

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

Toelichting:

Ref.nr. 90 **Onderwerp:** Inschrijving prijs, bijlage 6

Vraag:

Inschrijving prijs, bijlage 6

Er is een probleem met de automatische optelling voor het adoptie onderdeel. Zou u dit alstublieft kunnen bekijken en de nodige aanpassingen kunnen maken?

Antwoord:

Een nieuwe versie van het prijzenblad is toegevoegd als Bijlage 6v2.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr. 91 **Onderwerp:** Aanbestedingsdocument hoofdstuk 6.5

Vraag:

U wenst de 20 gevraagde onderdelen beschreven te hebben op maximaal 5 A4. Inschrijver is voorstander van beknopt, concreet en realistisch te beschrijven. Echter, om alle gevraagde onderdelen kwalitatief goed en volledig te beschrijven hebben wij meer pagina's nodig. Staat u inschrijvers toe om op maximaal 10xA4 het gevraagde te beschrijven?

Antwoord:

Akkoord

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 92 **Onderwerp:** Aanbestedingsdocument hoofdstuk 6.4

Vraag:

U wenst de ruim 50 gevraagde onderdelen beschreven te hebben op

maximaal 15 A4. Inschrijver is voorstander van beknopt, concreet en realistisch te beschrijven. Echter, om alle gevraagde onderdelen kwalitatief goed en volledig te beschrijven hebben wij meer pagina's nodig. Staat u inschrijvers toe om op maximaal 30xA4 het gevraagde te beschrijven?

Antwoord:

Akkoord

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument hoofdstuk 6.3

Vraag:

U wenst de 16 gevraagde onderdelen beschreven te hebben op maximaal 8 A4. Inschrijver is voorstander van beknopt, concreet en realistisch te beschrijven. Echter, om alle gevraagde onderdelen kwalitatief goed en volledig te beschrijven hebben wij meer pagina's nodig. Staat u inschrijvers toe om op maximaal 15xA4 het gevraagde te beschrijven?

Antwoord:

Akkoord

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument hoofdstuk 6.2

Vraag:

U heeft een beleid en structuur beschikbaar voor de inrichting van SharePoint, Teams en OneDrive. Heeft u dit zelf opgesteld of heeft een derde dit voor u gerealiseerd? Indien het een derde betreft, kunt u aangeven welke partij dit heeft opgesteld?

Antwoord:

Opdrachtgever is momenteel bezig om de impliciet aanwezige structuur en beleid met betrekking tot informatiemanagement breed expliciet te maken en op papier te zetten (met hulp van de externe partij BronzGreen). De manier waarop Opdrachtgever gebruik wil gaan maken van SharePoint, Teams en OneDrive en deze wil inrichten is hier onderdeel van. Daarbij worden ook de randvoorwaarden en spelregels (o.a. afspraken opslag van gegevens en

eigenaarschap) rondom samenwerking beschreven.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument hoofdstuk 6.2

Vraag:

U wenst de 17 gevraagde onderdelen beschreven te hebben op maximaal 8 A4. Inschrijver is voorstander van beknopt, concreet en realistisch te beschrijven. Echter, om alle gevraagde onderdelen kwalitatief goed en volledig te beschrijven hebben wij meer pagina's nodig. Staat u inschrijvers toe om op maximaal 15xA4 het gevraagde te beschrijven?

Antwoord:
Akkoord

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument hoofdstuk 6.1

Vraag:

Kunt u aangeven waarom een afdracht van 1,75% van de werkelijk gefactureerde bedragen wordt gehanteerd? Er dient dus gelet op uw maximale budget ruim € 26.000,00 afgedragen worden. Waardoor inschrijvers feitelijk binnen een budget van maximaal 1,474 Mio het gevraagde dient te realiseren, inclusief licenties en Azure consumptie.

Antwoord:
De 1,75% managementfee is voor de projectorganisatie die het contractmanagement en beheer (evaluatie en managementinformatie) uitvoert gedurende de looptijd van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te optimaliseren. Het uitgangspunt hierbij is dat optimalisatie mede zorgt voor benutting van de volledige looptijd inclusief verlengingen van de overeenkomst.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument hoofdstuk 6.4 (pagina 46)

Vraag:

Kunt u een overzicht aanleveren van de meldingen (vragen, incidenten, wijzigingen, incl. prio, afhandeltijd etc.) uit uw servicemanagement tool over afgelopen jaar en hoeveel er naar 2e en 3e lijn zijn doorgestuurd?

Antwoord:

Een overzicht van de meldingen en wijzigingen is bijgevoegd als Bijlage 23 en Bijlage 24.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Bijlage 6 Inschrijving Prijs Westrom

Vraag:

De termen Laptop/Desktop en mobiele telefoons is enigszins verwarrend. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijver hier de prijs mag opnemen voor het beheren via Intune en MDM van de softwarematige werkplek/telefoon?

Antwoord:

Ja, dit staat ook in kolom A van het prijzenblad.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Bijlage 6 Inschrijving Prijs Westrom

Vraag:

Wat dient inschrijver onder Security te prijzen?

Antwoord:

Het gedeelte van de vaste kosten die Opdrachtgever iedere maand betaalt wat gealloceerd is aan security. Gebaseerd op de diensten en producten die gevraagd worden gegeven de eisen en wensen van de Opdrachtgever.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 100
Onderwerp: Bijlage 6 Inschrijving Prijs Westrom

Vraag:
Waar dient inschrijver de Azure consumptie te vermelden?

Antwoord:
"Deze kunnen niet vermeld worden in het prijzenblad aangezien deze afhankelijk zijn van de prijs die door Microsoft gevraagd wordt. Om de Citrix omgeving af te bouwen zal per applicatie na gunning nog nader inzicht verkregen moeten worden hoe deze technisch zo kosten efficiënt mogelijk aangeboden kunnen worden. Opdrachtgever zoekt een partner die hierbij meedenkt om de applicaties die op dit moment nog in Citrix draaien op een effectieve manier over te zetten."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 101
Onderwerp: Bijlage 16 Meeteenheden

Vraag:
De bijlage geeft 4 onderdelen aan. In het aanbestedingsdocument geeft u in paragraaf 6.4, op pagina 48 aan: "in bijlage 16 zijn met betrekking tot de 5 te leveren onderdelen...". Dient dit 4 op te leveren onderdelen te zijn?

Antwoord:
Dit is correct. De zin in paragraaf 6.4, op pagina 48 dient te zijn "in bijlage 16 zijn met betrekking tot de 4 te leveren onderdelen..."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 102
Onderwerp: Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 13

Vraag:
Dient inschrijver het uitvoeren van het exit-plan meet te prijzen of dient inschrijver alleen een exit-plan op te stellen?

