opdrachtgever;

Vraag: Iedere 2 weken rapportage lijkt een hoge frequentie, verzoek om dit aan te passen naar maandelijks en aanvullend op verzoek.

Antwoord:

Dit komt uit Hoofdstuk 9 van het Programma van Eisen - Transitie en Migratie. De frequentie is bedoeld om tijdens de Transitie en Migratie dicht op de bal te zitten en snel te kunnen handelen.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Contract

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Bijlage 12 Programma van Eisen - Informatiebeveiliging

Vraag:

De netwerk- en informatiebeveiliging dient te voldoen aan NIS2(Network & Information Systems): een nieuwe Europese richtlijn voor Netwerk-en Informatiebeveiliging; Deze Europese richtlijn moet nog worden omgezet naar Nederlandse wetgeving, deze moet voor maart 2024 beschikbaar komen, maar is het nu nog niet. Kunt u aangeven hoe hiermee om te gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de concrete vertaling naar Nederlandse wetgeving pas net is gestart. De Europese lidstaten hebben tot eind 2024 de tijd om de NIS2 richtlijn op te nemen in nationale wetgeving. De reden dat Opdrachtgever dit wel in het Programma van Eisen heeft opgenomen is dat tijdens de looptijd van dit contract de richtlijn wordt opgenomen in de wetgeving en Opdrachtgever er op dat moment ook aan dient te voldoen.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 12 Programma van Eisen - toegang tot AD

Vraag:

De afdeling Informatievoorziening (IV) van Opdrachtgever dient volledige toegang tot de Active Directory te krijgen.
Bedoeld u hiermee read-only of volledige admin toegang?

Antwoord:

Dit betreft een volledige Admin toegang.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 12 Programma van Eisen - onsite

Vraag:

De Opdrachtnemer moet in staat zijn om op werkdagen binnen 2 uur expertise te bieden op de locatie van Opdrachtgever(binnen kantooruren of 24 uur per dag);
Is dit 24 uur per dag of tijdens kantoortijden?

Antwoord:

Dit is tijdens kantoortijden.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage 12 Programma van Eisen - bewaartermijnen

Vraag:

Kunt u dit concreet maken? Bedoeld u hier 7 jaar mee en wilt u dit toepassen op alle gegevens?

Antwoord:

Voor de meeste zakelijke documenten gelden wettelijke bewaartermijnen. Veelal is dit 7 jaar en in enkele gevallen 10 jaar. Hierbij moet ook rekening gehouden worden wanneer deze bewaartermijnen in gaan.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 12 Programma van Eisen - onderhoudsvenster

Vraag:

Betreft de onderhoudsvensters, u geeft aan dat er maximaal 1 x per maand onderhoud uitgevoerd mag worden. Met het huidige volume en frequentie aan security updates is dit niet voldoende. We stellen voor om een wekelijks onderhoudsvenster af te spreken om de veiligheid van de omgeving te kunnen waarborgen.

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Inkoop ICT Beheersomgeving; hoofdstuk 2.1.3 pagina 18

Vraag:

In hoofdstuk 2.1.3 wordt vermeld dat netwerk en randapparatuur wordt uitgevoerd door een partner en dat dit geen onderdeel van aanbesteding is. Kunt u aangeven waar het demarcatiepunt zich bevindt? Denk hierbij aan firewalls, client VPN's e.d

Antwoord:

Opdrachtgever voert de aanpassingen door op de apparatuur die bij Opdrachtgever is geplaatst. Dit in nauwe samenspraak en overleg met de Opdrachtnemer. Samen wordt getest of de aanpassingen het gewenste resultaat hebben.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Inkoop ICT Beheersomgeving; 6.1 Sub criterium 1: Prijs

Vraag:

Kunt u gebruik maken van de 'M365 non-profit licenties'? En zullen alle medewerkers gebruik gaan maken van M365 of een combi van O365 en M365? Indien non-profit licenties niet kunnen worden afgenomen is het ook belangrijk om te vernemen of u maandlicenties of jaarlicenties wilt afnemen. Dus graag aangeven welke type en aantallen licenties i.c.m. maand- of jaarcontract.

