

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Support vanuit buiten Nederland	Wij gaan ervan uit dat de Level 4 support van buiten Nederland kan plaatsvinden. Is deze aannamer correct?	Deze aanname is correct.
2	Verwachte volume	Kunt u meer informatie delen over soorten supportverzoeken en aantallen per jaar, zodat wij enigszins een indruk krijgen van de omvang van de opdracht?	In het Programma van Eisen kunt u vinden wat voor soort kennis nodig is om supportverzoeken te kunnen beantwoorden. Zie bijvoorbeeld: E01.04 E01.07 E01.08 E01.09 E01.15 Etc. Erasmus MC is momenteel zelf-supporting door gebruik te maken van de Oracle kennisbank. Het aantal verzoeken in de nieuwe situatie kan afwijken van de huidige situatie wanneer Het Erasmus MC geen beschikking meer heeft tot deze databank.
3	Nog eigen support contract met Oracle	Heeft het Erasmus MC in de nieuwe situatie nog een contract met Oracle voor ondersteuning, of loopt al het contact over Level 4 support via de nieuwe opdrachtnemer? Indien ja, wat behelst het nog bestaande contract met Oracle?	Level 4 Support zal geheel worden afgenomen bij de partij met de beste Prijs/Kwaliteit in deze aanbesteding.
4	Omvang huidige L4 team	Kunt u aangeven hoe groot het huidige Level 4 support-team is?	Nee, dit is voor ons onbekend.
5	Bijlage 1 Programma van Eisen	In Bijlage 1 Programma van Eisen E01.18 - Gelieve te verduidelijken wat "(software) koppelingen" zijn?	Koppelingen tussen EBS/OIM en de doelapplicatie zoals bijvoorbeeld koppelingen met HiX, AFAS, Medscan Scantool etc... Middels een koppeling met behulp van API's tussen OIM en de doelapplicatie provisionen we user accounts en rollen/rechten en worden middels een reconciliation proces vanuit de applicatie informatie over accounts, rechten en rollen opgehaald. Middels een Oracle eBS REST-service sturen we XML-berichten naar de Medscan Scantool.
6	Bijlage 1 Programma van Eisen	In Bijlage 1 Programma van Eisen E02.14 - Gelieve te verduidelijken wat wordt bedoeld met "Editioning"?	Door middel van "Edition-based redefinition" (EBR) kan de database component van een applicatie geupgrade worden terwijl deze in gebruik is waardoor downtime wordt geminimaliseerd of voorkomen.