Antwoord:

Alleen een exit-plan dient te worden opgesteld.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 12

Vraag:

Kan aanbestedende dienst instemmen met een totaal rapportage per maand of per kwartaal waarin ook het overzicht van de gebruikers opgenomen is?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 9 bullet 1

Vraag:

wie communiceert er naar leidinggevend en medewerkers? Gebruikelijk is het dat de aanbestedende dienst zelf communiceert naar de eigen organisatie? Kunnen wij hiervan uitgaan?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 8

Vraag:

Is het de bedoeling dat inschrijver SIEM/SOC Service aanbiedt?

Antwoord:

Onder 6.3 Sub criterium 3: Kwaliteit – Informatiebeveiliging op pagina 43 vraagt Opdrachtgever het volgende: " de visie omtrent het gebruik van SIEM /SOC oplossingen en bijbehorende mogelijke additionele kosten ".

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 8

Vraag:

Dient inschrijver de penetratie test door een externe partij mee te nemen in de beantwoording of is dit buiten scope?

Antwoord:

De penetratie test waar naar wordt gerefereerd is de penetratietest die bij de Opdrachtnemer wordt uitgevoerd en niet bij Opdrachtgever. Het bijbehorend certificaat/document kan bij een accountantscontrole worden opgevraagd. Deze valt binnen scope.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 6

Vraag:

Is het ook vereist om continu scholing/adoptie aan te bieden of betreft het een eenmalige activiteit?

Antwoord:

Eenmalige activiteit.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 6

Vraag:

Wat bedoelt aanbestedende dienst met bijbehorende applicaties? Zijn dit de

applicaties die onderdeel zijn van M365?

Antwoord:

Correct.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 5

Vraag:

Hoe gaat aanbestedende dienst deze eis beoordelen?

Antwoord:

Op basis van enerzijds de ontwikkeling van gebruikersaantallen bij Opdrachtgever en anderzijds de ontwikkelingen op licentiegebied bij O365 /M365 verwacht Opdrachtgever (ongevraagd) advies indien er kostenbesparingen mogelijk zijn of wijzigingen om andere redenen nodig zijn (know how is aanwezig bij Opdrachtnemer). Basis voor samenwerking is vertrouwen. Toetsing door (externe) licentiespecialist is altijd mogelijk, maar zou - inziens van Opdrachtgever - bij aanwezige knowhow bij de Opdrachtnemer niet nodig moeten zijn.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 4, bullet 6

Vraag:

Wat verstaat aanbestedende dienst onder functioneel beheer van de AVD? Is dit het up-to-date houden van het mage?

Antwoord:

Functioneel beheer: Beheren van de functionaliteiten van de applicatie. Veel inhoudelijke kennis over de mogelijkheden van de applicatie. --> Het up-to-data houden van het image is hier een onderdeel van.

Opdrachtgever verstaat hieronder onder anderen ook het optimaal laten functioneren van het systeem voor de eindgebruikers, ervoor zorgen dat de juiste applicaties voor de juiste mensen beschikbaar zijn en problemen oplossen die zich voordoen bij het gebruik van AVD.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 111
Onderwerp: Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 4, bullet 4

Vraag:
Waar dienen de testomgevingen aan te voldoen en dienen deze omgevingen continu beschikbaar te zijn of in Azure alleen aangezet te worden wanneer aanbestedende dienst een test wenst uit te voeren? Met hoeveel runtime in Azure moet inschrijver rekening houden?

Antwoord:
Testomgeving alleen beschikbaar indien noodzakelijk. Runtime is afhankelijk van het aantal uitgebrachte patches/(nieuwe) applicaties.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 112
Onderwerp: Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 4, bullet 2

Vraag:
Kan aanbestedende dienst bevestigen dat alle applicaties op de nieuwe infrastructuur naar behoren kunnen werken?

Antwoord:
Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer aantoonbare kennis heeft van en ervaring heeft met het begeleiden van organisaties in hun transitie van Citrix naar Azure Virtual Desktop en M365 en in staat zijn een volledige lift en shift uit te kunnen voeren.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 113
Onderwerp: Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 3

Vraag:
Is aanbestedende dienst zich er van bewust dat de applicatieleverancier en Westrom zelf ook tijd moeten plannen voor de overgang naar Azure en dat

inschrijver deze kosten niet mee-begroet in de beantwoording?

Antwoord:

Akkoord

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 2

Vraag:

Klopt de aanname van inschrijver dat de helpdesk van inschrijver niet direct benaderd wordt door de eindgebruikers van Westrom?

Antwoord:

Correct, deze wordt niet direct benaderd door eindgebruikers van Opdrachtgever

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 2, bullet 8

Vraag:

de helpdesk van de Opdrachtgever (telefonisch en per e-mail bereikbaar) hanteert bij de melding van bijvoorbeeld incident of storingen over gebreken in de functionaliteit die de dienst zou moeten leveren een eenduidige wijze van werken om prioriteiten toe te kennen aan meldingen; Vraag: bedoelt aanbestedende dienst hier opdrachtnemer?

Antwoord:

Correct, dit is de Opdrachtnemer

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 1

Vraag:

Heeft aanbestedende dienst zelf wensen en eisen betreffende bewaartermijnen en/of oplossingen voor de back-up?

Antwoord:

Na Gunning kan in overleg met Opdrachtnemer worden gekeken naar haar advies in deze. Het uitgangspunt blijft de wettelijke bewaartermijnen.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 1

Vraag:

Heeft aanbestedende dienst zelf wensen en eisen betreffende bewaartermijnen en/of oplossingen voor de back-up?

Antwoord:

Na Gunning kan in overleg met Opdrachtnemer worden gekeken naar haar advies in deze. Het uitgangspunt blijft de wettelijke bewaartermijnen.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 1, bullet 6

Vraag:

Het is onmogelijk om alle niet standaard wijzigingen die inschrijver op basis van nacalculatie uitvoert te benoemen. Is aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen waarbij inschrijver akkoord vraagt aan aanbestedende dienst voor alle niet standaard wijzigingen door middel van een voorstel /offerte?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Bijlage 12 PVE, hoofdstuk 1, bullet 3

Vraag:

Uiteraard werkt inschrijver met standaard ITIL processen. Dient inschrijver rekening te houden met al aanwezige processen waar inschrijver op moet aansluiten?

Antwoord:

Nee, hier dient geen rekening mee te worden gehouden.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
120

Onderwerp:
NvI 1, vraag 52

Vraag:

Is aanbestedende dienst bereid het budget op te rekken naar 2,5mio voor 60 maanden aangezien het inclusief licenties, Azure Consumptie en beheer is. Uw opgegeven budget is volgens inschrijver niet haalbaar.

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
121

Onderwerp:
NvI 1, vraag 37

Vraag:

De flexibiliteit die hier geboden wordt is volgens inschrijver te groot. Voorbeeld: Inschrijver kan inschrijven met O365 F1 licenties tegen een zeer lage prijs en na gunning bepalen dat F1 toch niet de juiste licentie is om vervolgens E3 of E5 licenties te leveren die een behoorlijk stuk hoger liggen qua prijs. Is het mogelijk om voor deze aanbesteding een uitgangspunt op te nemen voor de gevraagde licenties zodat iedereen een gelijk speelveld heeft en het niet mogelijk is om achteraf andere licenties aan te bieden. Inschrijver stelt voor om M365 E3 licenties als eis op te nemen. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

"Niet akkoord. De M365 licentiekosten vallen niet binnen het Total Cost of Ownership op basis waarvan gegund wordt. Opdrachtgever vraagt partijen dus ook niet om in te schrijven met licenties.