Antwoord:

Opdrachtgever kan helaas geen gebruik maken van non-profit licenties. Welke combinaties van licenties (M365 en/of O365 & jaarlicenties en/of maandlicenties) passend zijn bij Opdrachtgever is een onderwerp dat graag besproken wordt na gunning met de Opdrachtnemer. Opdrachtgever maakt dan graag gebruik van de expertise van de Opdrachtnemer op dit gebied op basis van kosteneffectiviteit passend bij de eisen en wensen van Opdrachtgever.

Dit onderdeel komt ook terug in hoofdstuk 6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie : de wijze waarop de Opdrachtnemer advies geeft over de te gebruiken (M365) licenties /licentiestructuur onder anderen kijkend naar het normstellend kader voor de ICT functie binnen Opdrachtgever (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid).

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

U maakt onderscheid tussen Office 365 / Microsoft 365. Voor welke gebruikers zal O365 beschikbaar worden gesteld en voor wie M365 omdat er een prijsverschil tussen beide is. Kunt u ook de aantallen aangeven m.b.t. O365 en M365.

Antwoord:

Welke combinaties van licenties (M365 en/of O365 & jaarlicenties en/of maandlicenties) passend zijn bij Opdrachtgever is een onderwerp dat graag besproken wordt na gunning met de Opdrachtnemer. Opdrachtgever maakt dan graag gebruik van de expertise van de Opdrachtnemer op dit gebied op basis van kosteneffectiviteit passend bij de eisen en wensen van Opdrachtgever.

Dit onderdeel komt ook terug in hoofdstuk 6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie : de wijze waarop de Opdrachtnemer advies geeft over de te gebruiken (M365) licenties /licentiestructuur onder anderen kijkend naar het normstellend kader voor de ICT functie binnen Opdrachtgever (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid).

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Inkoop ICT Beheersomgeving; 6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie, pagina 48

Vraag:

U geeft aan: Optimaal gebruikmaken van de mogelijkheden van Exchange Online voor onder anderen heavy users;
Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met heavy users?

Antwoord:

Onder heavy users wordt verstaan de medewerkers van Opdrachtgever die het meest intensief gebruik (gaan) maken van de M365 omgeving.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Inkoop ICT Beheersomgeving , 6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie pagina 43

Vraag:

U stelt: Opdrachtgever wil naar een moderne werkplek toe gebaseerd op Microsoft 365 en Azure die los van plaats, tijd en apparaat gebruikt kan worden.

Welke eisen stelt u aan de look en feel van de moderne werkplek? Wilt u bijvoorbeeld gebruik maken van user personas om de moderne werkplek in te richten lees het zogenaamde startscherm?

Antwoord:

"De Inschrijvers wordt de ruimte gegeven om hierover hun visie te delen en hoe men de moderne werkplek zouden vormgeven en inrichten binnen dit kwaliteitscriterium.

Dit staat vermeld in de voorlaatste bullet op pagina 47 en het laatste punt op pagina 45 --> de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van Microsoft 365 en Azure nu en in de toekomst. Het vertrekpunt is dat Opdrachtgever deze kennis en kunde niet in huis heeft. De Opdrachtnemer zet deze aantoonbare kennis proactief om in advisering van een mogelijk effectiever gebruik van de Microsoft 365 en Azure omgevingen passend bij de functionele en technische wensen van Opdrachtgever."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Inkoop ICT Beheersomgeving, 6.1 Sub criterium 1: Prijs pagina 40

Vraag:

Bij de bepaling van de prijzen dient Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening te houden met een afdracht van 1,75% aan de Projectorganisatie van de werkelijk gefactureerde bedragen aan Opdrachtgever. Heeft deze afdracht alleen betrekking op de transitie/transformatie (éénmalige kosten projectsom) of op de totale contractwaarde lees projectsom plus 72 maandbedragen.

Antwoord:

Deze afdracht heeft betrekking op de totale contractwaarde lees projectsom plus 48 maandbedragen.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Inkoop ICT Beheersomgeving, 2.3 Opdrachtschrijving, pagina 25 Scope en omvang van de Opdracht

Vraag:
U stelt: een scholingsplan opstellen en uitvoeren voor de M365 applicaties die in gebruik genomen gaan worden, waarbij de IV-afdeling, kerngebruikers en andere medewerkers van Opdrachtgever stap voor stap worden voorbereid op hun rol;

Om hoeveel medewerkers (IV-afdeling, kerngebruikers en andere medewerkers) gaat het hier, wat is hun functie en welke Microsoft en bedrijfsapplicaties gaan zij gebruik maken?

