

**Aanbesteding:** Implementatie IGA Tool gemeente Haarlem

**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Haarlem

**Referentie:** -

**Toelichting:**

NVI 2 is gepubliceerd. De concept overeenkomst versie 1.1 zal zo snel mogelijk worden toegevoegd aan de documenten.

**Ref.nr.**

260

**Onderwerp:**

Overeenkomst

**Vraag:**

N.a.v. ons contact zojuist, graag de volgende vragen stellen voor de tweede vragenronde.

N.a.v. uw antwoord op vraag 60, waarin u onterecht stelt dat de door u opgenomen beperking van aansprakelijkheid proportioneel is (dat is deze niet, aangezien deze leidt tot een beperking tot 9x de opdrachtwaarde per jaar, waar 1x de opdrachtwaarde per jaar in de markt gebruikelijk is), het dringende verzoek om alsnog in te stemmen met de volgende, marktconforme beperking van aansprakelijkheid.

“Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van hem mag worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever voor eventuele fouten die bij zorgvuldig handelen door Opdrachtnemer zouden zijn vermeden, is beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever heeft betaald en/of nog verschuldigd is voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien. Indien de opdracht een langere doorlooptijd heeft dan twaalf maanden, dan is de totale aansprakelijkheid in het kader van de opdracht beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer heeft betaald en/of nog verschuldigd is over de laatste twaalf maanden voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolg-, indirecte, bedrijfs- of strafschade en/of winstderving.”

**Antwoord:**

In tegenstelling tot de verwijzing naar ons contact wil Opdrachtgever aangeven dat er geen contact is geweest met de gemeente Haarlem en dat Opdrachtgever verwacht dit een interne opmerking is geweest van Inschrijver. Opdrachtgever is bereid om de aansprakelijkheid als volgt te beperken: Opdrachtnemer is aansprakelijk voor directe schade waarbij de

aansprakelijkheid voor die schade is beperkt tot een bedrag van 1 keer de jaarvergoeding van de opdracht van dat betreffende jaar per gebeurtenis waarbij de totale aansprakelijkheid per jaar maximaal 2 keer de jaarvergoeding van dat betreffende jaar bedraagt ongeacht het aantal gebeurtenissen. De genoemde beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of als er aan de zijde van Opdrachtnemer sprake is van opzet of grove schuld.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 261  
**Onderwerp:** Overeenkomst

**Vraag:**

N.a.v. ons contact zojuist, graag de volgende vragen stellen voor de tweede vragenronde.

In uw antwoord op vraag 59 geeft u helaas aan niet bereid te zijn uw aanbesteding aan de passen naar een contractuele constructie die in de markt gebruikelijk is, reden waarom wij – indien u in uw standpunt volhardt – niet kunnen inschrijven op deze aanbesteding. Dat u in uw antwoord op vraag 19 heeft aangegeven de EULA van de software leveranciers te accepteren, is een stap in een goede richting, maar voor ons helaas onvoldoende. Onze relatie met de software leverancier met wie wij voor deze aanbesteding (willen) samenwerken is, conform breed gebruik in onze branche, zodanig dat wij aparte overeenkomsten vereisen voor de licenties op de software (as a service) enerzijds en de implementatiedienstverlening anderzijds, zoals ook uiteengezet in vraag 59. Wel kunnen wij als implementatiepartner optreden als handelsagent, waarbij wij de administratieve afhandeling voor onze rekening nemen, maar waarbij de licentieovereenkomst tot stand komt tussen de software leverancier en de gemeente Haarlem (wij vallen hier als gevolmachtigde ‘tussenuit’). Voorts geldt dat wij als implementatiepartner geen verantwoordelijkheid (en dus geen hoofdelijke aansprakelijkheid) kunnen nemen of accepteren voor de software (as a service) van de softwareleverancier en vice versa.

Om die reden doen wij u nogmaals het dringende verzoek om, conform vragen 59 akkoord te gaan met het aanpassen van de contractuele structuur zodanig dat er twee overeenkomsten komen: (i) licenties op de software (as a service) onder de End User License Agreement en bijbehorende bijlagen van de software leverancier en (ii) overeenkomst van opdracht voor de implementatiewerkzaamheden op basis van de door u voorgestelde templates en voorwaarden conform het antwoord op vraag 56 gewijzigd en aangevuld met de voor implementatiediensten noodzakelijke specifieke voorwaarden.

Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet kunt instemmen, kunnen wij helaas niet op uw aanbesteding inschrijven.

