

Nota van Inlichtingen 2 Server en storage omgeving inclusief dienstverlening

Aanbestedende dienst:	Gemeente Den Helder
Aanbesteding:	Server en storage omgeving inclusief dienstverlening
Betreft:	Nota van Inlichtingen 2
Kenmerk:	2023-003071
Datum:	woensdag 26 april 2023

Nummer	Vraag betreft	Sectie / Pagina	Vraag	Antwoord
76	Bijlage 11. Beschrijving huidige situatie		Op locatie C staat nu een witness server voor de huidige storage oplossing. Echter er staat ook aangegeven dat deze voor SQL relevant is. Moet deze witness server in de nieuwe situatie gehandhaaft blijven i.v.m. het bestaande SQL proces (en dus vervangen worden)?	Ja dit is correct.
77	Bijlage 7. Programma van Eisen	Eis 45	Zijn de hier genoemde versies Operating Systemen enkel relevant voor virtuele servers? Klopt de aanname is dat dit geen fysieke servers betreft?	Ja dit is correct.
78	Bijlage 11. Beschrijving huidige situatie		Er wordt nu gebruik gemaakt van VMware 6.7. Wat zijn de plannen om naar een supported versie te komen? IN PVE Eis 45 wordt gesproken over VMware vSphere ESXi 7 en hoger.	Ja, er zijn plannen om naar ESX 7.0 te migreren.
79	Bijlage 7. Programma van Eisen	Eis 42	Geldt deze eis ook voor de te leveren servers?	Ja, dat is correct.
80	Bijlage 7. Programma van Eisen	Eis 50	Hoeveel poorten zijn er totaal beschikbaar voor de aangeboden oplossing (na migratie)?	Per locatie hebben wij 18 25gbps poorten beschikbaar, naast de poorten die in gebruik zijn voor de huidige server omgeving. Na de migratie komen de poorten weer beschikbaar van de huidige situatie (dit betreft 8 25gbps poorten per locatie). Tevens zijn er per locatie 40 1gbps reguliere poorten en 16 1gbps poorten voor management beschikbaar.
81	Bijlage 7. Programma van Eisen	Eis 50	Inschrijver doet de aanname dat het benodigde (Ethernet) storage netwerk via de genoemde Aruba cx8325 switches kan verlopen. Klopt deze aanname?	Ja, dat is correct.
82	Nota van Inlichtingen 1	Vraag 41 & 42	Welke groeiverwachting moet inschrijver minimaal berekenen voor de resources van de servers?	De huidige omgeving volstaat qua geheugen en processor kracht. Binnen de 120 TB is potentiële groei mee berekend (zie eis 43).
83	Nota van Inlichtingen 1	Vraag 16	Wat zijn de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot de huidige performance problemen? Wat is er minimaal nodig om de performance problemen in de nieuwe situatie niet meer te ervaren? Is bijvoorbeeld enkel het gebruik van flash storage afdoende?	Binnen de huidige monitoring-tool zien we hoge latency op disks binnen de VM-omgeving waardoor de dienstverlening nadellig wordt beïnvloed. Gemeente Den Helder verwacht dat in de aangeboden oplossing deze problemen niet meer aanwezig zullen zijn. Het is aan de Opdrachtnemer om hier een gepaste oplossing voor te bieden.
84	Bijlage 8 Model (raam)overeenkomst	Artikel 6.1	Het is gebruikelijk om de facturatie voor de hardware 100% bij levering te gebruiken. Op het moment van levering is de gemeente eigenaar van de hardware. Is de gemeente bereid dit artikel aan te passen naar: 100% bij levering?	Nee, dit is niet akkoord
85	Offerteaanvraag		Het is erg ongebruikelijk een raamovereenkomst voor 2,5 jaar aan te gaan. Is de gemeente bereid deze overeenkomst voor 3 jaar geldig te maken?	Nee, dit is niet akkoord. De reden voor deze periode van 2,5 initële jaren (en daarna nog 2 maal een optionele verlenging met 1 jaar) heeft te maken met de inschatting van de duur van de implementatiefase en oplevering. Zie ook de Offerteaanvraag, paragraaf 1.4., o.a.: "voor de initiële periode voor levering, installatie en implementatie wordt een half jaar gerekend, waarna de dienstverlening met de duur van 4 jaar kan starten."

