

Nota van Inlichtingen 1 Server en storage omgeving inclusief dienstverlening

Aanbestedende dienst:	Gemeente Den Helder
Aanbesteding:	Server en storage omgeving inclusief dienstverlening
Betreft:	Nota van Inlichtingen 1
Kenmerk:	2023-003071
Datum:	dinsdag 18 april 2023

Nummer	Vraag betreft	Sectie / Pagina	Vraag	Antwoord
1	Offerteaanvraag	Pagina 8	In de offerteaanvraag staat deadline voor het stellen van vragen 11 april 12:00 uur, echter in TenderNed staat vragen tot: 7 april 12:00 uur. Kunt u aangeven welke datum leidend is?	De deadline voor het stellen van vragen (1e ronde) is 11 april 12:00 uur. N.B. in de TenderNed omgeving van aanbestedende dienst zien wij geen verschil tussen de Offerteaanvraag en de TenderNed termijnen.
2	Algemeen	Pagina 8	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst vriendelijk rekening te houden in de planning met de Paasdagen en Meivakantie en daarom de planning hierop aan te passen. Inschrijver wil namelijk het juiste team samenstellen om de vragen te formuleren. echter door de Paasdagen wordt dit een grote uitdaging. Tevens is de deadline van inschrijving 12mei. 2 weken daarvoor is de meivakantie en zijn veel collegae niet aan het werk. Kunt u hiermee akkoord gaan en de planning met in iedergeval 1 week te verschuiven. Dit zou Inschrijver enorm helpen.	Wij houden vast aan de bestaande planning. Er zijn twee vragenrondes/ Nota's van Inlichtingen (zoals in paragraaf 1.6 te lezen is). Wij willen wel toestaan dat er in de tweede vragenronde nieuwe vragen worden gesteld (in tegenstelling tot wat staat bij paragraaf 1.7).

3	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: eis 26 Bijlage 5 Prijzenblad: D44-G44	Bij de aanbesteding Server en storage omgeving inclusief dienstverlening ontbreken een aantal documenten waarnaar wel verwezen wordt: In het Programma van Eisen wordt bij eis 26 verwezen naar een Bijlage 12 die betrekking heeft op het KPI model ten behoeve van de geëiste servicelevels. In het prijzenblad wordt in de cellen D44 t/m G44 verwezen naar een PvW. Beide documenten ontbreken in de aanbestedingsdocumenten. Zou u deze alsnog willen verstekken zodat we deze voor de sluiting van de NVI termijn kunnen doornemen?	Naar aanleiding van de verwijzing naar Bijlage 12, u heeft correct geconstateerd dat deze bijlage ontbreekt. Deze is per abuis niet toegevoegd aan de stukken, tevens mist ten onrechte een verwijzing naar deze Bijlage in de Offerteaanvraag. Wij hebben Bijlage 12 KPI Model alsnog toegevoegd aan documenten (d.d. 5 april 2023). Naar aanleiding van de verwijzing naar "PvW" constateren wij dat er hier wordt verwezen naar "PvW-W" moeten we ten eerste stellen dat dit zou moeten zijn PvE-W, verwijzend naar het Programma van Eisen (Bijlage 7) en Het Programma van Wensen. De wensen zijn benoemd als subgunningscriteria in de Offerteaanvraag (in paragraaf 4.3), specifiek wordt hier bedoeld op subgunningscriterium 4.3.3 Dienstverlening tijdens de Raamovereenkomst, dit dient dan ook zo gelezen te worden.
4	Bijlage 5. Prijzenblad	Bijlage 5 Prijzenblad: C	Bijlage 5C: dienstverlening - Inschrijver is niet geheel duidelijk wat de aanbestedende partij onder deze dienstverlening verstaat. Is dit alleen de dienstverlening van de inschrijver (Managed Services) of ook het support van de fabrikant? Indien de inschrijver het support van de fabrikant hier bij in wil vraagt de inschrijver om dit aan te passen en het support van de fabrikant ineens voor een periode van 4 jaar af te nemen omdat dit tot een betere prijs voor de gemeente zal leiden.	Gemeente Den Helder vraagt 4 jaar Managed Services (van Opdrachtnemer) en 5 jaar hardware support (vanuit fabrikant) zoals beschreven staat. De hardware support/garantie (vanuit fabrikant) maakt deel uit van de eenmalige aanschafprijs van de producten (in onderdeel A. van de Prijstabel). Dit blijft zo. Dienstverlening vanuit Opdrachtnemer zelf valt onder onderdeel C. van het Prijzenblad.
