

Aanbesteding: Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Aanbestedende Dienst: Werkse!
Referentie: 2023-1004

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bestek 3.2 Projectgroep

Vraag:

Opdrachtgever heeft een projectgroep geformeerd die deskundig is op het terrein van beheer gebruikersomgeving en infrastructuur. Met het oog op de invulling van het kwaliteitscriterium dienstverleningsplan de volgende vraag: hoe groot is deze projectgroep en welke rollen nemen hierin deel?

Antwoord:

Met 4 personen. Functionarissen op het gebied van ICT, Financien, Directie en Bedrijfsvoering

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bestek 6.2 Subcriterium 2: Dienstverleningsplan

Vraag:

Gegadigde doet de aanname dat het maximum aantal pagina's (10 A4) exclusief een titelblad en inhoudsopgave is. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Bestek 5.6 Bewijsstukken geschiktheidseisen

Vraag:

Onder 5.5 vraagt u om een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de ISO 9001 norm of een vergelijkbaar kwaliteitssysteem. Gegadigde doet de aanname dat het gevraagde ISO 9001 certificaat onder 5.6 Bewijsstukken,

met een vergelijkbaar certificaat aan de ISO 9001 ondervangen mag worden.
Is deze aanname juist?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur

Beantwoord op: 26 okt. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bestek 6.3.2 Subcriterium 2: Dienstverleningsplan

Vraag:

Bij de beschrijving van het subgunningscriterium vermeldt u dat er maximaal 35 punten te behalen zijn voor het kwaliteitsonderdeel. Op meerdere andere plaatsen in het aanbestedingdocument zijn dit er 25. Gegadigde doet de aanname dat het maximum aantal punten 25 en niet 35 is. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Correct. Het betreft maximaal 25 punten.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur

Beantwoord op: 26 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 9 - bijlage 3

Vraag:

Wij mogen niet de gehele polis laten inzien. Wij kunnen wel het polisblad overleggen. We gaan ervan uit dat dat hier bedoeld wordt. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Ja, correct.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur

Beantwoord op: 26 okt. 2023

Label: Contract

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 9 artikel 21

Vraag:

Graag ziet inschrijver aan dit artikel een artikellid toegevoegd waarin de mogelijkheid voor jaarlijkse indexatie wordt gegeven;
- conform CBP consumentenprijsindex voor de dienstverlening en inhuur;
- conform prijsstijgingen van leveranciers voor de licentiekosten

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De prijsmutaties die Microsoft doorvoert kunnen 1:1 doorgevoerd worden. Voor het beheer en de incidentele inhuur kan een indexering toegepast worden van: "De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2025, op basis van het CBS indexcijfer CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2015=100) peildatum 3e kwartaal".

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 9 - artikel 13.18

Vraag:

Kunt u bevestigen dat u hier "het door Opdrachtnemer gehanteerde ticketing systeem"bedoelt, en niet Opdrachtgever?

Antwoord:

Ja, het gehanteerde ticketing systeem van opdrachtnemer

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 6 Regels 36 en 39

Vraag:

U vraagt incidentee on site support aan. Hoelang van te voren is bekend wanneer u on-site support wenst?

Antwoord:

In geval van vakantie minstens 3 weken van te voren. In andere gevallen is dit niet bekend.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage 6 regels 36 en 39

Vraag:

U vraagt on-site support. Mogen hiervoor de woon-werk reis kosten apart worden gedeclareerd tegen 23ct/kilometer?
Indien niet, kunt u bevestigen dat deze dienstverlening uitsluitend per werkdag (=8 uur) wordt afgenomen?

Antwoord:

Er kunnen geen overige kosten in rekening worden gebracht.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Bijlage 8 - paragraaf 17.1

Vraag:

Bij inhuur disciplines staat optioneel tussen haakjes. Bedoelt u dat dit optioneel wordt afgenomen, of heeft inschrijver de mogelijkheid om dit optioneel niet aan te bieden?

Antwoord:

Optioneel af te nemen door Opdrachtgever

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Bijlage 5

Vraag:

Mag bijlage 5 worden vervangen met een standaard 403 verklaring die inschrijver reeds heeft?

Antwoord:

Ja, akkoord, mits daarmee voldoende waarborgen worden gesteld.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage 7

Vraag:

Is het de bedoeling dat wij ons diensverleningsplan uitschrijven in Bijlage 7, of is bijlage 7 een apart formulier dat moet worden getekend?

Indien we ons plan in Bijlage 7 moeten schrijven:

- a) Kunt u bevestigen dat de de pagina van ondertekening niet meetelt in de 10A4
- b) Kunt u bevestigen dat er geen voorblad en inhoudsopgave is toegestaan die niet meetellen voor de 10A4?

Antwoord:

Inschrijver mag een blanco pagina's gebruiken, waarbij rekening gehouden wordt met de overige eisen.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bestek paragraaf 6.2

Vraag:

U benoemt MVO als n van de onderwerpen in het te schrijven dienstverleningsplan.