86	Offerteaanvraag		In de scope wordt er gevraagd om beheer en monitoring van de huidige back-up omgeving. In de markt zijn er een beperkt aantal aanbieders die beheer met Rubrik aanbieden. Is de gemeente bereid het beheer te laten vervallen?	Nee, het beheer en monitoring van de huidige back-up omgeving (Rubrik) blijft binnen de scope.
87	Bijlage 8 Model (raam)overeenkomst	Artikel 6.1	De gemeente vraagt om: Jaarlijkse kosten voor dienstverlening (initiële opdracht): 100% voorafgaand aan het nieuwe contractjaar. Het is gebruikelijk om de monitoring kosten jaarlijks vooraf te rekenen, maar het support van de hardware leverancier voor de gehele contractperiode af te sluiten. Gaat de gemeente hiermee akkoord?	Dit was reeds verduidelijkt en akkoord, zie het antwoord op vraag 4.
88	Bijlage 7. Programma van Eisen	Eis 17	De ingangsdatum van het onderhoud en support is de datum van oplevering en schriftelijke acceptatie van de Gemeente. Dit is niet gebruikelijk bij leveranciers. Is het mogelijk de ingangsdatum te verplaatsen naar moment van levering?	Zie het antwoord op vraag 27. Ter nadere verduidelijking: hardware support (vanuit fabrikant) en dienstverlening (vanuit Opdrachtnemer) kan ingaan vanaf levering en dient meegenomen te worden in de aanschafprijs/ implementatie (Onderdeel A. en B.). Dienstverlening en support vóór definitieve oplevering kan niet separaat in rekening worden gebracht en maakt geen onderdeel uit van Onderdeel C van Bijlage 5 Prijzenblad.
89	Offerteaanvraag	Pagina 8	De deadline voor de aanbesteding staat gepland op 12 mei 2023 om 10 uur. Om een kwalitatief goede oplossing aan te bieden heeft inschrijver meer tijd nodig. Is de gemeente bereid de deadline te verplaatsen naar 26 mei 10 uur?	Gemeente Den Helder wil Inschrijvers hierin (gedeeltelijk) tegemoet komen. De uiterste inschrijftermijn wordt verplaatst naar 17 mei 2023 om 10:00u . Dit wordt ook zo in Tenderd gewijzigd. De verdere planning blijft (vooralsnog) gehandhaafd.
90	Offerteaanvraag / Bijlage 7 Programma van eisen	PvE: Eis 64 - Offerteaanvraag: 1.2	De gemeente vraagt in Eis 64 dat de huidige back-up oplossing moet worden ondersteund. In de scope (hoofdstuk 1.2) vraagt de gemeente om de back-up oplossing te monitoren. Wat wordt hier verwacht van leverancier?	Zie antwoorden op vraag 47.
91	Bijlage 7. Programma van Eisen	PvE: Eis 62 - Nvi 1: antwoord 8	Mag een mix worden aangeboden van diverse drives (Flash drives/HDD/etc) aangezien het een functionele uitvraag betreft (Nvi 1 antwoord 8)?	Dit is niet akkoord. De huidige situatie is opgebouwd uit een combinatie van flash drives en HDD disks, op dit moment ervaren wij performanceproblemen die hieraan gerelateerd zijn, zie hiervoor ook het antwoord op vraag 83.
92	Bijlage 7. Programma van Eisen	PvE: eis 43	U vraagt 120TB Netto capaciteit zonder Dedup en compressie. Als de fabrikant een storage efficiëntie garandeert van bijvoorbeeld 2:1 dan zou een betaalbaarder oplossing geboden kunnen worden zonder risico voor de opdrachtgever. De garantie in de vorm van gratis bijplaatsen van extra SSD mocht de geboden efficiëntie niet gehaald worden. Is de opdrachtgever genegen minder kosten te maken als het risico afgedekt is met een garantie?	Nee, dit is niet akkoord.
93	Bijlage 7. Programma van Eisen	PvE: eis 50 en 51 en 52	Is het correct dat U met de 25Gb/s SFP+ aansluitingen SFP28 glasvezel modules bedoelt? SFP+ kan geen 25Gb/s leveren maar maximaal 10Gb/s.	Klopt, het gaat om SFP28 glasvezel modules.
94	Bijlage 7. Programma van Eisen	PvE: eis 43	Is het juist dat u op elke locatie 120TB netto bruikbare capaciteit eist? Om daarnaast ook te kunnen voldoen aan eis 57 is er nogmaals 120TB per locatie nodig voor de mirror/replica. Dus in totaal over de 2 locaties 480TB netto capaciteit? De huidige in-use data van de opdrachtgever is 38TB voor VM's en 20TB voor NAS shares. De verhouding van het huidige gebruik en de te leveren hoeveelheid opslag is voor ons daarmee niet duidelijk, kan U hierover verduidelijking geven?	Qua opslag voor onze huidige virtuele omgeving hebben we 120TB nodig. Bij uitval van één locatie moet deze volledige omgeving op de andere locatie beschikbaar zijn. De wijze waarop dit wordt geborgd is aan Opdrachtnemer.
95	Offerteaanvraag	H 1.6 - punt 12	Implementatie initiële Opdracht afgerond/ start dienstverlening. Implementatie en afronding is uiteraard afhankelijk van de leveringen van de Vendors. Kunt u bevestigen dat deze datum geen fatale termijn is en de voorwaarde van afgeronde opdracht afhankelijk is van de levering van de Vendors?	Zie antwoord op vraag 72