**Antwoord:**

In tegenstelling tot de verwijzing naar ons contact wil Opdrachtgever aangeven dat er geen contact is geweest met de gemeente Haarlem en dat Opdrachtgever verwacht dit een interne opmerking is geweest van Inschrijver. Opdrachtgever is bereid om akkoord te gaan met het aanpassen van de contractuele structuur in die zin dat het mogelijk is dat er twee overeenkomsten komen, te weten 1 overeenkomst voor de licenties op de software onder de EULA van de software en 1 overeenkomst voor de implementatiewerkzaamheden en de dienstverlening gedurende de contractperiode van de licentie overeenkomst.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
262

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad 3.13.3

**Vraag:**

U schrijft in 3.13.3: "Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de Onderaannemer en diens capaciteit." Op welke manier verwacht u dat inschrijver dit aantoont?

**Antwoord:**

Inschrijver kan dit aantonen door dit aan te geven in de Inschrijving in het UEA aan welk deel van de Opdracht door een Onderaannemer wordt uitgevoerd.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
263

**Onderwerp:**  
Vervolg vraag op vraag 64

**Vraag:**

In navolging op uw antwoord op vraag 64, verzoeken wij u de aanpassing van artikel 18.2 iets ruimer te maken. Het is ondoenlijk voor inschrijver om al haar opdrachtgevers toestemming te vragen voor iedere aanpassing in de verzekering. Wij verzoeken u daarom het volgende uit artikel 18.2 te verwijderen. "Opdrachtnemer beëindigt niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de

verzekeringsovereenkomsten dan wel de condities waaronder deze zijn aangegaan. Evenmin wijzigt Opdrachtnemer het verzekerde bedrag ten nadele van Opdrachtgever zonder bedoelde toestemming."

**Antwoord:**

Opdrachtnemer gaat akkoord met het verwijderen van de zinssnede uit artikel 18.2 'Opdrachtnemer beëindigt niet t/m zonder bedoelde toestemming.'

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
264

**Onderwerp:**  
Bijlage 11. Use Cases

**Vraag:**

In vrijwel alle use cases vraagt u het volgende: "Leidinggevende krijgt rapportage t.a.v. IDU". Wat wenst u in deze rapportages terug te zien (denk aan zaken als indienstdata, doorstroomdata etc)?

**Antwoord:**

Opdrachtgever zoekt IDU informatie en toegekende en ingetrokken rollen. Opdrachtgever verwacht best practices van Opdrachtnemer.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
265

**Onderwerp:**  
Vervolg vraag op vraag 239

**Vraag:**

In antwoord op vraag 239 vraagt u advies van de inschrijver omtrent het aantal beheerders dat training dient te volgen. Een onderbouwd advies vraagt echter wel meer context. Het is momenteel niet duidelijk wat de totale omvang van gekoppelde applicaties is, de volatiliteit van het IT landschap en daarmee de rollenset, SoD complexiteit, diepgang van IDU processen, etc. Het helpt u een gericht advies te krijgen en verrassingen te voorkomen. Kunt u nadere toelichting bieden in deze vragenronde ofwel in één van de bijlagen?

**Antwoord:**

In fase 1 van de IGA track is de omvang beperkt tot de vermelde scope. Daarna voorziet Opdrachtgever uitbouw gedurende de komende 5 à 10 jaren. Voor wat betreft de trainingen voorziet Opdrachtgever dat de functioneel

beheerder(s) van de IGA oplossing getraind worden op de IGA oplossing (naar verwachting 2 à 3 mensen), dat er rollenbeheerders (nog onbekend hoeveel, Opdrachtgever verwacht best practices van Opdrachtnemer) getraind worden op rollenbeheer, workflowmanagement en formulierenbeheer. Daarnaast verwacht Opdrachtgever enige training voor technisch applicatiebeheerders om te leren omgaan met connectoren van de IGA oplossing (naar verwachting 2 à 3 mensen).

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
266

**Onderwerp:**  
Vervolgvraag op vraag 180

**Vraag:**

In het pakket van wensen vraagt u naar de koppelmogelijkheden met Qlikview. Inschrijver kan deze bieden, maar heeft ook een eigen platform dat - met minder maatwerk - mogelijk hetzelfde doel dient. Helpt het in de beoordeling van de Wensen paragraaf een alternatief toe te lichten?