Antwoord:
Het aantal medewerkers staat op het prijzenblad, de M365 applicaties staan in de Aanbestedingsdocumenten benoemd op pagina 49 en 50.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Inkoop ICT Beheersomgeving, 2.3 Opdrachtschrijving, pagina 24 Scope en omvang van de Opdracht

Vraag:
U stelt; de Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief binnen het normgevende kader (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid).
Hanteert u gekwantificeerde normen t.a.v. de kaders? Zo ja, kunt u deze dan delen. Of moeten deze i.s.m. de opdrachtnemer vastgesteld worden?

Antwoord:
Deze worden in samenwerking met de Opdrachtnemer vastgesteld.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Inkoop ICT Beheersomgeving, 2.3 Opdrachtschrijving, Scope en omvang van de Opdrachtpagina 24

Vraag:

U stelt: Aan bovenstaande gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent dat, indien bij de uitvoering van de Opdracht het daadwerkelijk afgenomen volume achterblijft - ongeacht de mate waarin dit het geval is - dit geheel voor risico komt van de Opdrachtnemer.

M.b.t. de afname van Azure diensten kan er gekozen worden voor een termijn van 12 maanden (1 jaar) of 36 maanden (3 jaar). Prijzen van 3-jarige contracten zijn voordeliger dan 12 maanden op basis van pay-per-use model. Bij de afname van 3 jaar kan er niet afgeschaald worden. Hoe ziet u deze afname opties m.b.t. Microsoft 365 en Azure diensten?

Antwoord:

"Bij 6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie op pagina 46 staat:

de Opdrachtnemer aantoonbare kennis heeft met betrekking tot kostenoptimalisatie in Azure (kosten efficiënt managen van de opslag en reken capaciteit, op afroep en automatisch op- en afschalen van de opslag en reken capaciteit) en de daarbij gebruikte applicaties. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;

Gebruikmakend van de expertise van de Opdrachtnemer en gegeven de eisen en wensen van Opdrachtgever, wil Opdrachtgever dit samen met de Opdrachtnemer vaststellen."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Inkoop ICT Beheersomgeving; Citrix in relatie tot migratie naar M365 en Azure Virtual Desktop, pagina 21

Vraag:

Kunt u toelichten wat u bedoelt met: Compas (niet cloud gedeelte)?

Antwoord:

Compas heeft een gedeelte in de cloud (SAAS) en een gedeelte van de applicatie staat nog on-premise, de Core. De databases van beide applicaties zijn verbonden via een IP-SEC.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Inkoop ICT Beheersomgeving; 2.2.3 Beheer en Supportpagina 22

Vraag:
Bedoelt u met Applicatiebeheer, Technisch Applicatiebeheer? Zo ja, welke 'beheertaken' verwacht u dat hieronder vallen?

Antwoord:
"Deze Beschrijvingen staan in cellen A86,A87 en A88 van bijlage 18.

Functioneel beheer: Beheren van de functionaliteiten van de applicatie. Veel inhoudelijke kennis over de mogelijkheden van de applicatie.

Applicatie beheer: Beheren van de inrichting van de applicatie. Conform beleid en governance wordt de applicatie ingericht en functionaliteiten wel of niet beschikbaar gesteld.

Technisch applicatie beheer: Beheren en inrichten van het platform en bijbehorende koppelingen met andere systemen."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Inkoop ICT Beheersomgeving, pagina 19

Vraag:
Kunt u een nieuwe architectuurplaat verstrekken, de gepubliceerde is onduidelijk.

Antwoord:
De afbeelding is als bijlage 22 toegevoegd.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument. pag. 46 ServiceDesk

Vraag:

U noemt hier bijlage 19 in het kader van de ServiceDesk. Bedoelt u hier bijlage 20?

Antwoord:

Correct, dit dient bijlage 20 te zijn.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 2.2.1 ICT-veranderingen en ontwikkelingen (pag. 20) Hardware

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de hardware op dit moment wordt vervangen. Voldoet deze hardware aan de gestelde eisen die Microsoft stelt voor volledig support vanuit Intune / Autopilot?