5	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag: 1.2	Het is inschrijver onduidelijk wat de precieze scope is van de uitvraag. Het PvE is op zichzelf redelijk duidelijk. De huidige situatie is beschreven, maar de toekomstige situatie is volledig onderbelicht. Kan de aanbestedende partij zijn visie hierop toelichten?	Uit de Offerteaanvraag is hiertoe o.a. te lezen (onder scope) dat de Opdrachtgever een samenwerking wenst aan te gaan met een betrouwbare partner die de Opdrachtgever voorziet van een nieuwe Storage-, San- en Server Infrastructuur en de service en het onderhoud hierop. Het is de bedoeling dat Inschrijver op basis van de verstrekte gegevens (waaronder het PvE) zelf tot een hierop passende Inschrijving komt, het is vanuit Opdrachtgever de bedoeling zaken zo min mogelijk (technisch) voor te schrijven. Het doel van de Opdrachtgever is zoveel mogelijk gebruik te maken van de expertise en kennis van Opdrachtnemer.
6	Bijlage 11. Beschrijving huidige situatie		KHet is onduidelijke welke workload moet gaan landen op de nieuwe infrastructuur. Kan de aanbestedende partij deze workload aanleveren? Kunt u een RVTools export van de workload delen zodat inschrijver een sizing kan doen?	De betreffende informatie (workload RVTools) wordt als Bijlage 13 (A, B en C) toegevoegd aan Documenten. De getallen met betrekking tot workload zoals opgenomen in Bijlage 11 onder paragraaf 1.1.3 komen hiermee te vervallen (en worden vervangen door de gegevens uit Bijlage 13).
7	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag: 1.2	Offerteaanvraag H1.2: Zij de Microsoft licenties binnen of buiten scope van deze opdracht?	De Microsoft licenties vallen buiten scope van de aanbesteding/de opdracht.

8	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag: 1.2	Offerteaanvraag - Scope: Voor de inschijver is de scope niet geheel helder voor wat betreft de eerste levering hard- en software. Welke Nodes dienen mee genomen te worden in de aanbidding? Zijn dit de 2x4 NX-8035G6 nodes (locatie A en B) en de HPE DL380 (Locatie C) of ook de Nutanix OTA servers (G7) op locatie B? Kan de aanbestedende partij de totale scope formuleren?	Er is sprake van een functionele uitvraag. Het is aan Opdrachtnemer om te zorgen voor een integrale oplossing (conform de gestelde eisen/uitgangspunten). Inschrijver dient te bepalen en aan te bieden wat hiervoor benodigd is.
9	Bijlage 11. Beschrijving huidige situatie	Bijlage 11: H1.1.2	Bijlage 11 H1.1.2 Hardware: In het overzicht van de hardware ontbreekt de configuratie van de Nutanix G7 servers t.b.v. OTA tevens de einddatum waarop de support afloopt op deze node. Kunt u deze informatie verstrekken?	Gemeente Den Helder ziet niet in waarom dit relevant en acht dit niet van belang. Het is de bedoeling dat alle hardware wordt vervangen, de hardware uit de bestaande omgeving zal geen onderdeel uitmaken van de geïmplementeerde/opgeleverde nieuwe omgeving (door Opdrachtnemer).
10	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag: 1.6 pagina 8	Op Tenderd staat de uiterlijke inleverdatum vermeld van 11 april 12:00, terwijl in de tenderdocumenten 7 en 11 april 12:00 staat vermeld. Kunt u de precieze planning opgeven voor het verloop van de gehele tender?	Wij begrijpen de vraag niet, u lijkt een tegenstrijdigheid aan te willen geven maar u noemt 2 identieke data en tijden aan. Het gaat om de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen. De gehanteerde planning staat vermeld in de Offerteaanvraag 1.6: pagina 8.
11	Bijlage 11. Beschrijving huidige situatie		Actief repliceren: "Een deel van de storage is metro storage dat wil zeggen dat het actief gerepliceerd wordt." Kunt u verduidelijken wat de Gemeente Den Helder verstaat onder actief gerepliceerd ? Mogen wij hieruit opmaken dat er tegelijk aan beide zijden op de storagelaag kan worden geschreven?	In de huidige situatie wordt er op beide zijden op de storagelaag geschreven.
12	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: eis 16	Locatie DOA-test: "De Opdrachtnemer dient altijd een DOA (Dead On Arrival) test uit te voeren. Minimaal bestaande uit: - 24 uren geheugentest - Voedingstest". Heeft de Gemeente Den Helder een voorkeur waar deze DOA test moet plaatsvinden?	Gemeente Den Helder heeft hierin geen voorkeur.