**Antwoord:**

Qlikview wordt breed ingezet als BI-oplossing, er zijn geen plannen om dat platform te vervangen. Het staat u echter vrij om een voorstel vanuit de optiek van IAM te doen.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
267

**Onderwerp:**  
Vervolgvraag op vraag 111

**Vraag:**

Ten aanzien van vraag 111, zouden wij graag uw inschatting zien van de complexiteit van de te koppelen systemen voor track 1. Dit bepaalt wederzijdse verwachtingen, inspanningen en is dus basis voor het plan van aanpak. Kunt u dit toelichten? De inschatting voor fase 2 is momenteel niet nodig.

**Antwoord:**

De complexiteit wordt laag ingeschat door Opdrachtgever en in de regel betreft het alleen account provisioning in fase 1 track 1. AD, Entra ID en SQL database voor het Sims systeem zijn standaard koppelingen met accounts en groepslidmaatschappen. Functionaliteit wordt in fase 2 track 1

uitgebouwd.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 268  
**Onderwerp:** Vervolgvraag op vraag 83

**Vraag:**

In de gunningsleidraad (4.1) vraagt u om PoC als onderdeel van het contracteringsproces. Deze is doorgaans niet geconnecteerd aan uw doelapplicaties. Na de gunning en contractering spreekt u wederom over een PoC. Door de dubbele 'definitie' ontstaat verwarring en vragen wij u te verduidelijken of het hier gaat om een pilot implementatie danwel MVP. Uw antwoord omtrent het opschorten van de go-live datum van 1 juni naar 1 september, doet ons vermoeden dat we hier spreken van een volledig geconnecteerd systeem gebaseerd op de eerdere PoC use cases. Een go-live in september wordt dan ook realistisch geacht. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen. Een Proof of Concept maakt deel uit van de aanbesteding. De voorlopig gegunde partij dient de PoC use cases die onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken, uit te voeren in de periode zoals aangegeven in de leidraad. Als de PoC is geslaagd, wordt overgegaan tot definitieve gunning en ondertekening van de overeenkomst. Daarna start de samenwerking met de gegunde partij en stellen we gezamenlijk het definitieve implementatieplan op. Vervolgens start de implementatie conform het implementatieplan. Implementatie van fase 1 track 1 is naar verwachting gereed op 1 september 2024.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 269  
**Onderwerp:** Vervolgvraag op vraag 85

**Vraag:**

In aansluiting op vraag 85, wij zouden graag een beeld vormen van het aantal applicaties. De omvang van het aantal applicaties bepaalt namelijk onze aanpak gericht op een kosten-economisch goed voorstel. Kunt u aangeven hoeveel applicaties (ongeveer) zullen volgen in fase 2?

**Antwoord:**

Opdrachtgever heeft een snel bewegend landschap van applicaties, waardoor niet een eenduidig beeld te geven is. Opdrachtnemer dient een uurtarief op te geven voor ondersteuning in de tweede fase.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 270  
**Onderwerp:** Vervolgvraag op vraag 39

**Vraag:**  
Uw antwoord op vraag 39 heeft verdere detaillering. Zijn er momenteel API connectiemogelijkheden voor de applicatie BCS, welke? Indien niet, heeft dat meer inspanning van beide zijden. Kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**  
Nee, er zijn momenteel geen API connectiemogelijkheden voor de applicatie BCS, daarom wordt er gestart met een koppeling met BCS op basis van CSV files. Zodra de leverancier van BCS een API ter beschikking stelt, kan deze gebruikt worden in de koppeling naar IGA.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 271  
**Onderwerp:** Vervolgvraag op vraag 36

**Vraag:**  
Zal de Opdrachtnemer samen met de externe werken? In dat geval dienen we te weten voor welke organisatie deze persoon werkt in verband met een onafhankelijkheidscheck. Kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**  
Ja, bij de uitvoering van de opdracht zal de Opdrachtgever een externe projectmanager inzetten en een externe adviseur in de rol van implementatiebegeleider en Quality Assurance. Deze personen zijn niet betrokken in het beoordelingsproces.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
272

**Onderwerp:**  
Vervolgvraag op vraag 36

**Vraag:**

Bij vraag 36 heeft Opdrachtgever toelichting gegeven op het huidige IAM team. In welke mate zullen zij beschikbaar zijn voor het implementatietraject?

**Antwoord:**

Zij zullen beschikbaar zijn voor het implementatietraject.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
273

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad 3.13.3

**Vraag:**

In artikel 3.13.3 van de aanbestedingsleidraad geeft u aan: "Inschrijver en Onderaannemer, waarop Inschrijver een beroep doet, geven in de Inschrijving in het UEA aan welk deel van de Opdracht door een Onderaannemer wordt uitgevoerd." Kunt u bevestigen dat u verwacht dat inschrijver deze informatie op haar UEA invult onder 2D?