Antwoord:

Deze hardware voldoet aan de gestelde eisen die Microsoft stelt voor volledig support vanuit Intune / Autopilot.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Eisen en Wensen 4.0 Bestaande applicaties

Vraag:

In de tweede bullet verwijst u naar alle bestaande applicaties. Kan de aanname gedaan worden dat dit de frontend applicaties betreffen die genoemd worden in de lijst in bijlage 18?

Antwoord:

"Nee deze aanname is niet juist. De bestaande applicaties staan op in hoofdstuk 2.2.2 op pagina 21 van het aanbestedingsdocument.

Bijlage 18 zijn alle bestaande onderdelen in het ICT landschap om in grote lijnen taak-, rolverdeling en verantwoordelijkheid tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en andere leveranciers weer te geven."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 51 **Onderwerp:**
Aanbestedingsdocument 2.1.2 Mobiele apparaten

Vraag:

U geeft aan dat al het support bij de opdrachtgever ligt. Is de aanname juist dat het hier om hardware en gebruikersondersteuning gaat en niet het support vanuit het perspectief van mobile device management tooling (InTune / MDM)?

Antwoord:

"Met betrekking tot punt 5 klopt dit, het gaat hier om hardware en gebruikersondersteuning en niet het support vanuit het perspectief van mobile device management tooling.

Mobile device management komt terug onder punt 10 In dezelfde tabel op pagina 16 van het aanbestedingsdocument. Intune en MDM vallen onder Endpoint Management"

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 52 **Onderwerp:**
Aanbestedingsdocument Budget

Vraag:

Wij denken dat de functionaliteit (o.a. security en werkplekconcept) en diensten die u vraagt niet binnen het gestelde budget gaan passen. Kunt u meer inzage geven hoe dit budget is samengesteld?

Antwoord:

De gevraagde functionaliteit en diensten dienen binnen het gestelde budget te passen.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 53 **Onderwerp:**
Aanbestedingsdocument ServiceDesk 1e lijn

Vraag:

Wat is het oplossend vermogen van de servicedesk 1e lijn en kunt u een beeld schetsen wanneer de 2de lijn wordt aangesproken?

Antwoord:

De huidige rol van de 1e lijn is erg belangrijk, er gaan maar weinig vragen naar de 2e lijn (80/20 verhouding).

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 2.2.1 ICT-veranderingen en ontwikkelingen (pag. 20) Hardware

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de hardware op dit moment wordt vervangen. Staat deze hardware straks ongebruikt voor het project beschikbaar of wordt die al eerder in gebruik genomen?

Antwoord:

Volgens de planning wordt deze eerder in gebruik genomen (het document wordt opgesteld voor de configuratie van Intune en Autopilot).

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 7 Exit-plan

Vraag:

Zijn de specificaties binnen Bijlage 7 | Kwaliteit – Transitie & Migratie allemaal onderdeel van het te maken Transitie & Migratieplan bestaande uit maximaal 8 pagina's?

Antwoord:

"Ja, op pagina 42 staat onderstaande omschrijving

Inschrijver wordt uitgedaagd om een duidelijke concreet en realistisch Plan van Aanpak (Bijlage 7) neer te leggen waarmee Opdrachtgever een vlekkeloze transitie en migratie kan verwachten, maximaal 8 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light

puntgrootte 10. De bijlagen bevatten ondersteunende afbeeldingen, grafieken, tabellen en flowcharts. Uitdrukkelijk is het niet de bedoeling om (uitgebreide) tekstuele bijlagen toe te voegen.

Conform bovenstaande beschrijving mogen bijvoorbeeld, concrete plannen als exit plan en planning met mijlpalen opgenomen worden in de bijlage."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Aanbestedingsprocedure 4.2 Planning Start transitie en migratie

Vraag:

In de aanbestedingsprocedure staan data opgenomen voor ondertekening overeenkomst en Levering ICT Beheerdiensten. Startdatum voor de transitie en migratie is hier niet in opgenomen. Vanaf welk moment kan de inschrijvende partij starten met de transitie en migratie?

Antwoord:

Deze start is na de definitieve gunningsdatum. Opdrachtgever verwacht dat dit onderdeel is van van bijlage 7 waarbij een planning met mijlpalen wordt aangeleverd. Hier geeft de Opdrachtnemer aan hoe zij de transitie en migratie wil vormgeven, inclusief tijdslijn, om ervoor te zorgen dat per 1 januari 2024 de levering van diensten kan starten.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Algemeen Oplossing

Vraag:

Het netwerk valt buiten de scope. Geldt dat ook voor de kosten van de firewall en connecties in het Azure-datacenter? Dient die in onze calculatie of bij de netwerk-leverancier?