Wenst u alleen een beschrijving van genomen MVO maatregelen die direct betrekking hebben op de te leveren dienst, of wilt u een beschrijving van alle MVO maatregelen van inschrijver?

Antwoord:

De genomen MVO maatregelen die direct betrekking hebben op de te leveren dienst en de daarnaast meest belangrijke genomen MVO maatregelen door Inschrijver.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bestek paragraaf 6.3

Vraag:

U weegt prijs voor 75% mee. Dit is een hoog percentage in vergelijking met soortgelijke aanbestedingen. Vanwaar deze hoge weging op prijs?

Antwoord:

De kwaliteit is voor een zeer groot deel reeds in het pve vastgelegd.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bestek paragraaf 6.3.2

Vraag:

Omwille van transparantie verzoeken wij u het "toetsingskader" aan inschrijvers bekend te maken. Zodat voor iedereen duidelijk is wanneer een plan uitmuntend, zeer goed of goed aan het toetsingskader voldoet. Indien u dit toetsingskader niet wil prijsgeven, graag uw toelichting waarom niet.

Antwoord:

Het toetsingskader is ons inziens voldoende duidelijk opgenomen in het bestek.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Exitkosten

Vraag:

In PvE pagina 12 wordt gevraagd kosten voor een exit op te nemen in het prijzenblad. Echter is deze optie niet beschikbaar.

Antwoord:

De exit kosten kunnen bij het 2e onderdeel (Transparantie omtrent afspraken en kosten) van het dienstverleningsplan vermeld worden.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur

Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 17
Onderwerp: claims en garantieafhandelingen

Vraag:
PvE pagina 10: Opdrachtnemer verzorgt alle eventuele claims of garantieafhandeling van alle geleverde hardware en software. Is de aanname juist dat het hier gaat om alleen door de opdrachtnemer geleverd hard- en software?

Antwoord:
Ja, correct.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 18
Onderwerp: KPI's

Vraag:
In het dienstverleningsplan dient ingegaan te worden op de KPI's op de dienstverlening. Kan aanbestedende dienst aangeven welke KPI's voor de organisatie belangrijk zijn?

Antwoord:
De door Opdrachtnemer voorgestelde KPI's

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 19
Onderwerp: 3% afdracht

Vraag:
"6.1 pagina 26: Het is voor opdrachtnemer onduidelijk wat er bedoeld wordt met de zin: de bepaling van de prijzen dient Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening te houden met een afdracht van 3% aan de Projectorganisatie van alle werkelijk gefactureerde bedragen aan Opdrachtgever.
afdracht van 3% aan de Projectorganisatie van alle werkelijk gefactureerde

bedragen aan Opdrachtgever. " Kan aanbestede dienst dit verduidelijken?

Antwoord:

Over de door Opdrachtnemer gefactureerde bedragen in het kader van deze opdracht dient zij een afdracht van 3% te voldoen aan de Projectorganisatie Euro Management Consultants. De projectorganisatie vraagt na elk halfjaar de gegevens (gefactureerde bedragen door Opdrachtnemer aan Werkse!) op en stuurt een factuur van 3% hiervan.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Verschil

Vraag:

3.2 pagina 13 Het is inschrijver niet duidelijk wat het verschil tussen de projectgroep en de projectorganisatie is in dit stuk. Kan aanbestedende dienst dit verduidelijken?

Antwoord:

De projectorganisatie is Euro Management Consultants te Valkenswaard. De projectgroep zijn de medewerkers van Opdrachtgever die de aanbesteding begeleiden.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Aandachtspunt

Vraag:

In de leidraad staat op pagina 8: Aandachtspunt hierbij is dat de serviceorganisatie, governance van de Dienstverlener naadloos aansluit bij de regieorganisatie van de Opdrachtgever. Kan aanbestedende dienst verduidelijken wat hiermee bedoeld wordt?

Antwoord:

Dat Opdrachtnemer de governance van Opdrachtgever volgt.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastuctuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Totale contractwaarde

Vraag:

De totale contract waarde is geschat tussen 150.000 en 200.000 per jaar. Het is inschrijver onduidelijk waar deze kosten uit bestaan? Gaat het hier om een optelsom van de Totaalprijs per jaar zoals opgenomen in het prijzenblad?

Antwoord:

Een optelsom van de totale jaarlijkse kosten.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage 7

Vraag:

Inschrijver dient Bijlage 7 te gebruiken voor de uitwerking van het dienstverleningsplan. Het valt op dat de marges ervoor zorgen dat er geen volledige A4's gebruikt kunnen worden. Is het inschrijver toegestaan marges aan te passen om meer schrijfruimte te creëren of is aanbestedende dienst bereid om het aantal A4 te vergroten naar 12 A4.