In het prijzenblad zijn bewust de kosten voor Azure consumptie en de M365 licenties niet meegenomen aangezien deze variabel zijn en de unit prijzen niet binnen de invloedsferen van de Opdrachtnemer vallen. "

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
122

Onderwerp:
NvI 1, vraag 36

Vraag:

Welke opdrachtnemer wordt in de zin: dit in nauwe samenwerking met de opdrachtnemer. Is dit de leverancier van het netwerk of bedoelt aanbestedende dienst de winnende inschrijver van deze aanbesteding?

Antwoord:

De winnende Inschrijver van deze aanbesteding. De huidige partner m.b.t. netwerk en randapparatuur wordt gezien als een verlengstuk van de Opdrachtgever in dit geval.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
123

Onderwerp:
NvI 1, vraag 33

Vraag:

Binnen 2 uur op locatie tijdens kantoortijden is niet haalbaar voor organisaties die bijvoorbeeld in Friesland gevestigd zijn. Door in het ontwerp een hoge beschikbaarheid (redundantie) op te nemen is vaak niet noodzakelijk om binnen 2 uur op locatie te zijn aangezien de services niet onbeschikbaar zijn. Gaat u ermee akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo nee, kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

124

Onderwerp:

NvI 1, vraag 32

Vraag:

U geeft in dit antwoord aan dat de afdeling IV volledige admin toegang dient te hebben op de Active Directory omgeving die in beheer is bij inschrijver. Dit is ongebruikelijk en kan voor discussie zorgen over wie wat heeft gedaan en waarom. Kan aanbestedende dienst instemmen met alleen lees rechten zodat inschrijver de verantwoordelijkheid draagt van de omgeving?

Antwoord:

Dit kan opgelost worden door het toekennen van persoonlijke admin accounts voor IV medewerkers die gemonitord kunnen worden. Daarnaast kunnen de rechten natuurlijk in goed overleg op bepaalde gebieden worden ingeperkt. De reden om deze toegang te geven is dat de IV-afdeling op deze manier zelfredzaam is om vastgestelde handelingen te doen om te voorkomen dat voor iedere vraag van een gebruiker de Opdrachtnemer gecontacteerd moet worden. Dit heeft in het verleden altijd goed gewerkt in goed overleg met de bestaande Partner. Welke handelingen dit zijn kunnen worden opgenomen in de DAP.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument hoofdstuk 2.8.1

Vraag:

Heeft aanbestedende dienst een exit regeling met de huidige partij en mag inschrijver er vanuit gaan dat zij de volledige medewerking van latende partij krijgt bij de transitie/retransitie?

Antwoord:

Er is een exit regeling met de bestaande Partner en er zal volledige medewerking zijn van de latende partij.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument hoofdstuk 2.1.3

Vraag:

De afbeelding op pagina 19 is slecht leesbaar. Kan aanbestedende dienst een duidelijkere afbeelding delen met inschrijvers?

Antwoord:

De afbeelding is als bijlage 22 toegevoegd bij de 1e NVI.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
127

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument hoofdstuk 2.1.2

Vraag:

ICT Adoptie is vrij breed en diep. Kunt u ICT Adoptie en de wensen en eisen hierin verder toelichten en beschrijven wat u van inschrijver verwacht?

Antwoord:

Zie uitleg in Hoofdstuk 6.5. van het Aanbestedingsdocument.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
128

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument hoofdstuk 2.1.2

Vraag:

Kunt u aangeven wat u verwacht van inschrijver op het gebied van de diverse applicaties op 2e en 3e lijns beheer wanneer het applicatiebeheer zowel functioneel als technisch bij aanbestedende dienst ligt?

Antwoord:

Als de eerste lijn (IV-afdeling van Opdrachtgever) zelf het vraagstuk /verzoek niet kan oplossen wordt deze doorgezet naar de Opdrachtnemer. Voor de gebieden waar zowel het functioneel als technisch beheer bij de Opdrachtnemer ligt, kunnen deze verzoeken zowel functioneel als technisch van aard zijn.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
129

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument hoofdstuk 2.1.2

Vraag:

Kunt u aangeven wat er van inschrijver verwacht wordt met betrekking tot rechten en toegangsbeheer?

Antwoord:

Hiermee wordt rechten- en toegangsbeheer in relatie tot Azure AD bedoeld.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
130

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument hoofdstuk 2.1.2

Vraag:

Wat wordt er van inschrijver verwacht met betrekking tot de derde partijen die ingezet zijn op de vlakken van verbindingen, Werkstations, Netwerk en Power BI. Heeft inschrijver hier een SPoC rol in of loopt alles via de aanbestedende dienst?

Antwoord:

Opdrachtgever is SPoC. Inschrijver heeft hierin een meedenkende, adviserende en afstemmende rol.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
131

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument hoofdstuk 1.1

Vraag:

... de vervolg stap is om het Microsoft 365 fundament in te richten en verder uit te bouwen. Vraag: is dit onderdeel van het gevraagde of wordt dit gezien als toekomstig project? Of wenst aanbestedende dienst dit uitgevoerd te zien door inschrijver als onderdeel van het beheer?

Antwoord:

Dit is onderdeel van het gevraagde.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 132
Onderwerp: gelijke speelveld-principe

Vraag:
Hoe garandeert aanbestedende dienst een level playing field tussen de huidige partij en de overige inschrijvers?

Antwoord:
Door de mogelijke voordelen die een huidige Partij heeft niet mee te nemen in de gunningscriteria. Een van de afwegingen die hierbij geweest zijn is het niet laten meewegen van de transitie en migratie kosten in het Total Cost of Ownership.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 133
Onderwerp: Aanbestedingsdocument hoofdstuk 1

Vraag:
In de huidige situatie heeft Opdrachtgever een Overeenkomst met een Opdrachtnemer voor het beheer van haar ICT-omgeving die eindigt op 31 december 2023.
Hoe heeft u het beheer en de dienstverlening ervaren? Wat is het klanttevredenheidscijfer over afgelopen jaar?

Antwoord:
Alle inschrijvingen worden objectief beoordeeld.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 134
Onderwerp: Aanbestedingsdocument ICT Beheersomgeving

Vraag:
Moeten de aangereikte bijlagen
Bijlage 7 Kwaliteit – Transitie en Migratie Bijlage 8 Kwaliteit – Informatiebeveiliging

Bijlage 9 Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie Bijlage 10 Kwaliteit – Scholing en Adoptie
gebruikt worden als format voor de inschrijving waarbij puntsgewijs antwoord gegeven op de vragen en/ of verzoeken? Of kan er een afwijkend format gebruikt worden?