Antwoord:

Deze dienen te worden meegenomen bij de calculatie.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Algemeen Oplossing

Vraag:
Mogen wij aannemen dat Westrom momenteel nog niet beschikt over een Azure datacenter?

Antwoord:
Correct.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Algemeen Oplossing

Vraag:
Is het beheer van de werkplek Hardware in scope?

Antwoord:
Binnen de scope valt alleen het beheer van de software van de werkplek en niet de hardware.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Algemeen Oplossing

Vraag:
U vraagt nadrukkelijk om een centraal-werkplek concept (op basis van AVD i.p.v. Citrix). Welke achterliggende functionele en technische gedachten liggen hieraan ten grondslag?

Antwoord:
Opdrachtgever wil de transitie maken van on-premises naar off-premise, in de Cloud op basis van Microsoft 365, Azure en SaaS oplossingen. Vandaar de keuze voor Azure Virtual Desktop.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 4.2 en 4.6 Indienen inschrijving

Vraag:

In paragraaf 4.2 staat 3-7 13:00 uur en in paragraaf 4.6 staat 3-7 11:00 uur.
Op welk tijdstip dient inschrijver de inschrijving te hebben ingediend?

Antwoord:

De Inschrijving dient op 3 juli voor 13.00 uiterlijk binnen te zijn.

Percelen:

P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op:

5 jun. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage 3 Referenties Ondertekening

Vraag:

Door wie dient het formulier ondertekend te worden, door de inschrijver of door de referent?

Antwoord:

Inschrijver.

Percelen:

P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op:

5 jun. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage 13 Concept Overeenkomst Artikel 25.3

Vraag:

De kosten voor een exit dienen voor rekening te komen van Opdrachtgever, zelfs indien de overeenkomst wordt beëindigd door toedoen van leverancier. Anders bestaat het risico dat Opdrachtnemer dubbel wordt gestraft: het recht op schadevergoeding (onbeperkt), volledige vrijwaring (onbeperkt), ongedaanmaking en kosten voor exit. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen:

P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Bijlage 13 Concept Overeenkomst Artikel 14.11

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het niet halen van 1 service level niet direct leidt tot verzuim aan de zijde van Opdrachtnemer?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Bijlage 13 Concept Overeenkomst Artikel 14.7

Vraag:

Dit artikel biedt ruimte voor ‘cherry picking’. Het kan om commerciële redenen gebeuren, dat een deel van de diensten tegen een lage prijs wordt aangeboden en die lage prijs met een ander deel van de diensten wordt ‘gecompenseerd’, waarmee er een totaal pakket aan diensten ontstaat voor een acceptabele prijs. Die commerciële ruimte wordt hier weggenomen, doordat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om een deel van de Overeenkomst (selectief) op- en af te schalen. Inschrijver verzoekt u daarom om dit artikel te laten vervallen of de inschrijver toe te staan om ten aanzien hiervan een bepaald commitmentniveau af te spreken. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Bijlage 13 Concept Overeenkomst artikel 14.3

Vraag:

Inschrijver ziet ook graag vanuit Opdrachtgever op voorhand de bereidheid om te betalen voor de werkzaamheden die Opdrachtnemer in het kader van

het oplossen van een issue heeft verricht. Bent u daarom bereid om aan deze bepaling toe te voegen dat de uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot het oplossen van een issue voor rekening en risico van Opdrachtgever komt (tegen de overeengekomen (uur)tarieven van Leverancier en bij gebreke tegen de alsdan geldende (uur)tarieven), tenzij Opdrachtgever bewijst dat de oorzaak voor het ontstaan van de betreffende issue uitsluitend toe te rekenen is aan het handelen en/of nalaten van Opdrachtnemer?