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan dit bevestigen. Dit betreft onderdeel 2D op het UEA.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
274

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad 3.13.2

**Vraag:**

In artikel 3.13.2 van de aanbestedingsleidraad geeft u aan: "Indien Inschrijver voor enige Geschiktheidseis, als bedoeld in hoofdstuk 5 van deze Aanbestedingsleidraad, een beroep moet doen op inbreng van Derden, zoals de holding, de moedermaatschappij of een Onderaannemer". In ogen van inschrijver verwacht u de onderaannemer (een partij die een deel van de opdracht invult) hier met een derde (een partij op wiens draagkracht je een beroep doet). a. Erkent u dit verschil? b. Kunt u bevestigen dat een derde conform standaard richtlijnen afdeling A en B van deel 2 en 3 van het UEA

dient in te vullen?

**Antwoord:**

A. Opdrachtgever erkent dit verschil. B Opdrachtgever kan bevestigen dat een derde conform standaard richtlijnen afdeling A en B van deel 2 en 3 van het UEA dienen in te vullen.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

275

**Onderwerp:**

Vervolg vraag op vraag 212

**Vraag:**

Role engineering is een extra licentie binnen de IGA oplossing. Opdrachtgever wenst deze in fase 2. In hoeverre is hierin voorzien binnen de bandbreedte van de opdracht? (budget..)

**Antwoord:**

Rolemining is gebudgetteerd als onderdeel van het totale IAM programma.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

276

**Onderwerp:**

Vervolg vraag op vraag 184

**Vraag:**

Een beveiligde versluiteerde verbinding tussen het datacentrum en de saas dienst is vereist om applicaties in het datacentrum te beheren, op welke manier voorziet de opdrachtgever deze verbinding tot stand te brengen zonder gebruik van VPN?

**Antwoord:**

Beheer vanuit SaaS-dienst naar doelsystemen op de on-premise omgeving dient te gebeuren via on-premise in het netwerk geplaatste agent of controller, welke de veilige verbinding naar de SaaS-dienst initieert.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
277

**Onderwerp:**  
Vervolg vraag op vraag 184

**Vraag:**

De aangeboden IGA oplossing is een SAAS dienst. Voor connectie naar de applicaties binnen het datacenter van Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van een beveiligde verbinding (VPN) die vanuit het datacenter door middel van de meegeleverde gateway wordt geïnitieerd naar de IGA SAAS dienst. Opdrachtnemer bepaald zelf op welke manier derden mogen inloggen op de SAAS dienst, al dan niet via een bestaande of in de IGA oplossing aanwezige PAM oplossing. Indien er geen VPN bverbinding mag worden opgezet, hoe voorziet de opdrachtgever de connectie naar de het eigen datacentrum?

**Antwoord:**

Opdrachtgever voorziet dat beheer vanuit SaaS-dienst naar on-premise omgeving gebeurt via on-premise in het netwerk geplaatste agent of controller, welke de veilige verbinding naar de SaaS-dienst initieert.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
278

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad 6.2

**Vraag:**

Bij gunningscriterium 2 Implementaieplan vraagt u om een uiteenzetting van benodigde capaciteit en specialisaties. Bedoelt u hier de capaciteit en specialisaties binnen Gemeente Haarlem die Opdrachtnemer nodig is van Opdrachtgever?

**Antwoord:**

Ja, dat is correct, welke capaciteit en specialisaties heeft Opdrachtnemer nodig van Opdrachtgever bij de implementatie van de IGA tool?

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
279

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad 2.2 (pagina 7)

**Vraag:**

U geeft aan dat u wenst: "Leveren van eerstelijns ondersteuning aan de IAM

beheerders van de gemeente Haarlem en Zandvoort, bij incidenten (Single point of contact)."

In ogen van inschrijver spreken we in het geval van issues bij de eerstelijns, van tweedelijns beheer. Wat verstaat u onder eerstelijns ondersteuning en waarom noemt u dit geen tweedelijns beheer?

**Antwoord:**

De IAM beheerders van Opdrachtgever zullen de gebruikers van de IGA tool ondersteunen (dit is eerste lijn van Opdrachtgever). De IAM beheerders van Opdrachtgever zullen op hun beurt ondersteund worden door single point of contact van de Opdrachtnemer.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

280

**Onderwerp:**

Bijlage 7. Prijsinvalformulier

**Vraag:**

In het prijzenblad is geen ruimte om de kosten voor beheer weer te geven. Het tarief voor onderdeel C zal niet gelijk zijn aan het tarief voor beheer. Heeft u er bewust voor gekozen om deze kosten niet op te vragen? Zo nee, wilt u deze toevoegen aan het prijzenblad?