13	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: eis 41	Het begrip 'merkbaar: Features zoals compressie en deduplicatie mogen geen merkbare impact op de performance hebben." Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder 'merkbaar'? Want dat is namelijk een rekbaar begrip .	Met merkbare impact wordt bedoeld: de (negatieve) impact op de virtuele omgeving zoals vertraging, snelheidsverlies, responsiveness.
14	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: eis 57	Latency private glasvezel verbinding: "De aangeboden oplossing maakt gebruik van een Active-Active oplossing voor zowel de Storage als de Servers om een zo hoog mogelijke beschikbaarheid te kunnen bieden. Hiervoor hebben we twee locaties beschikbaar (<3 KM) die onderling verbonden zijn met een private glasvezel verbinding." Wat is de latency op deze verbinding?	Dit betreft een eigen glasverbinding (van Gemeente Den Helder). De huidige latency is 0,1 ms.
15	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: eis 52	Verbinden met losse kabels: "SFP+ modules t.b.v. switches worden door Opdrachtgever gefaciliteerd." Is het uw intentie om de gehele omgeving in plaats van de DAC kabels op basis van losse optics met kabels aan elkaar te verbinden ?	Ja dit is correct.

16	Bijlage 11. Beschrijving huidige situatie		Workload gegevens: In de RFP zijn geen workload gegevens opgenomen. Dient de inschrijver ook een sizing document op te stellen of voldoet de huidige oplossing qua resources ?	De huidige oplossing voldoet niet qua resources, dit komt door de storage performance en storage capaciteit. Gemeente Den Helder heeft qua opslag wel rekening gehouden met groei (zie PvE, eis 43). Er hoeft geen sizing document opgesteld te worden.
17	Bijlage 11. Beschrijving huidige situatie		Nutanix HCI-oplossing: Momenteel maakt de Gemeente Den Helder gebruik van een Nutanix HCI-oplossing. Is de gemeente tevreden over de huidige oplossing ?	Aangezien de insteek van de huidige overeenkomst anders is dan de insteek van de huidige situatie ziet Gemeente Den Helder de relevantie van de beantwoording niet.
18	Bijlage 11. Beschrijving huidige situatie		Huidige sizing gegevens: Kunt u inzage geven in de huidige sizing gegevens ?	Zie het antwoord op vraag 6.
19	Bijlage 7. Programma van Eisen		Groei verdisconteren in nieuwe oplossing: Moet in de nieuwe oplossing ook rekening worden gehouden met eventuele groei ?	Ja, zie Bijlage 5 Programma van Eisen, eis 43.
20	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag 3.4.3: p.14	Inschrjver maakt onderdeel uit van een beursgenoteerde organisatie. Is het in het kader van het beroep doen op financiële draagkracht, toegestaan om in plaats van een separate UEA voor de moedermaatschappij, een zogenaamde 403-verklaring te overleggen waarmee de moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk verklaart ?	Nee, als een beroep op de moedermaatschappij wordt gedaan dient ook van haar een UEA bijgesloten te worden.
21	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT Artikel 25.4	Generieke beveiligingsprotocollen worden voor meerdere opdrachtgevers gebruikt en kunnen niet vertrouwelijk zijn (naar b.v. andere klanten van opdrachtnemer). Bent u bereid dit artikel te beperken tot de specifiek in opdracht van opdrachtgever getroffen beveiligingsmaatregelen?	Dit is akkoord.
22	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT, artikel 21.4	Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bent u bereid deze aanpassing over te nemen?	Dit is akkoord.
23	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT, artikel 20.1	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	Dit is niet akkoord. Gemeente Den Helder heeft een grote afhankelijkheid van het kunnen gebruiken van de ICT Prestatie. Dit rechtvaardigt het belang van Gemeente Den Helder om de opschortingsverplichting niet wederkerig te maken.

24	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT artikel 15.5	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. Kunt u artikel 15 lid 5 laten vervallen? Indien het antwoord ontkennend is, kunt u dit dan toelichten?	Gemeente Den Helder laat dit niet vervallen. Er is juist bij geheimhouding een boete opgenomen omdat bij schending van de geheimhouding er niet altijd direct heel duidelijk aan te geven is wat de schade is die ontstaat door schending van de geheimhouding. Daarmee is het heel lastig om bij schending van geheimhouding een beroep op de aansprakelijkheid te doen (art 13), hetgeen in de praktijk dan ook vaak niet zal gebeuren (tenzij bij hele grote schade). Zodoende is deze boeteclausule opgenomen. Deze bepaling is opgenomen juist om een duidelijk signaal af te geven dat geheimhouding beschermd dient te worden. Deze geldt dan ook zowel voor Opdrachtgever als voor Leverancier.