Antwoord:

Inschrijver mag een blanco pagina's gebruiken, waarbij rekening gehouden wordt met de overige eisen.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Beheer Wifi

Vraag:

In het prijzenblad worden kosten gevraagd voor het beheren van de wifi omgeving, maar in de opdrachtschrijving staat dat wifi beheer deels door Werkse! uitgevoerd wordt. Welke werkzaamheden komen bij opdrachtgever en welke komen bij opdrachtnemer te liggen?

Antwoord:

In principe wordt het WiFi netwerk intern beheerd. Mocht er om een of andere reden hulp nodig zijn van ICT partner, moet deze in staat zijn bij te schakelen.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Kosen Azure backup

Vraag:

In het prijzenblad worden kosten gevaagd voor Azure back-up, maar het is inschrijver onduidelijk waar deze op gebaseerd dienen te worden.

Antwoord:

Volledige incremental backup van het azure platform. 2 applicatieservers, 1printserver, 1 dc en een SQL server + de Werkse tenant.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Opslag microsoft licenties

Vraag:

Op pagina 14 van het PVE en in de raamovereenkomst geeft u aan dat de Azure licenties van Microsoft zonder opslag dienen te worden geleverd door de gegunde partij, bedoelt u hiermee alle Microsoft licenties zoals u die op het prijzenblad heeft opgenomen?

Antwoord:

Nee, niet alle Microsoft licenties. Azure prijzen zijn gebaseerd op verbruik en hierdoor is de factuur voor opdrachtgever moeilijk te controleren. De overige microsoft licenties zijn aantallen en goed te controleren en vergelijken met marktprijzen.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Microsoft licenties leveren

Vraag:

Gegadigde vraagt u om in de raamovereenkomst een artikel toe te voegen gelijk als artikel 9.9 in de GIBIT 2020. Hiermee wordt geborgd dat eventuele prijsverhogingen van Microsoft licenties door te belasten.

Antwoord:

Ja, akkoord.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Indexatie dienstverlening

Vraag:

Gegadigde vraagt u om aan de raamovereenkomst een artikel toe te voegen dat gelijk is aan artikel 9.8 van de GIBIT 2020 waarmee geborgd is dat jaarlijks de vergoeding voor dienstverlening conform de CPA 2008 mag worden verhoogd.

Antwoord:

Indexering wordt toegepast conform: "De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2025, op basis van het CBS indexcijfer CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2015=100) peildatum 3e kwartaal".

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Verwijzing merknamen

Vraag:

Gegadigde constateert dat uw bestek niet in overeenstemming is met Artikel 2.76 lid 5 en hetgeen is opgenomen in de uitspraak HvJ EG, 24 januari 1995, nr C-359/93. Gegadigde verzoekt u toe te lichten waarom u van mening bent dat u niet hoeft te handelen conform de betreffende het artikel van de aanbestedingswet en de genoemde jurisprudentie.

Antwoord:

Werkse! gebruikt momenteel licenties van een bepaald merk. Dit blijft ook

in de nabije toekomst zo. Het hoofdbestanddeel van de opdracht is het beheer van ICT. Bijkomende opdracht zijn de licenties.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Microsoft licenties leveren zonder opslag

Vraag:

U vraagt in eis 17.1 en in de raamovereenkomst dat gegadigde de Microsoft licenties 1:1 dient door te leveren. Gaat u ermee akkoord als gegadigde dit uitlegt dat het maximale tarief 1:1 doorlevering betreft,

Antwoord:

De 1 op 1 doorbelasting betreft de azure plan licenties en niet de overige MS licenties

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Informatie bestaand netwerk

Vraag:

Kunt u ons meer informatie verstrekken over de aanwezige netwerkkapparatuur zoals Graag ontvangen we meer informatie over de bestaande netwerkkapparatuur zoals merk, type, leeftijd, aantal (Switches, firewalls en accesspoints) en of er supportcontract zijn afgesloten.

Antwoord:

Op locatie Gantel:Dubbel uitgevoerde Sophos firewall xg210 en 10 HP4920-48G switches. Op locatie vulcanusweg dubbel uitgevoerde sophos firewall

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:
PvE pagina 4, ticketingsysteem

Vraag:

Welk ticket systeem wordt op dit moment door u gebruikt? In hoeverre is het mogelijk om hier een ander ticket systeem (dat van DataByte) aan te koppelen?

Antwoord:

Het Ticketsysteem van de Opdrachtnemer is akkoord. Er wordt geen koppeling gemaakt.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 26 okt. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Aantal tickets

Vraag:

Kunt u gegadigden inzicht geven in het aantal maandelijkse support tickets die aan opdrachtgever zullen worden toegekend op basis van historische aantallen. Als dit mogelijk is liefst inclusief de splitsing tussen 1e, 2e en 3e lijn.

Antwoord:

Alle eerste lijns melding lopen via de interne ICT'er. Mocht deze er niet uitkomen kan hij opschalen naar een senior techneut van Opdrachtnemer middels telefoon. Dit gebeurt momenteel gemiddeld 3 maal per maand.

Percelen: P1 Beheer gebruiksomgeving en infrastructuur
Beantwoord op: 27 okt. 2023
Label: Inhoud