Antwoord:

Puntsgewijs antwoorden voor de leesbaarheid en voor de beoordeling van de Inschrijving.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
135

Onderwerp:
NvI - antwoord op vraag 55

Vraag:

Kunt u duiden wat de scope van de datamigratie: AS-IS of toch personas? En indien op basis van personas stellen wij voor een basis pakket aan persona's te hanteren 3 minimaal. Kunt u zich daarin vinden?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever is een organisatie, die zich kenmerkt door een grote variatie in de samenstelling van het personeelsbestand, een grote dynamiek als gevolg van continue wetswijziging en dynamiek bij stakeholders waaronder gemeentes en werkgevers.
Opdrachtgever is van mening dat voor een succesvolle samenwerking er een 'cultuur-klik' moet zijn.
Opdrachtgever is hierbij op zoek naar een Opdrachtnemer die, doorgrond, snapt en omarmt wat voor organisatie Opdrachtgever is. Daarnaast wil Opdrachtgever de inschrijvers de ruimte geven om hun visie te geven over hoe de transitie en migratie het beste kan worden vormgegeven gegeven de expertise en ervaring die bij de Opdrachtnemer zit.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
136

Onderwerp:
NvI - antwoord op vraag 37

Vraag:

In het prijzenblad vraagt u een prijs van O365/M365. Om verwarring te voorkomen en appels met appels te vergelijken verzoeken wij u om een

eenduidige prijs te vragen: O365 of M365 want er is een prijsverschil tussen beide licenties.

Antwoord:

De prijs O365/M365 gaat niet over prijs van de licenties. De uitsplitsing die hier wordt gevraagd zijn de kosten die gealloceerd zijn aan de dienstverlening die de Opdrachtnemer levert voor het beheer en support van de M365 omgeving.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
137

Onderwerp:

NvI - antwoord op vraag 32

Vraag:

Is het gebruik van Named accounts en een waiver (responsibility) hierin geen probleem?

Antwoord:

Dit Is geen probleem. Dit kan opgelost worden door het toekennen van persoonlijke admin accounts voor IV medewerkers die gemonitord kunnen worden. Daarnaast kunnen de rechten natuurlijk in goed overleg op bepaalde gebieden worden ingeperkt. De reden om deze toegang te geven is dat de IV-afdeling op deze manier zelfredzaam is om vastgestelde handelingen te doen om te voorkomen dat voor iedere vraag van een gebruiker de Opdrachtnemer gecontacteerd moet worden. Dit heeft in het verleden altijd goed gewerkt in goed overleg met de bestaande Partner. Welke handelingen dit zijn kunnen worden opgenomen in de DAP.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
138

Onderwerp:

NvI - antwoord op vraag 29

Vraag:

Is uitwijk binnen Azure, echter over diverse locaties afdoende?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 139
Onderwerp: NvI - antwoord op vraag 7

Vraag:

Met het verzoek om een visie en een plan aan te leveren is het antwoord op de vraag nog niet gegeven.

Moet de migratie van netwerkmappen nou wel of niet gemigreerd worden naar SharePoint?

Moeten de netwerkmappen AS-IS gemigreerd worden of moet er eerst een opschoning plaatsvinden en conform de nieuwe 'mappenstructuur' gemigreerd worden? Zo ja, is er een nieuwe mappenstructuur bepaald of is dit onderdeel van het migratietraject?

Antwoord:

"Er moet een migratie plaatsvinden van de huidige netwerkmappen naar SharePoint. In welke vorm dit gebeurt verwacht Opdrachtgever voor de gunning ook een visie en een plan van de Opdrachtnemer hierover gebaseerd op de ervaring en expertise van de Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is momenteel bezig om de impliciet aanwezige structuur en beleid met betrekking tot informatiemanagement breed expliciet te maken en op papier te zetten (met hulp van de externe partij BronzGreen). De manier waarop Opdrachtgever gebruik wil gaan maken van SharePoint, Teams en OneDrive en deze wil inrichten is hier onderdeel van. Daarbij worden ook de randvoorwaarden en spelregels (o.a. afspraken opslag van gegevens en eigenaarschap) rondom samenwerking beschreven.

De Opdrachtnemer richt SharePoint, Teams en OneDrive in op basis van het door Opdrachtgever vastgesteld beleid en opgestelde structuur, waar men van de Opdrachtnemer verwacht dat zij een zorgvuldig en kritisch oordeel hebben over het voorwerk dat door Opdrachtgever in dit kader reeds verricht is."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 140
Onderwerp: Bijlage 7 Kwaliteit – Transitie & Migratie

Vraag:

U stelt; de Opdrachtnemer richt SharePoint, Teams en OneDrive in op basis van het door Opdrachtgever vastgesteld beleid en opgestelde structuur, waar men van de Opdrachtnemer verwacht dat zij een zorgvuldig en kritisch oordeel hebben over het voorwerk dat door Opdrachtgever in dit kader reeds

verricht is.

Mogen wij hieruit begrijpen dat er een beleid en nieuw ‘mappenstructuur’ is vastgesteld? En zo ja, is de opgestelde structuur gebaseerd op user personas? Om een concreet voorstel te doen m.b.t. de inrichting van SharePoint en de migratie van bestanden en data zouden wij graag het vastgestelde beleid en structuur willen ontvangen, zodat we dit als uitgangspunt kunnen nemen van het transitie & migratie vraagstuk (PvA en Prijzenblad). Zie ook de vraag over uw antwoord op vraag 55 van het NvI.

Antwoord:

"Opdrachtgever is momenteel bezig om de impliciet aanwezige structuur en beleid met betrekking tot informatiemanagement breed expliciet te maken en op papier te zetten. De manier waarop Opdrachtgever gebruik wil gaan maken van SharePoint, Teams en OneDrive en deze willen inrichten is hier onderdeel van. Daarbij worden ook de randvoorwaarden en spelregels (o.a. afspraken opslag van gegevens en eigenaarschap) rondom samenwerking beschreven.

de Opdrachtnemer richt SharePoint, Teams en OneDrive in op basis van het door Opdrachtgever vastgesteld beleid en opgestelde structuur, waar men van de Opdrachtnemer verwacht dat zij een zorgvuldig en kritisch oordeel hebben over het voorwerk dat door Opdrachtgever in dit kader reeds verricht is"

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
141
Onderwerp:
NVI vraag 85

Vraag:

Deelt u een nieuwe, aangepaste concept overeenkomst met dit facturatieschema en eventuele andere aanpassingen als bijlage bij de 2e NVI?

Antwoord:

Alle relevante antwoorden uit de 1e en 2e NVI worden verwerkt in de definitieve overeenkomst na gunning welke tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden geaccordeerd.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
Onderwerp:

142

NVI vraag 80

Vraag:

Aansluitend op de vorige vraag: indien u deze definitie op voorhand deelt, laat dit nog ruimte voor discussie na gunning van de opdracht?