25	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT artikel 11.4	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. Kan deze bepaling komen te vervallen?	De gemeente Den Helder verwacht van opdrachtnemer dat de documentatie die hij in beheer heeft up-to-date houdt en met gemeente Den Helder deelt/communiceert; dit artikel geldt niet voor documentatie waar (beheerders van de) gemeente Den Helder changes e.a. in aanbrengen.
26	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT Artikel 8.12 sub ii)	Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?	Dit is akkoord.
27	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT, artikel 8.1	In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdienstverlening start na acceptatie van de producten. Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?	Nee, immers wordt in de tekst van het artikel verduidelijkt dat "Tenzij anders overeengekomen.....". Juist indien niets is afgesproken, dan biedt artikel 8 een vangnet hoe om te gaan met onderhoud.
28	Bijlage 7. Programma van Eisen	Eis 55 Back-end	U eist hier een cablemanagement arm voor alle nodes. Uit ervaring is gebleken dat een Cable management arm onhandig is en veel ruimte inneemt aan de achterkant van de node waardoor de node niet meer makkelijk te benaderen is als er werkzaamheden aan de node uitgevoerd dienen te worden. Inschrijver zorgt er altijd voor dat alle kabels op een dusdanige wijze worden weggewerkt dat de node makkelijk naar voren is te halen maar dat de kabels toch heel erg netjes zijn weggewerkt. Bent u bereid deze eis aan te passen zodat een cable management geen verplichting is?	Het doel is dat de kabels netjes worden weggewerkt. Het is toegestaan een vergelijkbare oplossing aan te bieden in plaats van cablemanagement arm. Er kan nu worden gelezen: "cablemanagement arm of vergelijkbare oplossing".
29	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag paragraaf 1.7	U geeft hier aan dat er in NVI-2 alleen vragen gesteld mogen worden over NVI-1. Er zijn echter nogal wat onduidelijkheden. Wilt u toestaan om ook nieuwe vragen te stellen in de tweede vragen ronde zodat er geen onduidelijkheden meer zijn als er aangeboden wordt?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 2

30	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 51 Bijlage 11: Beschrijving huidige situatie: 1.1.1 (Ether) Netwerk	In eis 51 geeft u aan dat er SFP+ modules en glas kabels geleverd dienen te worden. Echter in Bijlage 11 geeft u aan dat DAC kabels zijn toegestaan. Kunt u aangeven of het is toegestaan DAC kabels te gebruiken in de aanbidding aangezien deze een stuk goedkoper zijn? Kunt u dan ook de lengte van deze DAC kabels opgeven? Wanneer DAC kabels niet zijn toegestaan kunt u dan de lengte van de glasvezel kabels doorgeven?	In de huidige situatie gebruikt Gemeente Den Helder DAC kabels (bijlage 11), in de gewenste situatie eisen wij gebruik van SFP+ modules en glasvezelkabels (conform eis 51), DAC kabels zijn dus niet toegestaan. De lengte van de multimode glas patchkabels dient 2 meter te zijn.
31	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag paragraaf 1.2: p. 6/7	U geeft hier aan dat de VMware licenties buiten de scope van de opdracht vallen. Echter wanneer de aanbieder VMware vSAN als oplossing aanbiedt vallen de VMware vSAN licenties dan ook buiten de scope of moeten deze wel worden aangeboden omdat ze nog niet in het bezit zijn van de gemeente Den Helder?	Indien de oplossing als zodanig wordt aangeboden (met additioneel benodigde (VMWare) licenties) dan is dit onderdeel van de aanbidding en scope en dient dit ook in de tarieven binnen het Prijzenblad te worden verwerkt.
32	Bijlage 7. Programma van Eisen		Back-end: Dient de aangeboden configuratie een N+1 per datacenter te zijn zodat er op een eenvoudige manier onderhoud gepleegd kan worden en uitval van een node opgevangen kan worden zonder dat dit impact heeft voor de eindgebruikers?	Dit is correct, zie eis 48. De bedoeling is dat als er een node uitvalt, deze door de overige noden opgevangen wordt. De Gemeente Den Helder wil enige nuance brengen, het gaat om het minimaliseren van de impact op (eind)gebruikers.
33	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag 4.3.2: p. 19	In het plan van aanpak dienen 17 onderwerpen geadresseerd te worden die u beoordeeld. U stelt hiervoor 4 pagina's beschikbaar en 1 pagina voor de planning. Het aantal pagina's is niet toereikend om alle onderwerpen kwalitatief goed uit te werken en u een goed beeld te geven van een omvangrijk project. Bent u bereid het aantal pagina's te verhogen naar 25 stuks A4?	Aanbestedende dienst staat aanvullend toe dat het testplan buiten de aangegeven pagina's wordt gerekend. Het testplan mag maximaal 10 pagina's bevatten, het testplan hoeft niet te voldoen aan de bepaalde vormvereisten voor beantwoording zoals omschreven in paragraaf 4.3 onder b.