**Antwoord:**

Opdrachtgever heeft bewust gekozen om deze kosten niet op te vragen aangezien Opdrachtgever zelf het functioneel beheer zal uitvoeren.

Opdrachtgever verwacht dat de beheerkosten van het platform onderdeel zijn van de licentiekosten.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

281

**Onderwerp:**

Bijlage 7. Prijsinvalformulier

**Vraag:**

In lijn met de vorige vraag, vragen wij u twee opties tot aanpassing van lid C van het Prijzenblad te overwegen. Deze leiden tot meer transparantie over de geboden kwaliteit bij de aangeboden prijs. 1. Het opgeven van een gemiddeld uurtarief (op basis van de eerdere kostenraming van onderdeel A) of 2. een uiteenzetting van alle rollen en tarieven die nodig zullen zijn bij de uitvoering van het project (mogelijk op een apart tabblad). Zou u het

prijzenblad op een van deze opties aan willen passen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat het prijzenblad niet aanpassen op basis van de gevraagde opties. Het gemiddelde uur tarief voor onderdeel C heeft betrekking tot Fase 2 track 1 en houdt geen verband met de fixed price voor Fase 1 track 1 en daarom begrijpt Opdrachtgever optie 1 niet. Betreffende optie 2 vertrouwt Opdrachtgever erop dat Inschrijvers een marktconforme aanbieding kunnen doen op basis van een "blended rate" oftewel een gemengd tarief waarbij Opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgd wordt. Opdrachtgever verwacht een 1 op 1 verhouding junior/senior inzet van Inschrijver.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
282

**Onderwerp:**  
Bijlage 7. Prijsinvalformulier

**Vraag:**

In het prijzenblad vraagt u een standaarduurtarief voor alle experts. Het implementatieteam van inschrijver zal bestaan uit meerdere ervaringsniveaus en kent derhalve verschillende niveaus/tarieven. Zoiets als een standaardtarief bestaat niet. a. Kunt u toelichten wat u verstaat onder standaard uurtarief?

b. Een standaard uurtarief leidt in ogen van inschrijvers tot weinig transparantie over de kwaliteit die inschrijvers zullen leveren voor de geboden prijs. Hoe kijkt u naar het risico dat de Opdrachtgever hiermee geen realistisch beeld zal vormen van tarifiering uit de markt?

**Antwoord:**

Opdrachtgever vertrouwt erop dat Inschrijvers een marktconforme aanbieding doen op basis van een "blended rate" oftewel een gemengd tarief waarbij Opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgd wordt. Opdrachtgever verwacht een 1 op 1 verhouding junior/senior inzet van Inschrijver.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
283

**Onderwerp:**  
Vervolgvraag op 212

**Vraag:**

Hoeveel gebruikers moeten gebruik kunnen maken van role mining?

Normaliter is dit beperkt tot beheerders of afdelingsmanagers.

**Antwoord:**

Opdrachtgever laat zich graag adviseren over het aantal gebruikers dat gebruik zal maken van role mining. Dit zal tevens aan bod komen in het implementatieplan dat gezamenlijk met Opdrachtnemer wordt opgesteld.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 284  
**Onderwerp:** Vervolg vraag op vraag 73

**Vraag:**

Als antwoord op vraag 72 geeft u aan dat als de functionaliteit in het basisproduct zit, de wens niet afzonderlijk geprijsd hoeft te worden onder prijsinvalformulier D. Als de functionaliteit echter niet in het basisproduct zit, dan kan dit betekenen dat er extra kosten zijn met betrekking tot de softwareleverancier (inzet extra module of ontwikkeling aan het IGA systeem). Maar dit kan ook betekenen dat er extra kosten zijn voor de implementatiepartner, bij andere typen maatwerk. In dat geval gaat het om inzet van bemensing (uren). Kunt u bevestigen dat we maatwerkkosten t.b.v. inzet extra modules of ontwikkeling aan het systeem onder D opvoeren en dat ander maatwerk onder categorie C valt?