Antwoord:

Alle relevante antwoorden uit de 1e en 2e NVI worden verwerkt in de definitieve overeenkomst na gunning welke tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden geaccordeerd.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving**Beantwoord op:** 19 jun. 2023**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

143

Onderwerp:

NVI-vraag 80

Vraag:

U geeft aan dat het begrip "directe schade" nog nader gedefinieerd moet worden. Door wie wordt dit gedaan? Kunt u gegadigden voorafgaand aan inschrijving uw definitie hiervan geven?

Antwoord:

Het artikel 13 van de GIBIT blijft leidend.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving**Beantwoord op:** 19 jun. 2023**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

144

Onderwerp:

NVI-vraag 55

Vraag:

De maximaal 8 pagina's A4 voor het Transitie & Migratieplan zijn exclusief bijlagen, afbeeldingen etc. Betekent dit dat voor dit sub criterium en de andere subcriteria het titelblad en inhoudsopgave ook buiten het maximale aantal pagina's gerekend mag worden?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving**Beantwoord op:** 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
145

Onderwerp:
NVI vraag nr. 38

Vraag:

Gegadigde gaat mee in uw gedachte dat wij na gunning een adviserende rol hebben voor opdrachtgever als het gaat om passende licenties. Het kunnen hanteren van de in NVI-vraag 38 gevraagde aantallen is echter belangrijk voor een eerlijke vergelijkingsprijs tussen verschillende aanbieders. Kunt u derhalve de gevraagde aantallen, zoals te hanteren op het prijzenblad, alsnog verstrekken?

Antwoord:

"Niet akkoord. De M365 licentiekosten vallen niet binnen het Total Cost of Ownership op basis waarvan gegund wordt. Opdrachtgever vraagt partijen dus ook niet om in te schrijven met licenties.

In het prijzenblad zijn bewust de kosten voor Azure consumptie en de M365 licenties niet meegenomen aangezien deze variabel zijn en de unit prijzen niet binnen de invloedsferen van de Opdrachtnemer vallen. "

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
146

Onderwerp:
NVI vraag 5

Vraag:

Gegadigde interpreteert uw antwoord op deze vraag als zodanig dat er een prijs ingediend moet worden voor 72 maanden, maar dat de initiële looptijd van het contract wel 4 jaar blijft. Is deze interpretatie correct?

Antwoord:

Correct.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
147

Onderwerp:
Bijlage 6 Inschrijving Prijs Westrom

Vraag:

Op het prijzenblad worden de bedragen bij onderdeel 4. Scholing en adoptie niet goed opgeteld. Dit komt doordat er gerekend wordt met de cellen uit kolom E. Dit moet kolom D zijn. Gegadigde verzoekt u om dit aan te passen en een nieuwe prijzenblad te verstrekken.

Antwoord:

Een nieuwe versie van het prijzenblad is toegevoegd als Bijlage 6v2.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Bijlage 6 Inschrijving Prijs Westrom

Vraag:

Ingevulde cellen uit de tabbladen aanvullende dienstverlening en Uurtarieven worden niet meegerekend in de totaalprijs op het tabblad Prijzenblad. Betekent dit dat bedragen die zijn ingevuld op deze twee tabbladen, niet meegenomen worden in de beoordeling van Sub criterium 1 Prijs?

Antwoord:

Correct.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Bijlage 12 Programma van Eisen 13. Communicatie en evaluatie

Vraag:

U stelt dat de Service Level Management documenten gereed te zijn vóór de start van de ICT beheer dienstverlening. Gegadigde doet de aanname dat hiermee de mijlpaal "Levering ICT Beheerdiensten" zoals op de planning opgenomen op 1 januari 2024 wordt bedoeld. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Correct.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
150

Onderwerp:
Inschrijving prijs, bijlage 6

Vraag:

Er is een probleem met de automatische optelling voor het adoptie onderdeel.

Zou u dit alstublieft kunnen bekijken en de nodige aanpassingen kunnen maken?

Antwoord:

Een nieuwe versie van het prijzenblad is toegevoegd als Bijlage 6v2.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Contract

Ref.nr.
151

Onderwerp:
NvI Antwoord op vraag 40 pagina 17

Vraag:

Uw 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.

Uw antwoord geeft onvoldoende inzicht in de Moderne Werkplek functionaliteiten die u gerealiseerd wilt zien binnen . Kunt u specifieker zijn welke functionaliteit in-scope moeten zijn:

1. Applicaties: Medewerkers van opdrachtgever verkrijgen via startscherm direct in de browser toegang tot hun applicaties op basis van generieke user persona's. Dit betekent niet alleen SaaS oplossingen, maar ook applicaties en data die worden aangeboden in de Azure omgeving.
2. Bestanden: Medewerkers van opdrachtgever verkrijgen via startscherm toegang tot bestanden die voor de betreffende medewerker relevant zijn.
3. Samenwerken: Medewerkers en (externe) partners van opdrachtgever werken online samen in documenten en / of project of team omgevingen. Dit op een veilige en betrouwbare manier, inclusief mogelijkheid voor definitieve vernietiging na afloop van de samenwerking en beschikbaarheid van herstellen van data als deze verloren gaat.
4. Nieuws: Medewerkers van opdrachtgever krijgen via startscherm op eenvoudige wijze inzicht in nieuws. Dat is enerzijds nieuws dat voor de hele organisatie relevant is en zichtbaar moet zijn en anderzijds nieuws dat voor – en door organisatieonderdelen relevant kan zijn. Dat nieuws kan

opdrachtgever zelf plaatsen.

5. Ontmoeten: vergelijkbaar met de huidige social intranet functionaliteit.

In het geval alle 5 functionaliteiten gerealiseerd moeten worden is er bij het bepalen van plafondbedrag ook hier rekening mee gehouden ?

Antwoord:

"Nee

Zoals in het Aanbestedingsdocument staat is het vertrekpunt dat de Opdrachtgever deze kennis en kunde niet in huis heeft. Opdrachtgever zoekt een partner die hier een op visie heeft en advies geeft binnen de kaders die er zijn. Een van die kaders is het financieel kader.

Hoe de opdrachtnemer de moderne werkplek zou vormgeven en inrichten binnen deze kaders is onderdeel van dit kwaliteitscriteria op basis waarvan wordt gegund."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
152

Onderwerp:

Nav. Antwoord vraag 57 uit NVI 1

Vraag:

Om dit nog specifieker te maken, de verbinding van de vestigingen naar Azure en de internet verbinding van de vestigingen, zijn deze in scope of niet?

Antwoord:

Deze zijn buiten de scope. Dat er op basis van bestaande infrastructuur (denk aan firewalls) connectie moet kunnen worden gemaakt met Azure is binnen de scope.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
153

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument paragraaf 2.3

Vraag:

"De totale geraamde waarde van de Overeenkomst, bij de maximale looptijd

van de Overeenkomst van zes jaar is tussen de € 1.200.000,- en € 1.500.000,- exclusief BTW. Deze geraamde waarde is inclusief M365 licenties, kosten Azure en kosten Migratie en Transitie."