96	Offerteaanvraag	H 1.2	Kunt u aangeven wat de End of Life en End of Sale is van de huidige back-up. Indien het beheer (managed dienst) in scope is hebben wij ook de serienummers nodig om. Kunt u dit bevestigen en doorgeven?	De benodigde informatie staat in Bijlage 11 (zie typenummer in paragraaf 1.1.2 op pagina 2). Het serienummer is naar mening van Gemeente Den Helder niet relevant om te verstrekken in dit kader.
97	NVI 1	Vraag 33	Erg fijn dat het testplan uit het maximaal aantal pagina's is gehaald. Echter is het aantal pagina's nog steeds niet toereikend om alle onderwerpen kwalitatief goed uit te werken en u een goed beeld te geven van een omvangrijk project. Kunt u het maximaal aantal pagina's vergroten naar maximaal 15 pagina's?	Nee dit is niet akkoord.
98	Bijlage 7. Programma van Eisen	PvE: eis 37	Kunt u bevestigen dat de Onsite support uitgevoerd mag en moet worden door een gecertificeerde engineer?	Ja dit is correct.
99	Algemeen		Wil Gemeente Den Helder eigenaar zijn van de nieuw aan te schaffen hardware?	Ja, dat is correct
100	Offerteaanvraag	H 1.2	Wie moet Inschrijver aansturen indien tijdens monitoring een incident wordt geconstateerd op de huidige back-up systeem.	Het beheer ligt zoals aangegeven ook bij Opdrachtgever. Voor eventuele meldingen en/of benodigde afstemming kan contact opgenomen worden met (een) nader bekend te maken functionaris(sen) van Gemeente Den Helder.
101	NVI 1 en Bijlage 7. Programma van Eisen	vraag 4 en eis 37	In eis 37 stelt u onderhoud en support voor 5 jaar met 24x7 toegang tot support in combinatie met Next-BusinessDay onsite response en garantie rechtstreeks bij de hardware leverancier. Kunt u nader toelichten wat de werkzaamheden zijn voor opdrachtnemer (Managed Dienst) gedurende 4 jaar?	Dit is beschreven in de aanbestedingsdocumentatie.
102	NVI 1	Vraag 4	Kunt u bevestigen dat u inderdaad 5 jaar hardware support vanuit fabrikant wenst te hebben en niet 4 jaar?	Ja dit is correct. Zie ook het antwoord op vraag 4.
103	NVI 1	Vraag 47	U geeft aan wat de verwachtingen van de opdrachtnemer zijn met betrekking tot de bestaande backup, wij maken hieruit op dat u zelf het dagelijks beheer blijft doen, is dat correct? Indien dit niet correct is, kunt u dan in detail aangeven wat u verwacht van opdrachtnemer ten aanzien van het huidige back-up systeem (Rubrik).	Zie het antwoord op vraag 47. Er dient een vorm van gedelegeerd beheer mogelijk gemaakt te worden voor de Gemeente Den Helder voor het maken en terugzetten van back-ups/back-up bestanden.
104	NVI 1	Vraag 47	Is er een supportcontract voor Rubrik, zo ja, wat is de einddatum hiervan en zal dit t.z.t. overgenomen moeten worden door de opdrachtnemer?	Ja, er is een supportcontract bij Rubrik. Dit contract blijft bij de Opdrachtgever. De Gemeente Den Helder acht het hierdoor niet relevant om de einddatum te vermelden.
105	NVI 1	Vraag 69	Uw antwoord op deze vraag heeft als gevolg dat inschrijver zeer hoge verzekeringskosten moet maken welke zij zal doorberekenen in de prijs. Dit komt met name omdat de verzekeringskosten voor risico's op gevolgschades welke niet voortvloeien uit persoons- of zaakschade of schade aan data additioneel verzekerd moeten worden. Voor schade aan data heeft inschrijver een cybersecurityverzekering. Het zou kunnen dat inschrijver om deze reden moet besluiten om niet in te schrijven. Wij verzoeken u daarom dringend om de scope van artikel 13.4 te beperken tot "directe schade anders dan die bedoeld in artikel 13.3 en schade aan en verlies van data". Indien u hier niet mee akkoord kunt gaan verzoeken wij u om de aansprakelijkheidsbeperking in artikel 13.4 naar beneden bij te stellen naar 1 maal de jaarvergoeding per gebeurtenis, met een maximum van 500.000 euro per gebeurtenis en 1mi euro per jaar.	De gemeente past dit niet aan.

106	NVI 1	Vraag 73	U geeft aan niet akkoord te kunnen gaan met het opnemen van een maximumboete op jaarbasis. U geeft hierbij geen motivering aan. Wij verzoeken u om uw antwoord te motiveren. Tevens wijzen wij erop dat het eisen van ongelimiteerde boetes in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (Gids proportionaliteit, par. 3.9.D). Wij verzoeken u daarom dringend om alsnog een maximumboete op jaarbasis op te nemen. Wij stellen voor om een maximumboete op jaarbasis op te nemen van 10% van de totale prijsstelling voor de betreffende dienstverlening.	Gemeente Den Helder gaat akkoord met een maximumboete van 25% van de in rekening te brengen kosten van de dienstverlening.
-----	-------	----------	---	--