**Antwoord:**

Opdrachtgever begrijpt het voorstel van Inschrijver niet. Indien er maatwerkkosten zijn m.b.t. een wens dient Inschrijver deze kosten te vermelden onder onderdeel D van de betreffende wens en kan dit toelichten in het toelichtingsveld van het prijzenblad. Categorie C betreft enkel een opgave van een uurtarief t.b.v. van de implementatie van Fase 2 track 1.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 285  
**Onderwerp:** Vervolg vraag op vraag 2 en 4

**Vraag:**

In vraag 2 en 4 van NvI 1 stelt u dat 1,5 miljoen euro de maximum prijsstelling is voor deel A, B en C van het prijsinvalformulier. Klopt het dat dit ook de opdachtwaarde is? In verband met de nog onvoorzien scope van fase 2 van track 1 stellen wij voor de waarde van de aanbesteding te

verhogen. Dit zou kunnen leiden tot het vroegtijdig bereiken van de maximale waarde, waardoor opnieuw aanbesteed moet worden. Wij stellen dan ook voor om de opdrachtwaarde (los van de maximum prijsstelling voor deel A, B en C van het prijsinvalformulier) te verhogen en vroegtijdige heraanbesteding te voorkomen. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan bevestigen dat 1,5 miljoen euro de opdrachtwaarde betreft. Opdrachtgever gaat niet akkoord met het voorstel om deze opdrachtwaarde te verhogen. Opdrachtgever heeft rekening gehouden met fase 2 track 1 bij het opstellen van deze opdrachtwaarde.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
286

**Onderwerp:**  
Vervolg vraag op vraag 96

**Vraag:**

U geeft in de aanbestedingsleidraad aan combinatievorming toe te staan. Dit is in ogen van inschrijver ook geheel in lijn met de gevraagde dienst, waarbij u een contract voor de afname van software afsluit inclusief de daarbij behorende voorwaarden (EULA) en een contract voor het implementeren hiervan, inclusief de daarbij behorende voorwaarden. Echter geeft u in antwoord op vraag 2 en 4 uit NVI1 aan, dat opdrachtgever slechts 1 overeenkomst wenst af te sluiten. Hoe ziet opdrachtgever dit in de praktijk voor zich in lijn met het toestaan van combinatievorming, mede in het kader van hoofdelijke aansprakelijkheid?

**Antwoord:**

Opdrachtgever is bereid om akkoord te gaan met het aanpassen van de contractuele structuur in die zin dat het mogelijk is dat er twee overeenkomsten komen te weten 1 overeenkomst voor de licenties op de software onder de EULA van de software en 1 overeenkomst voor de implementatiewerkzaamheden en de dienstverlening gedurende de contractperiode van de licentie overeenkomst.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
287

**Onderwerp:**  
Programma van Wensen, wens 9

**Vraag:**

Onder wens 9 stelt u specifiek 'managers'. Waarom wordt de wens beperkt tot managers en niet voor eindgebruikers die eigen autorisaties kunnen aanvragen? Dit insinueert dat alleen managers autorisaties kunnen aanvragen voor hun medewerkers en dat u deze mogelijkheid niet bij alle eindgebruikers wilt beleggen. Graag ontvangen wij nadere toelichting.

**Antwoord:**

Wens 9 richt zich op het vereenvoudigen van het werk van de manager bij het aanvragen van autorisaties voor medewerkers. Medewerkers kunnen ook autorisaties voor zichzelf aanvragen.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
288

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 6.2

**Vraag:**

In het Programma van wensen is bij W14 de volgende wens opgenomen: "Mogelijkheid om het portaal, zonder maatwerk, vorm te geven en de opbouw zelf te configureren, geldt ook voor rapportages en emailberichten". In de aanbestedingsleidraad wordt dit niet verder toegelicht. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat het inrichten van de huisstijl op het portaal onderdeel is van fase 2: vervolgprojecten?

**Antwoord:**

Nee, dat kan Opdrachtgever niet bevestigen. Het IGA portaal wordt in fase 1 track 1 in gebruik genomen.

**Percelen:** P1 1 perceel

**Beantwoord op:** 27 feb. 2024

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
289

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 6.3 - SLA

**Vraag:**

Hanteert opdrachtgever vaste tijden voor het opvolgen van incidenten en updates van security patches? Zo ja, wat zijn deze?

**Antwoord:**

Nee, Opdrachtgever heeft geen vaste tijden, dat is afhankelijk van het

incident of het systeem.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 290  
**Onderwerp:** Aanbestedingsleidraad 6.3 - SLA

**Vraag:**

Volstaat het wanneer wij support leveren tijdens kantooruren (9.00-17.00) of verwacht u ook een spoedlijn daarbuiten voor P1-incidenten? Zo ja, gedurende welke tijden?