In "Bijlage 6 - Inschrijving Prijs Westrom" dienen inschrijvers een korting af te geven voor M365. Is de aanname juist dat uw aangegeven budget exclusief de kosten voor M365 licenties zijn?

Antwoord:

"De M365 licentiekosten vallen niet binnen het Total Cost of Ownership op basis waarvan gegund wordt. Opdrachtgever vraagt partijen dus ook niet om in te schrijven met licenties.

In het prijzenblad zijn bewust de kosten voor Azure consumptie en de M365 licenties niet meegenomen aangezien deze variabel zijn en de unit prijzen niet binnen de invloedsferen van de Opdrachtnemer vallen. "

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

154

Onderwerp:

Uitwerking van de subcriteria

Vraag:

Dient inschrijver voor de uitwerking van de subcriteria de door opdrachtgever verstrekte bijlagen te gebruiken of mag inschrijver hiervoor aparte (Word) documenten (eigen format) aan te leveren?

Antwoord:

Puntsgewijs antwoorden voor de leesbaarheid en voor de beoordeling van de Inschrijving.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

155

Onderwerp:

NvI 2 vraag 39

Vraag:

Er zit veel verschil in de functionaliteit van de Microsoft M365 licenties F1, E3, E5, Business Premium, Standard en Basic etc. Kunt u aangeven waarbinnen een heavy Exchange user in jullie ogen valt qua functionele eisen? En daarnaast de verdeling (heavy / standaard) in aantallen binnen de

organisatie.

Antwoord:

"Welke combinaties van licenties (M365 en/of O365 & jaarlicenties en/of maandlicenties) passend zijn bij Opdrachtgever en haar medewerkers 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: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
156

Onderwerp:
NVI 2 Vraag 38

Vraag:

Realiseert u zich dat verandering van licentie binnen het Microsoft portfolio een grote impact heeft op de prijs per gebruiker? Door het gestelde plafond van 1,5M is hier weinig ruimte. Dit betekent dat de flexibiliteit minimaal is doordat dit binnen het gestelde plafond bedrag is getrokken. Dit is niet lijn is met met 6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie pagina 46.

Antwoord:

Opdrachtgever realiseert zich dat de verandering van licentie impact kan hebben op de kosten per gebruiker. Zowel in positieve als in negatieve zin. Daarom zoekt Opdrachtgever een Partner met expertise op dit gebied die haar adviseert op basis van kosteneffectiviteit passend bij de eisen en wensen van Opdrachtgever.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

Vraag:

Op bladzijde 23 van het aanbestedingsdocument heeft u een tabel opgenomen waar u met het paarse blok aangeeft dat genoemde applicaties onder technisch beheer valt voor de app provider. De donkerblauwe gebieden zijn onzes inziens voor inschrijver volgens de legenda. Op bladzijde 22 van het aanbestedingsdocument staat: taken toebedeeld aan vier genoemde partijen laatste bullet van deze alinea: Technisch applicatie beheer: Beheren en inrichten van het platform en bijbehorende koppelingen met andere systemen. Vervolgens staat er op bladzijde 25 van het aanbestedingsdocument: Technisch applicatie beheer: Beheren en inrichten van het platform en bijbehorende koppelingen met andere systemen. De Opdrachtnemer aanvaardt verantwoordelijkheid voor alle activiteiten zoals benoemd met betrekking tot M365 en de Azure cloud omgeving. Voor deze onderdelen verzorgt de Opdrachtnemer het complete beheer, bestaande uit 2e en 3e lijn Helpdesk, Ontwikkeling, Onderhoud, App beheer, Technisch beheer, Privacy en Security en verantwoording hierover. Opdrachtnemer dient ook het technisch applicatiebeheer van de door Opdrachtgever gebruikte applicaties te verzorgen. Dat betekent dat de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever updates en upgrades installeert voor de betreffende applicaties. Waar nodig overlegt Opdrachtnemer – in overleg met Opdrachtgever – met de betreffende applicatieleveranciers betreffende de technische aspecten van deze applicaties;

Het is inschrijver nu niet helemaal duidelijk welke scope nu van toepassing is op het technisch applicatie beheer genoemd in de tabellen met de paarse kleur (app provider). Ziet u de inschrijver als de app provider waar technisch beheer van toepassing is of valt dit beheer bij de partners in de keten van de genoemde applicaties? Kortom, waar ligt de knip in de verantwoordelijk bij het technisch applicatie beheer.

Antwoord:

"Dit valt primair bij de partners in de keten van de genoemde applicaties (paarse kleur). Opdrachtgever ziet de Opdrachtnemer niet als de app provider. Deze heeft een eigen kleur (donker blauwe kleur). Waar in de tabel op pagina 23 van aanbestedingsdocument de donker blauwe kleur staat bij technisch beheer ligt de verantwoordelijkheid van het technisch (applicatie) beheer bij de Opdrachtnemer.

Als het gaat over koppelingen tussen systemen van verschillende partners gaat dit in overleg tussen de partners waar het technisch applicatie beheer is belegd.

In relatie tot Uitfasering Citrix en beheer en support Azure Virtual Desktop is het een vereiste dat bestaande koppelingen tussen applicaties blijven functioneren. Dit valt onder bullet 2 van hoofdstuk 4 van het Programma van

Eisen"

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
158

Onderwerp:
NvI vraag 50

Vraag:

In relatie tot vraag 50 kunt u aangeven waar de volledige applicatielijst beschreven staat in de uitvraag. Of betreft het de lijst in paragraaf 2.2.2 en de standaard Microsoft 365 office applicaties?

Antwoord:

"De lijst in paragraaf 2.2.2. van het Aanbestedingsdocument is een lijst van 10 applicaties die nu op Citrix draaien en in de nieuwe situatie op AVD moeten gaan draaien.

De volledige lijst van applicaties staan op pagina 23 van het aanbestedingsdocument (vanaf 10). De applicaties worden aangeboden via M365, via Citrix (in de nieuwe situatie via AVD) of als SAAS."

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
159

Onderwerp:
NvI2 vraag 60

Vraag:

Wanneer bepaalde applicaties het vereisen om in een centraal werkplek concept (AVD) aangeboden te worden. Kunt u dan aangeven wat de requirements zijn van de applicaties om juiste sizing te kunnen doen van de AVD omgeving.

Antwoord:

De lijst van applicaties in paragraaf 2.2.2. vereisen het om in een centraal werkplek concept aangeboden te worden. In bijlage 19 is een inzicht gegeven in huidige datacentervan Opdrachtgever waar deze applicaties lopen.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
160

Onderwerp:
NvI2 vraag 60

Vraag:

Kunt u een overzicht aanleveren van de piekbelasting op de huidige Citrix omgeving zodat inschrijver een juist beeld krijgt van de noodzakelijk sizing van de Azure Virtual Desktop?

