



2e Nota van Inlichtingen

Haagse Milieu Services

ten behoeve van de Europese Openbare Aanbesteding

“Kantoorautomatisering als een dienst”

Datum: 11-10-2023

Deze nota van inlichtingen is opgesteld naar aanleiding van vragen, gesteld door verschillende aanvragers. Enkele vragen zijn mogelijk meerdere malen gesteld en deze zijn dan ook meerdere malen opgenomen in deze nota om kenbaar te maken dat deze vragen op dezelfde wijze zijn geïnterpreteerd.

2e Nota van inlichtingen "Kantoorautomatisering als een dienst" van N.V. Haagse Milieus Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1	00 - Leidraad	13	Referentie kerncompetenties	Is de aanname juist dat de gevraagde waarde van €1.350.00 voor een referentie de totale contractwaarde van 5 jaar betreft?	Deze aanname is niet geheel juist. De gevraagde waarde van het referentieproject bedraagt circa 60% van de geraamde opdrachtwaarde over de duur van de volledige looptijd (5 jaar).
2	01 - Invulbijlagen	2	Nr. C	Is ISO9001 een harde criteria, oftewel een knock-out criteria?	We hebben gesteld dat "de inschrijver is ISO 9001 gecertificeerd of gelijkwaardig. Indien een inschrijver niet aan de ISO 9001 certificeringseis kan voldoen, dan dient binnen een jaar deze certificering behaald te worden."
3	03 - PVE	3	E-1.KOP-04	U vraagt een aansluiting op basis van Direct Access. Inschrijver wil erop wijzen dat dit een verouderde techniek is. Inschrijven stelt voor om hier Always-On VPN van te maken. Wilt u dit als zondanig wijzigen en zo niet, waarom niet?	HMS hanteert in de SLA een n-1 beleid. Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel en gaat over op "Always-On VPN".
4	03 - PVE	6	E-1.NET-01	Wat wordt de nieuwe locatie van het HMS? Afhankelijk van het pand en locatie kan er worden gekeken welke breedband verbindingen beschikbaar zijn op deze locatie	De locatie wijzigt niet. De hoofdlocatie (HQ) is en blijft de Plutostraat 1 in Den Haag.
5	03 - PVE	6	E-1B & E-12	Welke bekabeling is er in het pand aanwezig en is de juiste bekabeling al aanwezig op de plekken waar de Accesspoints moeten komen te hangen?	Er is UTP5 en UTP6 aanwezig en de access points zijn in bereik van kabels.
6	03 - PVE	7	E-1.NET-06	Waar draaien deze applicaties? Zijn het cloud applicaties of ook on-premise applicaties?	Alle applicaties die via het KA domein gekoppeld worden, zijn een SAAS zoals HRM, Finance, SHEQ en Afvalverwerking. Er is een on-premise voor de toegangspasjes die connecteert met het KA domein. Verder zijn er geen applicaties maar wel tools zoals Qsense (SAAS van een andere business partner) en een MS SQL Server voor Astrata (KA domein) en een Oracle en MS SQL Server die gedecommissioneerd worden (mogelijk vereist dit een tijdelijke hosting tot het nieuwe pakket live is)