**Antwoord:**

Nee, dat volstaat niet. Opdrachtgever verwacht support van 8:30 - 17:30 conform de eisen in PvE. Inzet van een piketnummer is vervallen in de NV11.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 291  
**Onderwerp:** Aanbestedingsleidraad 6.3 - SLA

**Vraag:**

Wat is het proces om toegang te krijgen tot de IAM-omgeving van Opdrachtgever en operationele ondersteuning te bieden? Is dit bijvoorbeeld mogelijk door een VDI-verbinding of heeft u hier een andere oplossing voor?

**Antwoord:**

Dit is op dit moment mogelijk via VDI verbinding. Dit wordt mogelijk in de toekomst gemigreerd naar de PAM oplossing van Delinea. Autorisatie proces wordt getriggered door het IDU proces.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 292  
**Onderwerp:** Indexatie licentieprijzen - Ref.nr. 226

**Vraag:**

Onze technologiepartner garandeert licentieprijzen voor maximaal 36

maanden. Na deze periode worden prijzen geïndexeerd. Dit betekent dat we geen licentieprijzen voor 4 jaar kunnen afgeven en dit betekent ook dat we daarmee onder de huidige voorwaarden een no bid uit moeten brengen. Is het akkoord voor de Gemeente Haarlem om indexering toe te staan na 36 maanden? Zo nee, kunt u beargumenteren waarom niet?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord om een indexering van de licentieprijzen toe te staan na 36 maanden wanneer door de gegunde partij aangetoond wordt dat de licentieprijzen maximaal voor 36 maanden worden afgegeven.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**

293

**Onderwerp:**

Maximale prijs - Ref. nr. 2, 3, 4 & 53

**Vraag:**

In de NvI 1 zijn meerdere vragen gesteld over de huidige maximale prijs (€ 1,5 miljoen) in relatie tot de duur van het contract (8 jaar) en de scope van de opdracht. In het antwoord op ref. 4 wordt aangegeven dat de maximale prijs inclusief de geraamde offertes is. Zoals u zelf ook aangeeft moet de scope voor de vervolgfase nog worden afgestemd in het implementatieplan (applicatie onboarding, RBAC etc). Inschrijver kan hierover geen voorspellingen doen en daardoor kan op dit moment geen toezeggingen doen dat dit binnen de € 1,5 miljoen blijft. Kunt u toelichten hoe u tot deze prijs gekomen bent aangezien de scope voor deze fase nog niet duidelijk is?

**Antwoord:**

Opdrachtgever is tot deze prijs gekomen op basis van een inschatting van extrapolatie van informatie van andere overheidspartijen.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

294

**Onderwerp:**

Licentie externen

**Vraag:**

Indien uit het antwoord op onze eerdere vraag over licenties voor externen blijkt dat licenties voor 'light users' zijn toegestaan, is het dan mogelijk om het prijzenblad aan te passen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat het prijzenblad niet aanpassen. Indien Inschrijver licenties wil aanbieden op basis 'ligt users' dient Inschrijver dit in het toelichtingsveld aan te geven inclusief de prijs per licentie.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
295

**Onderwerp:**  
Licentie externen

**Vraag:**

Kunt u toelichten hoeveel applicaties externen ongeveer (moeten) gebruiken? Dit aangezien zij mogelijk gebruik kunnen maken van de 'light' licentie van onze technologiepartner.

**Antwoord:**

Er zijn veel verschillende factoren waar dit van afhankelijk is, en veel verschillende typen externen. Opdrachtgever voorziet daarnaast dat veel van de huidige externen overstappen op federatieve toegang als Entra ID guest user (B2B en ketenpartners). Opdrachtgever verwacht dat een groot aantal externen alleen een toegangspasje voor de gebouwen nodig heeft (dus een profiel voor SIMS).

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
296

**Onderwerp:**  
Medewerkers uitbestede diensten - Ref.nr. 6

**Vraag:**

Het is mogelijk om een maatwerk registratieportaal te leveren waarbij de IGA-beheerders handmatig de externen moeten opvoeren in het IGA-systeem. Inschrijver voorziet daarbij echter een grote werklast voor de IGA-beheerders. Heeft u hier rekening mee gehouden?

**Antwoord:**

Dit werk valt onder operationele taken van de lijnmanagers, die het op hun beurt kunnen delegeren.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
297

**Onderwerp:**  
Registratieportal externen - Ref.nr. 6

**Vraag:**

U geeft aan dat 500 - 1000 medewerkers van uitbestede diensten via de IGA self-service portal opgevoerd moeten worden. Een IGA-syteem voedt zich over het algemeen met data uit verschillende identiteitsbronnen (zoals het HR-systeem, maar dit kan bijvoorbeeld ook een andere bron zoals een CRM-systeem of de Active Directory zijn). Kunt u de reden toelichten waarom u externen wilt registreren in de IGA-oplossing en niet in een andere - waarschijnlijk meer geschikte oplossing binnen het huidige applicatielandschap?