34	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 53	Welke bekabeling wordt hier bedoeld?	Het gaat hier om voedingskabels en glasvezelpatch kabels.
35	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 25	24 uur per dag, 365 dagen per jaar telefonisch en per e-mail bereikbaar voor het aanmelden van incidenten. Betreft dit alleen Prio 1 incidenten of alle incidenten? Indien het alle incidenten betreft, bent u bereid om het woord "telefonisch" te schrappen aangezien onze servicedesk niet voor alle meldingen 24/7/365 beschikbaar is maar incidenten wel via het portaal en/of e-mail 24/7/365 gemeld kunnen worden?	Gemeente Den Helder kent geen onderscheid tussen prio's. We zijn wel bereid om het woord "telefonisch" te schrappen voor buiten kantooruren zoals omschreven in het PvE.
36	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 22	Betreft het 24/7 support alleen Prio1 verstoringen of het volledige beheer?	Gemeente Den Helder kent geen onderscheid tussen prio's, echter voor het geval de gemeente Den Helder in de toekomst kiest voor 24/7 support zullen de servicelevels (en KPI's) buiten kantooruren alleen van toepassing zijn op ernstige verstoringen zoals (gedeeltelijke of volledige) uitval van de (virtuele) omgeving (zowel software als hardware).

37	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 17	Het is ongebruikelijk dat het support/onderhoud pas ingaat na oplevering aangezien de betreffende apparatuur al aangezet wordt tijdens de implementatie. Bent u bereid deze eis te laten vervallen of aan te passen naar een onderhoudscontract vanaf levering van de hardware?	Zie het antwoord op vraag 27
38	Bijlage 11. Beschrijving huidige situatie		U geeft hier aan over een OTA omgeving te beschikken. U geeft hier tevens aan dat deze op 1 van de twee locaties aanwezig is. Kunt u aangeven hoe groot de OTA omgeving is en op welke nodes dit draait? Dient de OTA in de huidige vorm terug te komen?	Zie het antwoord op vraag 8
39	Bijlage 11. Beschrijving huidige situatie		U geeft hier aan te beschikken over 20TB NAS (luchtfoto's etc) data. Maakt deze 20TB onderdeel uit van de gevraagde 120TB per datacenter en moet inschrijver deze migreren naar de nieuwe oplossing of blijft de NAS share in zijn huidige vorm bestaan?	De data van de NAS is meegenomen in de 120TB. Het verplaatsen van de data op de NAS zal door Gemeente Den Helder worden uitgevoerd
40	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag 4.3.1.d: p. 18	U geeft hier aan maximaal 3 A4 pagina's. De inschrijver is van mening dat dit aan de korte kant is om de oplossing duidelijk te beschrijven. Aangezien de zwaarte van de beoordeling aan de kant van de kwaliteit ligt en we met meer pagina's de kwaliteit van de oplossing beter kunnen toelichten. Bent u bereid het aantal pagina's te verhogen naar maximaal 8 A4.	Aanbestedende dienst verruimt het maximaal aantal toegestane pagina's met 1 pagina. In totaal gaat het dus om maximaal 4 pagina's.
41	Bijlage 7. Programma van Eisen		Backend: U heeft geen eisen aan de processor opgegeven. Er zijn zoveel verschillende processoren dat u daarmee een ongelijk speelveld creëert. Bent u bereid minimale specificaties van de gewenste processoren op te geven of een processor voor te schrijven die de aanbieders dienen op te nemen in de inschrijving?	Zie het antwoord op vraag 16
42	Bijlage 7. Programma van Eisen		Backend: U heeft geen eisen gesteld aan de hoeveelheid geheugen dat aangeboden dient te worden. In Bijlage 11 Beschrijving huidige situatie geeft u aan op dit moment 1490GB geheugen te hebben. Dient de inschrijver hier weer mee te rekenen of zit hier nog een stuk groei aan vast? Bent u bereid de hoeveelheid geheugen dat de inschrijvers dient aan te bieden als eis op te nemen zodat u een gelijk speelveld creëert?	Zie het antwoord op vragen 8 en 16
43	Bijlage 7. Programma van Eisen		Backend: U heeft geen eisen gesteld aan het aantal vCPU's dat aangeboden dient te worden. In Bijlage 11 Beschrijving huidige situatie geeft u aan op dit moment 480 vCPU te hebben. Dient de inschrijver hier mee te rekenen of zit hier nog een stuk groei aan vast? Bent u bereid het aantal vCPU's dat de inschrijvers dient aan te bieden als eis op te nemen zodat u een gelijk speelveld creëert?	Zie het antwoord op vragen 8 en 16

44	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag 4.3.3.d: p. 20	U geeft aan maximaal 3 A4 toe te staan voor een complete SLA waarin alle aspecten van support, onderhoud en reparatie. De complete SLA van inschrijver bevat al 12 pagina's. Bent u bereid om het aantal toegestane pagina's te verhogen naar 12 pagina's voor de SLA en 5 pagina's voor de beschrijving van de dienstverlening?	Aanbestedende dienst staat aanvullend toe dat de SLA buiten de aangegeven pagina's wordt gerekend. De SLA mag maximaal 10 pagina's bevatten (exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave), het testplan hoeft niet te voldoen aan de bepaalde vormvereisten voor beantwoording zoals omschreven in paragraaf 4.3 onder b.