Antwoord:

Deze overzichten zijn als Bijlage 25 en Bijlage 26 toegevoegd.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
161

Onderwerp:
NvI 2 vraag 60

Vraag:

Uw antwoord op vraag geeft alleen aan dat U met de centrale werkplek oplossing naar de cloud wilt. Wij willen graag de technische en functionele redenen weten waarom een centrale werkplek vereist is? U geeft aan dat er gekozen wordt voor een moderne M365 werkplek welke prima fysiek aangeboden kan worden met lokale applicaties. Dit bespaart licenties en azure kosten wat in lijn is met met 6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie pagina 46. Dus kunt voorbeelden geven waarom Citrix nu en AVD in de nieuwe omgeving vereist is?

Antwoord:

De lijst van applicaties in paragraaf 2.2.2. op basis van keuzes uit het verleden vereisen het om in een centraal werkplek concept aangeboden te worden. Vandaar dat Opdrachtgever deze nu via Citrix aanbiedt en in de toekomst via AVD aan dient te worden geboden.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
162

Onderwerp:
NvI2 vraag 50

Vraag:

In relatie tot vraag 50 kan de aannahme gedaan worden dat alle overige applicaties die gebruikt worden door Westrom lokaal op de werkplek

worden aangeboden? Als dat niet zo is kunt u dan aangeven hoe de huidige situatie eruit ziet

Antwoord:

Alle applicaties worden momenteel via Citrix aangeboden of via SaaS aangeboden.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
163

Onderwerp:
NVI2 vraag 50

Vraag:

U heeft aan dat alle frontend applicaties die gebruikt worden aangegeven zijn binnen 2.2.2. Dit is een lijst van 10 applicaties die nu op Citrix draaien en in de nieuwe situatie op AVD moeten gaan draaien. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Ja deze aanname is correct.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
164

Onderwerp:
Juridisch

Vraag:

1. Het valt inschrijver op dat de omschrijving van diensten (en de eisen die daaraan worden gesteld) op verschillende plekken geregeld worden. Enerzijds in de conceptovereenkomst en anderzijds in het bestek (inclusief het programma van eisen). Kunt u aangeven op welke punten de omschrijving van de diensten in de conceptovereenkomst aanvullend en/of afwijkend is ten aanzien van het bestek (inclusief het programma van eisen) opdat inschrijver een gedegen aanbidding kan doen? Indien dit niet mogelijk is, dan verzoekt inschrijver om de artikelen met betrekking tot de diensten in de conceptovereenkomst te laten vervallen, zodat het bestek en het programma van eisen hierin leidend is. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

In geval van discrepantie tussen de contractdocumenten wordt onderstaande prioriteit aangehouden: 1. Overeenkomst inclusief GIBIT 2020; 2. Nota van

Inlichtingen; 3. Aanbestedingsdocumenten; 4. Inschrijving.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 165
Onderwerp: Artikel 27.6 conceptovereenkomst

Vraag:

2. In artikel 27.6 van de conceptovereenkomst is bepaald dat de in artikel 26.5 genoemde schade beperkt is tot de in artikel 27.8 genoemde verzekerde bedragen die zien op bedrijfsaansprakelijkheid. Hoewel inschrijver begrijpt waarom u dit wilt, meent inschrijver dat dit ten koste gaat van de leesbaarheid en de bedoeling van het contract. Immers in artikel 13 GIBIT een andere (aanvullende/ afwijkende) aansprakelijkheidsregeling opgenomen waardoor het voor leverancier onduidelijk is welke bepaling tegenstrijdig is dan wel een prevaleert. Aangezien uw aanbestedende dienst voornemens is om een overeenkomst van maximaal 6 jaar te sluiten, adviseren wij u om één plek de aansprakelijkheid te regelen. In dat kader stelt inschrijver voor om artikel 13 te laten vervallen. Bent u bereid om dit voorstel over te nemen? Zo nee, bent u bereid om artikel 13 GIBIT aan te passen op de wijze zoals voorgesteld in vragen 77-82 aan te passen en artikel 27 conceptovereenkomst te laten vervallen? Indien u niet bereid bent tot één van de aanpassingen die in de vorige vragen zijn genoemd, is uw aanbestedende dienst dan bereid om een ander tekstvoorstel te doen dat de hoogte van de potentiële aansprakelijkheid van leverancier verder beperkt dan het huidige aansprakelijkheidsartikel i.c.m. de door u gegeven antwoorden? Bent u bereid om artikel 13.5 GIBIT en artikel 27.5 conceptovereenkomst te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd, hetgeen in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel? Indien het antwoord op een of meer van de hiervoor gestelde vragen geheel of gedeeltelijk ontkennend luidt, is uw aanbestedende dienst dan bereid om de proportionaliteit van de door de aanbestedende dienst voorgestelde aansprakelijkheidsbepalingen tussentijds voor te leggen aan de commissie van aanbestedingsexperts alvorens de aanbesteding een vervolg krijgt?

Antwoord:

De overeenkomst prevaleert boven de GIBIT, artikel 13 is dan niet van toepassing.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

166

Onderwerp:

Artikel 14.2 van de conceptovereenkomst

Vraag:

3. In artikel 14.2 van de conceptovereenkomst wordt bepaald dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde kwaliteit is en blijft de dienstverlening in alle opzichten voldoen aan o.a. “deugdelijkheid, doelmatigheid”. Een IT-prestatie kan echter onverhoopt fouten vertonen die in het voorkomend geval wordt opgelost conform hetgeen tussen partijen overeengekomen. Dat is ook de reden dat partijen een SLA sluiten, wat anders niet noodzakelijk zou zijn. Wij verzoeken u derhalve om artikel 14.2 aan te passen, waarbij rekening wordt gehouden met het bovenstaande. Inschrijver stelt voor om hiervan een inspanningsverplichting te maken. Bent u hiertoe bereid? Zo ja, inschrijver verzoekt u tevens om in dat kader haar vraag met referentienummer 84 derhalve opnieuw in heroverweging te nemen. Zo nee, wat is de reden dat u hiermee niet akkoord kan gaan? Kunt u dit ook weer uitleggen in het kader van het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord:

Uw opmerking noodzaakt niet tot het aanpassen van artikel 14.2 van de conceptovereenkomst. Fouten moeten inderdaad worden opgelost conform hetgeen tussen partijen is overeengekomen.

Percelen:

P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op:

19 jun. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

167

Onderwerp:

NvI vragen 80 en 81

Vraag:

In uw antwoorden op vragen 80 en 81 geeft uw aanbestedende dienst aan dat dit bekeken dient te worden in het kader van hetgeen gebruikelijk is in de branche (o.a. ten aanzien van (in)directe schade), waarvoor dank. Inschrijver gaat er echter vanuit dat uw aanbestedende dienst hierover meer duidelijkheid zal geven tijdens de tweede nota van inlichtingen. Bij eventuele vragen over uw antwoorden op deze vragen, stelt inschrijver voor om een derde vragenronde in te lassen, waarin eventuele onduidelijkheden kunnen worden weggenomen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Het artikel 13 van de GIBIT blijft leidend.