Antwoord:

"fix first, settle later (voor elementen en diensten die buiten de overeenkomst vallen): Opdrachtgever eist een houding van haar leveranciers waarbij het oplossen van een issue voorop staat en op dat moment niet belemmerd wordt door in beton gegoten processen. Hierbij is risicobeheersing van belang;

Bovenstaand is de uitleg die achter de zin staat waarnaar gerefereerd wordt. Opdrachtgever is op zoek naar een partner die niet eerst kijkt naar de letter in het contract (of inkoopvoowaarde) maar met een oplossing komt en erop vertrouwt vanuit goed partnerschap dat goed handelen en goed resultaat wordt beloond."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
67

Onderwerp:
GIBIT 25.3

Vraag:

Andere derden kunnen bestaan uit grote toeleveranciers zoals Microsoft en HP. Het is onmogelijk om dergelijke derden te binden aan (bijvoorbeeld) de BIG of andere door opdrachtgever opgelegde informatiebeveiligings-normen. Inschrijver verzoekt u daarom "andere derden" te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:
Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
68

Onderwerp:
GIBIT2020 22.6

Vraag:

Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
69

Onderwerp:
GIBIT2020 9.2

Vraag:

De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 35% na installatie
- 30% na acceptatie of in gebruik name.

Antwoord:

Akkoord

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
70

Onderwerp:
GIBIT2020 8.12 sub ii)

Vraag:

Achterlopen in versie kan aanzienlijke beveiligingsrisico's meebrengen en tot hoge kosten leiden daarom dient deze termijn zo kort mogelijk te worden gehouden. En aan opdrachtnemer is het "opzettelijk achterlopen" in versies uiteraard niet toerekenbaar. Daarom verzoekt Inschrijver u de genoemde termijn te verkorten naar maximaal 6 maanden en voor cloud-applicaties

(Microsoft 365) wellicht nog korter. Binnen 6 maanden is het mogelijk om updates en upgrades afdoende te testen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Akkoord

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

71

Onderwerp:

GIBIT2020 artikel 7.5

Vraag:

De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiële tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever zal het proportionaliteitsbeginsel in acht nemen bij de keuze om al dan niet tot ontbinding over te gaan.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

72

Onderwerp:

GIBIT2020 artikel 8.9

Vraag:

Ontbinding is een zwaar middel en moet niet te snel open staan voor gebruik. Dit zou kunnen leiden tot weerstand tegen te ambitieuze service levels wat niet in het belang is van opdrachtgever. Ook wordt door het voorkomen van (naar zijn aard disproportioneel) "dubbel straffen" (bijvoorbeeld: een boete en schade en ontbinding) dit artikel evenwichtiger

en acceptabeler voor leveranciers waardoor de weerstand tegen brede aanvaarding van GIBIT minder zal zijn. Daarom verzoekt Inschrijver u de laatste zin te vervangen door: "Met betrekking tot tekortkomingen waar een contractuele sanctie (zoals een boete / malus / verbeurte van service credits) aan verbonden is zal Opdrachtgever uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op enige andere juridische remedie".

Antwoord:

Betaalde sancties worden in mindering gebracht op eventueel te betalen schadevergoeding. Van 'dubbel straffen' is ons inziens geen sprake.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
73

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 20.14

Vraag:

Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord, dit artikel gaat niet over geld.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
74

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 20.12

Vraag:

Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert

om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Het artikel wordt niet aangepast. In de hier genoemde situatie is er daadwerkelijk een vordering ingesteld en neemt de Opdrachtgever op goede gronden aan dat de overeenkomst zal worden vernietigd. Hiermee is voldoende geregeld dat niet eenvoudig of lichtzinnig tot ontbinding wordt overgegaan.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
75

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 20.10

Vraag:

Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten? Opdrachtnemer ziet deellovereenkomsten namelijk als één geheel van de ICT prestatie.

Antwoord:

Akkoord

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
76

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 17.4

Vraag:

Is de interpretatie van inschrijver juist dat deze artikelleden uitsluitend zien op maatwerksoftware dat in opdracht van de opdrachtgever - tegen betaling - wordt ontwikkeld, anders dan in het kader van onderhoudsverplichtingen en niet zijnde een Update of Upgrade, waarvan het IE expliciet wordt overgedragen bij overeenkomst?

Antwoord:

Op dit moment is er binnen Opdrachtgever geen sprake van maatwerksoftware. Mocht dit in de toekomst aan de orde komen zal dit individueel worden besproken en afgesproken.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
77

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 13.6

Vraag:

Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:
Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
78

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 13.5

Vraag:

Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.

Antwoord:
Er is niet bedoeld om af te wijken van de wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen zoals opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie onder meer artikel 6.74 en 6.98 BW).