45	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag H1.2: p. 6	Inclusief training. Welke training dient inschrijver te geven, aan welke doelgroep en voor hoeveel personen?	Zie hiervoor de beschrijving van eis 18.
46	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag H1.2: p. 6	Binnen scope is tevens bijbehorende dienstverlening. Kunt u bevestigen dat hier de dienstverlening bedoeld wordt op de hardware en niet op de lagen erboven zoals de virtualisatielaag en de virtuele servers?	De dienstverlening betreft ook de (optimale) werking van de virtualisatielaag. De virtuele servers vallen onder de verantwoording van Gemeente Den Helder.
47	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 64	Door wie wordt de Rubrik back-up nu beheerd en wat verwacht u van inschrijver met betrekking tot de bestaande Rubrik back-up?	De huidige configuratie wordt momenteel door de Gemeente Den Helder beheerd. Wij verwachten dat de Opdrachtnemer een optimale configuratie i.c.m. met de aangeboden oplossing maakt, daarnaast verwachten wij monitoring en dat de Opdrachtnemer de back-up voorziet van updates. Adviezen voor eventuele verbetering vallen ook onder de opdracht. Zie offerte aanvraag.
48	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag H1.2: p. 6	U geeft aan dat het beheer en monitoring van de back-up oplossing binnen scope is. Wat verwacht u van inschrijver met betrekking tot de back-up?	Zie het antwoord op vraag 47
49	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag 1.6: p.8	In de planning geeft u aan dat de "Sluiting inschrijvingstermijn" 12 mei 2023 10.00 uur. Het ontvangen van de laatste NvI (2) is op 28 april. De landelijke meivakantie is van 24 april tot en met 5 mei (waarin koningsdag ook zit). Het ontvangen van NvI 2 is gedurende de meivakantie waarin Inschrijver(s) te maken hebben met beperkte resources). Ook voor de "Sluitingstermijn van 12 mei" 10:00 uur. hebben Inschrijvers te maken met beperkte resources. Alle antwoorden moeten worden doorgenomen en een kwalitatief voorstel moet geschreven worden in 1 week tijd (maandag 8 mei tot en met 11 mei). Ook heeft Inschrijver te maken met interne processen om een voorstel te mogen versturen (interne approvals). Door de gestelde planning wordt er erg veel druk op de inschrijvers gezet, wat de kwaliteit van het voorstel niet ten goede komt. Dit moet niet de bedoeling zijn van een aanbesteding en van de Aanbestedende Dienst. Vriendelijk doch dringend willen wij u vragen om kritisch te kijken naar de planning en Inschrijvers de tijd te geven om u te voorzien van een juiste prijs en een kwalitatief goed voorstel. Daarom verzoek wij u om de planing met in ieder geval 2 weken te verschuiven en de "Sluiting inschrijvingstermijn" op 26 mei 2023 17.00 uur te zetten. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst houdt vast aan de huidige planning.