7	03 - PVE	9	SBB-T 3.3 Database Communicatie Service	Het is inschrijver niet duidelijk hoeveel en voor welke applicaties het leveren van (virtuele) servers binnen scope van de opdracht is. Er is bijvoorbeeld sprake van Oracle en Exact Globe waarvoor inschrijver verwacht een server te moeten faciliteren. Kan HMS duidelijkheid verschaffen over het aantal te leveren servers (incl. specificaties) dat zij binnen scope van de opdracht ziet?	In de HMS Domein KA SLA zijn de IT middelen per bouwsteen gedefinieerd. Voor bouwsteen 3.3 is opgenomen dat het alleen de volgende database communicatie betreft: •Oracle database communicatie voor AfvalRis (1 database service) •Microsoft SQL Server is in gebruik voor Titan (van AfvalRis) en Astrata meldingen (2 database service) Zie ook SBB-T 3.2, SBB-T 3.4, SBB-T 4.1, SBB-T 5.2. Deze bouwstenen definiëren de database voorzieningen. De Oracle database voorziening (en de Afvalris hosting) is alleen tijdelijk nodig indien de migratie naar de nieuwe applicatie later is dan de stopzetting AfvalRis bij de huidige provider. De Microsoft SQL Server is een tijdelijke faciliteit qua AfvalRis maar een blijvende voor Astrata. Mogelijk is er behoefte aan een datawarehouse in de toekomst.
8	03 - PVE	12	E-1.PTF-15	Wat wordt verstaan onder output devices?	In de HMS Domein KA SLA zijn de IT middelen per bouwsteen gedefinieerd. Voor bouwsteen 4.7 is opgenomen dat het alleen de Multi Functionals betreft.
9	03 - PVE	16	E-1.APP-04	Wat wordt er precies bedoeld met deze eis?	E-1.APP-04 moet gelezen worden in relatie tot E-1.APP-01, 02 en 03. Dit betekent dat de groepspersonalisatie een functionele eis is van de web service. Deze groepspersonalisatie zorgt ervoor dat HMS medewerkers alleen die content van één of meerdere HTML pagina's zien waarvoor zij rechten hebben.
10	03 - PVE	17	E-2.KOP-01	Wat is het nummerblok van HMS en wat is de totale reeks aan nummers? Er zijn gevallen waarin het niet mogelijk is om bestaande nummers te porteren die bijvoorbeeld onderdeel van een 100-nummerblok.	070-3117700 t/m 070-3117799 is het nummerblok.
11	03 - PVE	20	E-2.B & E-02	In het programma van eisen staat beschreven dat HMS een eigen EUX monitoring systeem. Is de aanname correct dat inschrijver het beheer en meldingen vanuit het systeem moet overnemen en in meldingen in behandeling moet nemen?	Nee, dat is niet nodig dat doet HMS vanuit haar regiefunctie. Maar ingeval HMS de melding niet kan opvolgen als gebrek aan kennis of kunde dan is support wel gewenst. Bijvoorbeeld in een geval waarbij meer business partners van HMS zijn betrokken en niet te achterhalen is waar het in de keten fout gaat. De kosten voor deze werkzaamheden dient de inschrijver te verwerken in prijsregel 1M.