Percelen:

P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op:

19 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
168

Onderwerp:
NvI vraag 84

Vraag:

5. In reactie op uw antwoord op vraag 84, merkt inschrijver het volgende op: indien een leverancier een garantie afgeeft, zal zij deze te allen tijde moeten nakomen. Dit gaat zelfs zo ver dat leverancier aansprakelijk en verantwoordelijk gehouden kan worden voor situaties die buiten haar macht om niet nagekomen kunnen worden. Om die reden is het volgens inschrijver proportioneel om bij alle garanties het beroep op overmacht niet uit te sluiten. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
169

Onderwerp:
NvI vraag 82

Vraag:

In reactie op uw antwoord op vraag 82: kunt u toelichten waarom uw aanbestedende dienst wenst af te wijken van het wettelijk systeem waarbij de eisende partij haar stelling ook moet bewijzen? Inschrijver acht het onredelijk dat zij elke mogelijke stelling van opdrachtgever dient te weerleggen zonder dat de opdrachtgever dit hoeft te bewijzen.

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
170

Onderwerp:
Artikel 27.6 conceptovereenkomst

Vraag:

Bent u bereid om artikel 27.6 conceptovereenkomst als volgt aan te passen: de aansprakelijkheid in artikel 27.5 is beperkt tot de vergoeding van schade

waarvoor zij verzekerd is, conform artikel 27.8. Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord, het staat correct verwoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving

Beantwoord op: 19 jun. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Artikel 3.2

Vraag:

Het leveren van hardware en/of het verlenen van een gebruiksrecht (licenties) maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht. Inschrijver fabriceert zelf geen hardware en aan de (licentie)voorwaarden die gelden met betrekking tot het gebruik van software van andere (toe)leveranciers (denk bijvoorbeeld aan: Microsoft, Oracle, etc.) kunnen inschrijvers weinig veranderen. Tegelijkertijd is het een gegeven dat die voorwaarden in allerlei opzichten afwijken van de voorwaarden die de aanbestedende dienst heeft opgenomen in haar conceptovereenkomst, zodat er een delta ontstaat tussen hetgeen leverancier toegeleverd krijgt van haar eigen leveranciers en hetgeen zij aan de aanbestedende dienst moet leveren op grond van de voorgelegde conceptovereenkomst. Dit is voor inschrijvers een onaanvaardbaar en disproportioneel risico. Immers, een leverancier kan niet meer (licentie) rechten en/of garanties verstrekken dan zij van haar toeleveranciers ontvangt. Doet zij dat (noodgedwongen) wel (omdat de aanbestedende dienst dit eist), dan staat wanprestatie aan de zijde van leverancier op voorhand al vast. Gelet op het bovenstaande vraagt inschrijver of u bereid bent om de (licentie, garantie, leverings- en andere) voorwaarden van toeleveranciers te accepteren en als hoofdregel op te nemen in de overeenkomst dat deze zullen prevaleren boven de conceptovereenkomst met bijlagen. Bent u bereid om aan in afwijking van het bepaalde in artikel 3.2 het navolgende artikel op te nemen en toe te voegen als 3.2 van de overeenkomst?

Nieuw artikel 2.4:

“Indien en voor zover Leverancier (diensten met betrekking tot) software (in de breedste zin van het woord, waaronder mede maar niet uitsluitend begrepen: firmware en andere embedded software) en/of hardware levert waarvan zij niet de volledig rechthebbende, respectievelijk de fabrikant is, zal Leverancier ten aanzien van die diensten, software en/of hardware niet meer garanties en/of rechten verstrekken dan zij van haar toeleveranciers verkrijgt. Derhalve zijn op de levering en het gebruik van zodanige diensten, software en/of hardware de leverings- en garantievoorwaarden van de desbetreffende toeleverancier van toepassing in de rechtsverhouding tussen Leverancier en Opdrachtgever. In geval van strijdigheid tussen bepalingen

van deze Overeenkomst met de voorwaarden van de betreffende toeleverancier, prevaleert het bepaalde in de voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier. Deze voorwaarden worden zoveel mogelijk voor of bij het sluiten van deze Overeenkomst, dan wel op eerste verzoek van Opdrachtgever, aan Opdrachtgever ter hand gesteld (exclusief financiële en/of vertrouwelijke voorwaarden).”

Indien u hiertoe niet bereid bent, wilt u dit dan a. toelichten en b. vergezeld laten gaan van een voorstel voor een vervangend artikel c.q. een aanpassing van het bestaande artikel, waarmee de aanbestedende dienst bovenstaande bezwaren (en strijd met het proportionaliteitsbeginsel) wegneemt?

Antwoord:

Wij erkennen de genoemde bezwaren niet en handhaven van het bestaande artikel.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
172

Onderwerp:
NvI vraag 66

Vraag:

Inschrijver begrijpt uit uw antwoord op vraag 66 dat het fix first settle later bepaling betrekking heeft op diensten en/of elementen die buiten de overeenkomst vallen en u geeft aan dat hierbij risicobeheersing van groot belang is. Op basis van voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit dient een aanbestedende dienst het risico te alloceren bij de partij die het risico het best kan beheersen op beïnvloeden. Het bij een inschrijver neerleggen van een niet of nauwelijks voorzienbaar risico dat zich slechts in uitzonderlijke gevallen voordoet alsmede een risico met in potentie effecten die de continuïteit van de leverancier kunnen of zullen ondermijnen is eerder disproportioneel dan een redelijk voorzienbaar risico met geringe en overzienbare effecten. Gelet op het voorgaande verzoekt inschrijver dan ook bij artikel 14.4 aan te sluiten bij hetgeen hierover is bepaald in voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit door hiervan in ieder geval een inspanningsverplichting te maken en op te nemen dat de kosten voor het oplossen van een issue in beginsel voor rekening (en risico) voor Opdrachtgever komt, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de issue is ontstaan door toerekenbare oorzaken aan de zijde van leverancier. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet en waarom u deze bepaling redelijk acht in het kader van het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 173
Onderwerp: NvI vraag 88

Vraag:

Inschrijver begrijpt uw antwoord op vraag 88 dat uitsluitend de datum van inwerkingtreding van de wet- en regelgeving als fataal dient te worden aangemerkt (alle andere termijnen zijn derhalve niet fataal). Op die datum dient namelijk de implementatie te zijn uitgevoerd door Leverancier. Kunt u aangeven om welke inwerkingtreding van wet- en regelgeving het hier gaat? Eventueel onder verwijzing naar de relevante eisen en/of artikelen in de overeenkomst?

Antwoord:

Op dit moment is dit nog niet van toepassing.

Percelen: P1 ICT Beheersomgeving
Beantwoord op: 19 jun. 2023
Label: Juridisch