50	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 56	Welke "specificaties" worden hier bedoeld?	Zie het antwoord op vraag 8
51	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 47	Kan Aanbestedende Dienst aangeven wat er wordt bedoeld met "resources" en wat wordt verstaan onder "schaalbaarheid"?	Met resources bedoelen wij: CPU, Memory en opslag. Met Schaalbaar bedoelen wij dat deze resources uitbreidbaar zijn

52	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 55	Kunt u aangeven wat het aantal en type beschikbare stroomaansluitingen is?	er zijn voldoende aansluitingen, we maken gebruik van het type C13/C14 stroomaansluiting
53	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 50	Kunt u aangeven hoeveel vrije poorten er exact beschikbaar zijn tijdens de migratie en met welke snelheid?	per locatie hebben 18 wij 25gbps poorten beschikbaar, naast de poorten die in gebruik zijn voor de huidige server omgeving
54	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 54	Kunt u aangeven hoeveel rackruimte (in U/ hoogte eenheden) er beschikbaar is tijdens de migratie?	20U per locatie
55	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag 4.3.2 d: p. 19	Om aan alle punten en eisen te voldoen is 4 A4 erg weinig. Graag het verzoek dit te verruimen naar maximaal 10A4 om zodoende een kwalitatief Plan op te leveren aan Aanbestedende Dienst. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 33
56	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag 4.3.3.d: p. 20	Om aan alle punten en eisen te voldoen is 3 A4 erg weinig. Graag het verzoek dit te verruimen naar maximaal 10A4 om zodoende een kwalitatief SLA op te leveren aan Aanbestedende Dienst. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 44
57	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag 4.3.2 c: p.19	Het test plan dient pas te worden opgeleverd tijdens de migratiefase volgens eis 4. Toch wordt inschrijver beoordeeld op een "voorbeeld testplan". Kunt u dit nader toelichten en waar het "voorbeeld testplan" aan moet voldoen?	Zoals aangegeven gaat het bij 4.3.2 om een voorbeeld testplan welke past bij de opdracht/situatie van Gemeente Den Helder. Dit dient voldoende en zo compleet mogelijke algemene informatie te geven van de inhoud van een testplan zoals deze door Inschrijver wordt opgesteld, zonder dat deze reeds geheel op maat is gemaakt op de situatie voor Gemeente Den Helder. De eis handelt over het op te leveren testplan in de uitvoeringsfase. Die dient geheel toegespitst te zijn op de situatie van Gemeente Den Helder.
58	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag 4.3.2 b: p. 19	Bedoelt Aanbestedende Dienst met "van installatie tot transitie naar beheer" de migratie?	Ja dit is correct.
59	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag 4.3.2 a: p. 19	Kan Aanbestedende Dienst aangeven wat wordt bedoeld met "proces? Bedoelt u hiermee met welk proces Inschrijver een implementatie en migratie uitvoert of "Hoe" Inschrijver een implementatie en migratie uitvoert?	Dit staat verder uitgewerkt in de omschrijving van dit subgunningscriterium. In grote lijnen komt het neer op beide zaken, dus hoe ziet het proces eruit en de wijze waarop Inschrijver dit proces uitvoert.
60	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag paragraaf 4.2: p. 16	worden de prijs categorieën D en E wel meegenomen in de beoordeling kwaliteit of vallen deze compleet buiten de totale beoordeling van deze aanbesteding?	Prijscategorieën D en E worden geheel niet meegenomen in de beoordeling, dus ook niet in de factor kwaliteit (naast prijs).
61	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 30	Dient het migratievoorstel meegenomen te zijn in het plan van aanpak? of wordt hier een ander migratievoorstel bedoeld?	Hier wordt bedoeld op het (definitieve) migratievoorstel welke wordt opgeleverd tijdens de uitvoeringsfase. Deze dient grotendeels gebaseerd te zijn op hetgeen ingediend wordt bij subgunningscriterium 4.3.2.
62	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 19	Inschrijver wordt geïst 24/7 monitoring te doen, echter wordt dit in het prijzenblad en bij eis 22 het als een optie gehanteerd. Kan Aanbestedende Dienst dit nader toelichten, aangezien dit conflicteert met elkaar?	Monitoring heeft een andere functie dan de reguliere dienstverlening/support (waarop de optie m.b.t. 24/7 betrekking op heeft).

63	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 18	Dient de training door Inschrijver zelf gegeven te worden of dienen de beheerders gecertificeerd te zijn na een training?	Inschrijver (Opdrachtnemer) dient de training zelf te geven en beheerders hoeven daarna niet gecertificeerd te zijn na de training.
64	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 18	Kunt u nader toelichten welke "benodigde werkzaamheden" de beheerders moeten kunnen na afloop van de training? Inschrijver is namelijk verantwoordelijk voor het beheer en monitoring van de oplossing.	De opdrachtnemer biedt een training aan waarna Gemeente Den Helder in staat is om zijn werkzaamheden op de juiste manier uit te voeren op de aangeboden oplossing (conform de beschrijving van eis 18).
65	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 17	Kunt u nader toelichten wat u verstaat onder "Onderhoud" en wat u verstaat onder "Support"?	Het onderscheid tussen onderhoud en support zit met name in het volgende: Onderhoud richt zich grotendeels op preventieve handelingen, Support is voornamelijk gericht op het oplossen/verhelpen van storingen.