2e Nota van inlichtingen "Kantoorautomatisering als een dienst" van N.V. Haagse Milieus Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
12	03 - PVE	24	E-2.MIG-10	Wat wordt er verstaan onder EUX As a service?	EUX als een service wil zeggen dat de inschrijver een End User eXperience monitoroplossing ter beschikking stelt aan HMS. Middels deze EUX monitoroplossing wordt zowel het KA domein als andere domeinen door HMS End-2-End gemonitord. Deze E2E monitoring is de basis voor de bewaking van de SLA normen qua beschikbaarheid en performance. HMS doet het functioneel beheer van de EUX monitoroplossing zoals het definiëren wat wordt gemonitord. Inschrijver faciliteert hierbij zoals het beantwoorden van vragen en het inleren van het gebruik van deze monitoroplossing door functioneel beheerders. De kosten voor deze werkzaamheden dient de inschrijver te verwerken in prijsregel 1M.
13	03 - PVE	25	E-2.MIG-13 Website service	Het migreren van websites is een expertise waarover een typische leverancier van kantoorautomatisering niet beschikt. Dergelijke werkzaamheden zijn in de regel buiten scope van een project waar het kantoorautomatisering betreft. Voor dit onderdeel zou inschrijver een beroep kunnen doen op een onderaannemer. Kunt u specifiek beschrijven wat u op dit punt verwacht van inschrijvers, zodat zij goed kunnen beoordelen hoe aan deze eis te voldoen?	De activiteiten die verwacht worden zijn al beschreven in het PVE. Het betreft een eenvoudig website met beperkte statische content zonder koppelingen aan applicaties. Het is bijvoorbeeld niet gebruikt om inwoners van Den Haag transacties voor afvalverwerking te laten verrichten, want dat gaat via Gemeente Den Haag.
14	03 - PVE	29	E-3.KOP-13	Niet iedere applicatie ondersteund het koppelen aan de AD. Hier zou dus moeten staan GIVEN het mogelijk is de applicatie te koppelen is met AD	Akkoord. Als de software architectuur van de applicatie of tool niet compliant is aan de Moderne AD oplossing, dan vervalt de eis, alleen voor deze applicatie of tool.
15	06 - AIV	4	5.1	Een fatale termijn voor elke termijn is niet reeel. Inschrijver stelt voor om voor elke termijn de bepaling van artikel 13.1. te hanteren. Vraag: bent u hiertoe bereid?	In artikel 5.1 wordt alleen beschreven dat de overeengekomen termijn een fatale termijn betreft. In dit artikel zijn hier geen consequenties aan verbonden. In artikel 13.1 worden de consequenties benoemd. HMS acht het onwenselijk om de 'fatale termijn' zoals beschreven in 5.1 te laten vervallen omdat dan alleen resteert 'als nakoming blijvend onmogelijk 'daarmee is dus de termijn oneindig'. Als een termijn niet realiseerbaar is dan heeft de inschrijver altijd de mogelijkheid om in overleg te treden met HMS en samen een oplossing te zoeken en een redelijke termijn vast te stellen (als business partner). Als aan deze redelijke termijn niet tijdig invulling wordt gegeven of er is verzuimd om een redelijke termijn af te spreken (met voorkennis dat een termijn niet gehaald word) dan geldt alsnog de fatale termijn. Lukt dit ook niet dan wordt tenslotte een laatste formele redelijke termijn bepaald die indien deze niet nagekomen wordt kan leiden tot beëindigd van de opdracht / contract of nakoming worden gevorderd.
16	06 - AIV	6	6.13	Artikel 6.10 t/m 6.12. behelzen verregaande verplichtingen die Inschrijver niet zonder meer één op één aan onderaannemers kan opleggen. Vraag: Kan Opdrachtgever volstaan met de bevestiging vanuit Inschrijver namens eventuele onderaannemers dat sprake is van een Overeenkomst van Opdracht en dat geen dienstverband ontstaat?	Wij stellen in de artikelen 6.9 - 6-12 slechts dat de inschrijver zich aan de regels houdt en meewerkt met instanties wanneer deze dit willen controleren. Dat mag geen probleem zijn voor een inschrijver. HMS vereist dat eventuele onderaannemers aan deze bepalingen moeten voldoen tenzij er sprake is van een Overeenkomst van Opdracht die voldoet aan de hiervoor gestelde eisen. Inschrijver waart HMS vrij voor de (gevolgen van) ketenaansprakelijkheid. Tevens dient inschrijver te verklaren dat zij alle premies e.d. altijd tijdig aan de belastingdienst voldoen.