**Antwoord:**

Het self-service portaal van de IGA oplossing wordt onze tweede identiteitsbron, naast het HR systeem. Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om uitsluitend de verloonde medewerkers via het HR-systeem op te laten voeren. De losse inhuurkrachten hebben in de regel slechts beperkte autorisaties nodig, vaak alleen een pasje.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
298

**Onderwerp:**  
Livegang - Ref.nr. 86

**Vraag:**

In de Nota van Inlichtingen lezen wij dat de voorziene livegang uiterlijk op 1 september 2024 is. Deze datum is in onze ogen hoogstwaarschijnlijk niet haalbaar - zeker aangezien u aangeeft dat er geen exit plan beschikbaar is van de huidige leverancier (ref.nr. 233), er nog geen certificeringsproces (ref. nr. 99) en rollen ingericht zijn (ref.nr. 238) en de datakwaliteit van het HR-systeem op dit moment nog onvoldoende is (ref. 249). Staat u open voor een alternatieve datum voor de livegang?

**Antwoord:**

Nee, Opdrachtgever ziet nu geen noodzaak voor een latere livegang van fase 1 track 1, omdat er geen exitplan nodig is omdat er momenteel geen IGA tool in gebruik is. Daarnaast is het certificeringsproces een standaard IGA functionaliteit. RBAC is voorzien voor fase 2 track 1 en de beperkte HR dataset (CSV) die aangeleverd moet worden aan IGA beschikbaar zal zijn. Als tijdens de implementatie blijkt dat er meer tijd nodig is, staat Opdrachtgever daarvoor open.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 299  
**Onderwerp:** Livegang - Ref.nr. 86

**Vraag:**

In de Nota van Inlichtingen lezen wij dat de voorziene livegang uiterlijk op 1 september 2024 is. Gezien de Overeenkomst in het beste geval op 13 mei 2024 ingaat, is deze datum in onze ogen zeer ambitieus - zeker gezien de zomervakantie. Kunt u toelichten waarom u deze datum voor ogen heeft?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat uit van een implementatieperiode van 12 weken voor fase 1 track 1. Als tijdens de implementatie blijkt dat er meer tijd nodig is, staat Opdrachtgever daarvoor open.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 300  
**Onderwerp:** Programma van Eisen 10.8

**Vraag:**

Zijn alle autorisaties, gewenste functiescheidingen en gewenste delegaties bekend, vastgelegd en correct?

**Antwoord:**

Nee, dit is onderdeel van de implementatie van fase 2 track 1.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 301  
**Onderwerp:** Programma van Eisen 10.1, 10.2, 10.3

**Vraag:**

Zijn alle bestaande rollen bekend, vastgelegd en correct?

**Antwoord:**

Nee, dit is onderdeel van de implementatie van fase 2 track 1.

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 302  
**Onderwerp:** nvi 1

**Vraag:**

Uit de NVII antwoorden lezen wij dat de gemeente een gedeelde infrastructuur heeft. Hoe verhoudt dit zich tot de eis voor strikte scheiding van data tussen diverse partijen ?

Diverse SaaS vendors kunnen multi-tenancy realiseren door meerdere mensen in één huis te plaatsen en strikte huisregels af te spreken. Iedere groep mensen een eigen huis geven kent ook nadelen. Wij zouden graag meer achtergrond informatie willen hebben rondom de eis voor strikte datascheiding en wat hier precies onder wordt verstaan.

**Antwoord:**

De infrastructuur van Opdrachtgever bedient twee gemeenten vanuit één ambtelijk apparaat en daarmee ook één logisch platform. Opdrachtgever ziet zichzelf als één partij (één tenant) richting Opdrachtnemer. Opdrachtgever vereist van Opdrachtnemer een strikte en aantoonbare scheiding van data van de tenant van Opdrachtgever en tenants van andere klanten van Opdrachtnemer.

Ongeoorloofde toegang tot data van andere dan onze tenant via bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot OWASP-kwetsbaarheden, mag niet tot gevolg hebben, dat onze data gecompromiteerd is.

Zie onder andere de uitwerking van de NORA: [https://www.noraonline.nl/wiki/ISOR:Scheiding\\_van\\_data](https://www.noraonline.nl/wiki/ISOR:Scheiding_van_data)

**Percelen:** P1 1 perceel  
**Beantwoord op:** 27 feb. 2024  
**Label:** Inhoud