66	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 17	Onderhoud gaat in zodra de hardware is geleverd door de leverancier. Dit is zo bepaald door de fabrikant en heeft Inschrijver geen invloed op. Gaarne de eis hierop aanpassen.	Zie het antwoord op vraag 27
67	Bijlage 7. Programma van Eisen	Bijlage 7 PvE: Eis 9	Inschrijver kan niet verantwoordelijk zijn voor defecten die zijn ontstaan door bijvoorbeeld waterschade, brand, enz. Gaarne deze eis aanpassen door "defecten die vallen onder de fabrieksgarantie van de betreffende leverancier"	De gemeente Den Helder past dit als volgt aan. Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde hardware, kosteloos wordt gerepareerd dan wel dat de hardware wordt vervangen bij defecten die vallen onder de fabrieksgarantie of defecten die zijn ontstaan door en verwijtbaar zijn aan leverancier.
68	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT 2020, artikel 13.4	Een beperking in aansprakelijkheid van tienmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis is volstrekt disproportioneel. Wij verzoeken u om een proportionele beperking in aansprakelijkheid te hanteren van 500.000 euro per gebeurtenis en 1.000.000 euro per jaar.	De gemeente Den Helder past dit als volgt aan: de aansprakelijkheid wordt beperkt tot vier maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per jaar.
69	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT 2020, artikel 13.4	Ter beperking van onze bedrijfsrisico's en om verzekeringstechnische redenen kan leverancier geen aansprakelijkheid voor alle verschillende soorten indirecte en gevolgschade (zoals gederfde winst, gederfde inkomsten) aanvaarden. Wij wijzen u erop dat het conform de Gids Proportionaliteit van groot belang dat de risico's verzekeraar zijn. Wij wijzen erop dat niet alle risico's op aansprakelijkheid voor indirecte/gevolgschade verzekeraar zijn. Indirecte/gevolgschade welke voortvloeit uit persoons- en zaakschade is verzekeraar. Dit is opgenomen in artikel 13.3. Andere vormen van indirecte/gevolgschade zijn niet verzekeraar (o.a. gederfde omzet). Wij verzoeken u dan ook dringend om de scope van artikel 13.4 te beperken tot "directe schade anders dan die bedoeld in artikel 13.3".	Het BW kent geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. In de GIBIT is dit onderscheid daarom ook niet gemaakt. Het betreft alle schade die wordt veroorzaakt door de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt. Met daarop van toepassing de beperkingen die zijn opgenomen in artikel 13.
70	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT 2020, artikel 13.3	Verzoek om een meer proportionele beperking in aansprakelijkheid op te nemen van 500.000 euro per schadegeval. Tevens verzoek om ook een beperking in aansprakelijkheid per jaar op te nemen van 1.000.000 euro. Bij meerdere schadegevallen kan de aansprakelijkheid van leverancier zeer hoog oplopen, wat niet proportioneel is.	De gemeente Den Helder acht dit artikel niet disproportioneel. Wel past zij de aansprakelijkheid per jaar aan: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade is beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,= per gebeurtenis en € 2.500.000,= per jaar.

71	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT 2020, artikel 11.2	Niet alle documentatie is in het Nederlands beschikbaar. Verzoek om te bepalen dat eindgebruikersdocumentatie in het Nederlands of Engels beschikbaar gesteld zal worden.	De gemeente Den Helder wil graag de documentatie indien beschikbaar in de Nederlandse taal. Mocht dit niet beschikbaar zijn, dan is documentatie in het Engels akkoord met dien verstande dat indien een vertaling nodig mocht zijn om de beoordeling goed uit te kunnen voeren, deze door Inschrijver -en voor Opdrachtgever kosteloos- op eerste verzoek aan Opdrachtgever wordt verstrekt
72	Bijlage 6. GIBIT 2020	GIBIT 2020, artikel 4.2	Het is niet redelijk dat implementatietermijnen fataal zijn. Verzoek om op te nemen dat termijnen voor de implementatie geen fatale termijnen zijn, maar resultaatsverplichtingen.	De gemeente Den Helder gaat hier niet mee akkoord. Conform art. 4.1, sub i is alleen de specifieke einddatum voor de Implementatie fataal (waarbij de daarmee verband houdende tussentijdse opleverdata niet fataal zijn). Verzuim gaat pas in na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen.
73	Bijlage 12. Kpi Model		Verzoek om een maximumboete op jaarbasis op te nemen van 10% van de totale prijsstelling voor de betreffende dienstverlening.	Nee, dit is niet akkoord.
74	Bijlage 12. Kpi Model		Verzoek om de scope van dit boetebeding te beperken tot het niet voldoen aan de servicelevels conform eis 23 en eis 24. De scope van het huidige beding is onredelijk ruim.	De KPI's zijn reeds direct gekoppeld aan de eisen met betrekking tot dienstverlening en servicelevels.