2e Nota van inlichtingen "Kantoorautomatisering als een dienst" van N.V. Haagse Milieus Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
17	06 - AIV	9	11.6	Het uitsluiten van tariefaanpassingen en/of indexering is niet reeel. Inschrijver stelt voor om aansluiting te zoeken bij de GIBIT 2020, waarin ten aanzien van deze zaken in artikel 9.8 en 9.9 het volgende is opgenomen: 9.8. Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor voor groep J62, althans sectie J, conform CPA 2008, althans de opvolger daarvan. 9.9. Leverancier is voorts gerechtigd de aantoonbare prijsstijging van Derden-programmatuur per 1 januari door te belasten, mits deze prijsstijging ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst nog niet voorzienbaar was. Indien de prijzen van Derdenprogrammatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst dalen, zal Leverancier van Derdenprogrammatuur steeds slechts de actuele (verlaagde) prijs in rekening brengen. Vraag: Bent u hiertoe bereid?	Op pagina 23 en 24 van de aanbestedingsleidraad is het moment van indexeren en de wijze waarop er zal worden geïndexeerd beschreven. De aanbestedingsleidraad maakt onderdeel uit van de genoemde documenten in artikel 8 van de overeenkomst. Hiermee is deze beschreven indexering dus van toepassing en is uw aanname over uitsluiting van indexering niet correct. Er moet ook een splitsing komen van de inkoopprijs van derde programmatuur. Tenslotte moet er inzichtelijk gemaakt worden welke afspraken zijn gemaakt tav de derde programmatuur zodat HMS een helder beeld van wat er in de toekomst verwacht kan worden.
18	06 - AIV	11	15.1	Op basis van dit artikel kan de overeenkomst op elk moment tegen een bepaalde zonder opgave van reden worden opgezegd. Vraag: Kunt u aangeven hoe deze bepaling zich verhoudt tot de in de Aanbestedingsleidraad opgenomen looptijd van drie jaar?	Uw aanname is niet correct. In dit artikel staat niet "zonder opgave", maar "onder opgave". Opdrachtgever heeft niet de intentie om de overeenkomst vóór het einde van de looptijd te beëindigen, maar er kunnen zwaarwegende redenen zijn om het wel te beëindigen. Aan artikel 15.1 wordt daarom toegevoegd "zwaarwegende" vóór redenen. Zie hiervoor alinea "ontbinding/ opzegging/ beëindiging van de overeenkomst" op pagina 22 van de aanbestedingsleidraad.
19	06 - AIV	13	19.1	Deze bepaling heeft betrekking op alle intellectuele eigendomsrechten in de ruimste zin des woords. Het is voor Inschrijver niet mogelijk om al het intellectueel eigendom (b.v. voor generieke documenten/oplossingen) over te dragen. Inschrijver verzoekt u de intellectuele eigendomsrechten te beperken tot hetgeen specifiek ten behoeve van Opdrachtgever ontstaat in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst. Vraag: bent u hiertoe bereid?	In de AIV staat in 19.1 expliciet vermeld 'Alle intellectuele (eigendom)rechten in de ruimste zin des woord, welke ontstaan in het kader van de uitvoering van de overeenkomst -'
20	06 - AIV	16	23.7	Inschrijver is zelf niet de fabrikant van de te leveren goederen en kan dus niet zelfstandig de beschikbaarheid van (reserve) onderdelen garanderen. De fabrikant kan een dergelijke garantie alleen afgeven gedurende de periode dat een onderhoudscontract op de geleverde goederen is afgenomen. Vraag: kan deze bepaling komen te vervallen?	HMS vereist in de door inschrijver afgesloten contracten met fabrikant, er een onderhoudscontract aanwezig is voor het leveren van reserve onderdelen. Tevens vereist HMS dat het mogelijk is om dit contract met de leverancier over te dragen naar HMS (cederen). Tevens dient inschrijver in het contract met de fabrikant het recht te vereisen van verlenging van dat contract. Ook de verlenging dient overgedragen te kunnen worden aan HMS.
21	07 - Concept OVK	4	10.2	Inschrijver stelt voor ten aanzien van continuering van de overeenkomst niet van eenzijdigheid uit te gaan maar gezamenlijk overleg. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit motiveren?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Het blijft een eenzijdig besluit van HMS. Mochten er voor inschrijver zwaarwegende redenen zijn of overmacht dan heeft de HMS de mogelijkheid om tweezijdigheid te overwegen. Het besluit hiervoor ligt bij HMS. Zie ook antwoord vraag 18.
22	07 - Concept OVK	6	15.5/15.6	Inschrijver wenst artikel 15.5/15.6 van toepassing te laten verklaren op directe schade aangezien aansprakelijkheid voor indirecte schade niet verzekeraar is. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit motiveren?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Bij iedere individuele schade zullen de schade-experts namens opdrachtgever en inschrijver moeten bepalen wat claimbare schade betreft en de hoogte van de schade-uitkering. Opdrachtgever gaat dit niet op voorhand afbakenen, omdat alle mogelijk denkbare schades niet vooraf te voorzien zijn en ook niet waar de scheidslijn tussen directe en indirecte schade ligt. De wetgeving en jurisprudentie hieromtrent zijn hierbij leidend.