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 79
Onderwerp: GIBIT2020 artikel 13.3 en 13.4

Vraag:

Bent u bereid verschillende caps op te nemen van:

- per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen;
- per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding;
- met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen.

In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt. Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.

Antwoord:
Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 80
Onderwerp: GIBIT2020 artikel 13.1

Vraag:

Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren:

- a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden
- b) schade aan andere eigendommen;
- c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden

- e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;
- f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Antwoord:

Het uitsluiten van indirecte schade kan tot veel discussie leiden. Derhalve is het goed om het begrip 'directe schade' te definiëren, dit dient nog bekeken te worden worden.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 5 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
81

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 13

Vraag:

In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tien maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar.

Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000,-- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000,--per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar.

Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag. Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door saas dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een opdrachtwaarde van € 50.000,00 hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde slechts een half miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven

continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren.

Kortom, met het hanteren van deze aansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4, 13.5 en 13.6 aan te passen.

Antwoord:

De regeling dient in verhouding te staan tot de daadwerkelijke risico's die de opdrachtgever loopt en hetgeen gebruikelijk is in de branche. Dit dient nog bekeken te worden worden.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
82

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 10.2

Vraag:

Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijst levert, nl. dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
83

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 10.1 aanhef

Vraag:

Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen

door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

84

Onderwerp:

GIBIT2020 artikel 8.10

Vraag:

Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspanssen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

85

Onderwerp:

GIBIT2020 artikel 7.10

Vraag:

Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een

gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord:

"Dit wordt in de overeenkomst opgenomen. Het hele facturatieschema wordts als volgt:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten);
- 35% na installatie;
- 30% na acceptatie of in gebruik name."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
86

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 5.5

Vraag:

Artikel 5.5 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.5 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
87

Onderwerp:
GIBIT2020 artikel 4.3

Vraag:

Dit komt neer op een eenzijdige beëindigingsmogelijkheid naar willekeur. Immers het gaat er om of het voorstel voor opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen

(objectieve) criteria. Beëindiging betekent dat eventuele voorinvesteringen niet terugverdiend kunnen worden en iedere vergoeding daarvan is uitgesloten (door de zinsnede 'zonder schadeplichtig te zijn'). Bovendien vindt beëindiging in voorkomend geval door middel van ontbinding plaats wat tot gevolg heeft dat er ongedaanmakingsverplichtingen over en weer ontstaan. De verplichting tot ongedaanmaking van reeds verrichte betalingen is ten opzichte van leverancier zeer onredelijk en buiten proportie. Inschrijver verzoekt u daarom artikel 4.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever zal het proportionaliteitsbeginsel in acht nemen bij de keuze om al dan niet tot ontbinding over te gaan.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
88

Onderwerp:
GIBIT 2020 art 4.2

Vraag:

Als het huidige artikel gehandhaafd blijft zullen leveranciers gedwongen zijn om zowel de hier bedoelde termijnen en einddatum dusdanig ruim te formuleren dat daar een marge in zit. Dit vertraagt projecten nodeloos en is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien rechtvaardigt de enkele overschrijding van een (tussentijdse) termijn de gevolgen die het onmiddellijk intreden van verzuim met zich meebrengt niet. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?

Antwoord:

Als de implementatie/upgrade moet zijn uitgevoerd voordat wet- en regelgeving in werking treedt, is de datum van inwerkingtreding van wet- en regelgeving de fatale datum. De tussentijdse termijnen (opleverdata) zijn niet fataal.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 5 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
89

Onderwerp:
GIBIT2020 Artikel 3.4 sub ii

Vraag:

Artikel 3.4 sub ii) verwijst onder meer naar artikel 4.3. Kennelijk dienen de risico analyse en beheersmaatregelen (met name) te zien op de doelstellingen van Opdrachtgever, de organisatie en het applicatielandschap van opdrachtgever. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden (open norm door het tussenvoegsel "met name"). Inschrijver verzoekt u daarom de risico analyse en evt. beheersmaatregelen niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de inschrijver die analyse ook zal kunnen beprijzen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom u een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is, verplicht stelt?

Antwoord:

Niet akkoord, de GIBIT2020 is leidend in deze.

Percelen:	P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op:	5 jun. 2023
Label:	Juridisch