2e Nota van inlichtingen "Kantoorautomatisering als een dienst" van N.V. Haagse Milieus Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
23	09 - Bijlage 1 HMS Servicecatalogus	15	3.3.2.Service management enterprise architectuur	Op basis van de noodzaak van software zoals "QlikSense" kan inschrijver de conclusie trekken dat een 'klassieke' Active Directory noodzakelijk is. Heeft HMS eisen ten aanzien van externe trusts of aanpassingen van het schema in AD? Dit is bepalend voor de wijze waarop de omgeving kan, of moet worden ingericht.	QlikSense kan prima overweg met Azure AD. Het is niet toegestaan om met de klassieke federatie oplossing te werken.
24	09 - Bijlage 1 HMS Servicecatalogus	26	HMS Producten portfolio	Veel software heeft de status "to be decommissioned" het is voor inschrijver onduidelijk in hoeverre in de aanbidding wel of niet rekening gehouden moet worden met die software applicaties. Kunt u aangeven met welke software expliciet wel en niet rekening moet worden gehouden door inschrijvers?	De service catalogus is een centraal document dat geldt voor alle domeinen. In hoofdstuk 5 is per domein aangegeven welke applicaties gebruikt worden door HMS medewerkers voor het KA servicepakket. De applicaties die door de inschrijver op het KA domein worden geleverd zijn gedefinieerd in HMS Domein KA SLA in bijlage D2. Eventueel wordt tijdelijk AfvalRis gehost - zie vraag 7.
25	<u>Mededeling van de aanbestedende dienst:</u> Bij inschrijvingen op aanbestedingen ziet de opdrachtgever regelmatig onnodige fouten die leiden tot ongeldige inschrijvingen. Door inschrijvers veel gemaakte fouten zijn (niet limitatief): • Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) niet of niet rechtsgeldig ondertekend (maak gebruik van de volmacht uit de aanbestedingsleidraad indien rechtsgeldige ondertekening vlak voor inschrijving lastig te realiseren is) • Referenties van onderaannemers in de inschrijving terwijl er geen beroep op de draagkracht van de onderaannemer wordt gedaan in de UEA op onderdeel IIC • Onderaannemers waarop een beroep wordt gedaan (IIC in de UEA) en waarvan vervolgens geen UEA van de onderaannemer wordt bijgevoegd (let op de rechtsgeldige ondertekening door de onderaannemer) • Niet de juiste versie van prijsinvulformulieren en/of kwalitatieve gunningscriteria bijgevoegd • Aanpassingen door inschrijver van standaard formulieren • Onjuist ingevulde waarden op kwalitatieve gunningscriteria die niet kunnen worden onderbouwd (of niet voldoen aan de minimale/maximale eisen) • Referentie projecten die buiten de gestelde referentieperiode zijn uitgevoerd (oftewel te oud en daardoor niet geldig) • Referentie projecten die de gestelde kerncompetentie niet, of niet volledig afdekken • Ongeldige certificaten (geldigheidsduur bijvoorbeeld reeds verlopen) inzake ISO 9001, ISO 27001 of gelijkwaardig bijgevoegd • Ontbrekende documenten in de inschrijving. Zie hiervoor de checklist op in bijlage A van de aanbestedingsleidraad				