7	Bijlage 1 Programma van Eisen	In Bijlage 1 Programma van Eisen E01.19 - Wat wordt bedoeld met "Technisch Beheer van Erasmus MC."?	Momenteel wordt Technisch beheer uitgevoerd door MCX, de housing/hosting partij welke Erasmus MC momenteel heeft gecontracteerd.
8	Bijlage 1 Programma van Eisen	Kan de inschrijver in Bijlage 1 Programma van Eisen JA antwoorden in kolom C en een korte kwalificatie of toelichting geven in rubriek E? Het kan voorkomen dat aan een eis wordt voldaan, maar dat daarvoor een afzonderlijk contract (extra kosten) moet worden gesloten en dat dit geen deel uitmaakt van het standaardondersteuningsmodel.	Nee, Inschrijver dient een complete aanbieding te doen welke minimaal voldoet aan de eisen in de uitvraag. De kosten hiervoor kunnen worden opgenomen in het Prijzenblad. Hiervoor worden geen aparte overeenkomsten gesloten.
9	Bijlage 1 Programma van Eisen	Kan in Bijlage 1 Programma van Eisen NvT worden toegevoegd in kolom C indien de eis niet van toepassing is op de door de verkoper geleverde diensten?	Nee, leverancier dient aan alle eisen te kunnen voldoen en derhalve overal "Ja" te antwoorden om kans te maken de opdracht te krijgen. Wanneer het gaat om maatwerk dan is het kunnen leveren van Maatwerk een eis. Erasmus MC is zich ervan bewust dat afprijzen van maatwerk in het prijzenblad niet mogelijk is omdat momenteel nog niet bekend is wat voor soort maatwerk er gevraagd gaat worden tijdens de contractperiode. Hiervoor gelden de tarieven voor functies zoals genoemd in het Prijzenblad.
10	Bijlage 4 (concept)Overeenkomst Oracle Support	In Bijlage 4 (concept)Overeenkomst Oracle Support, wat is Nota('s) van inlichtingen (Bijlage 10)? Dit staat niet in de documentatie van het Erasmus MC. Kunt u een kopie verstrekken?	De Nota van Inlichtingen (Nvi) is een document dat aanvulling geeft op de aanbestedingsstukken die eerder gepubliceerd zijn. De Nvi wordt gepubliceerd uiterlijk 4 februari 2022 aan de hand van de vragen welke zijn gesteld op uiterlijk 21 januari 2022.
11	Bijlage 4 (concept)Overeenkomst Oracle Support	In Bijlage 4 (concept)Overeenkomst Oracle Support, wat is het Plan van Aanpak (Bijlage 13)? Dit staat niet in de documentatie van het Erasmus MC. Kunt u een kopie verstrekken?	In gunningscriterium "Level 4 software ondersteuning" uit de aanbestedingsleidraad (Paragraaf 6.4) vraagt Erasmus MC om een Plan van Aanpak (PvA) waarin u dient te beschrijven hoe u verwacht de standaard L4-software ondersteuning voor het Erasmus MC te realiseren. Dit Plan van Aanpak dient als basis voor het definitieve PvA welke in afstemming met het Erasmus MC tot stand zal komen.
12	Bijlage 4 (concept)Overeenkomst Oracle Support	In Bijlage 4 (concept)Overeenkomst Oracle Support, wat is de Publicatietekst TenderNed en offerteleidraad inclusief bijlagen (Bijlage 11)? Dit staat niet in de documentatie van het Erasmus MC. Kunt u een kopie verstrekken?	Hiermee worden de gepubliceerde stukken bedoeld welke te vinden zijn op TenderNed.
13	Bijlage 4 (concept)Overeenkomst Oracle Support	In Bijlage 4 (concept)Overeenkomst Oracle Support, wat is de Inschrijving (Bijlage 12)? Dit staat niet in de documentatie van het Erasmus MC. Kunt u een kopie verstrekken?.	Alle stukken welke Inschrijver indient worden contractdocumenten / bijlagen van de definitieve Overeenkomst. Dit wordt ook wel "De Inschrijving" genoemd.

14	Bijlage 4 (concept)Overeenkomst Oracle Support	Als de inschrijver niet in staat is om een blanco acceptatie te geven van de voorwaarden van de Bijlage 4 (concept)Overeenkomst Oracle Support, is dit dan een automatische diskwalificatie? OF Als alternatief, kunt u bevestigen of Erasmus open staat voor inschrijvers die een commentaar op hoog niveau op de documenten terugsturen in een afzonderlijk document met commentaar of door middel van een commentaar op hoog niveau in de marge (nog geen volledige rode lijn) in hun antwoord met suggesties van punten waarover in een later stadium kan worden onderhandeld. Zou dit acceptabel zijn?	De Aanbestedingswet laat geen ruimte voor onderhandelingen achteraf. De uitgangspunten voor de aanbesteding dienen vooraf duidelijk te zijn zodat er een gelijk speelveld ontstaat voor (potentiele)Inschrijvers.
15	Bijlage 5 (concept) SLA	Als de inschrijver niet in staat is een blanco aanvaarding te overleggen van de voorwaarden van de Bijlage 5 (concept) SLA, is dit dan een automatische diskwalificatie? OF Als alternatief, kunt u bevestigen of Erasmus open staat voor inschrijvers die een commentaar op hoog niveau op de documenten terugsturen in een afzonderlijk document met commentaar of door middel van een commentaar op hoog niveau in de marge (nog geen volledige rode lijn) in hun antwoord met suggesties van punten waarover in een later stadium kan worden onderhandeld. Zou dit acceptabel zijn?	Zie antwoord op vraag 14
16	Bijlage 6 Inkoopvoorwaarden Erasmus MC NFU 2021 NL	Als de inschrijver niet in staat is een blanco acceptatie te overleggen van de voorwaarden van de Bijlage 6 Inkoopvoorwaarden Erasmus MC NFU 2021 NL, is dit dan een automatische diskwalificatie? OF Als alternatief, kunt u bevestigen of Erasmus open staat voor inschrijvers die een commentaar op hoog niveau op de documenten terugsturen in een afzonderlijk document met commentaar of door middel van een commentaar op hoog niveau in de marge (nog geen volledige rode lijn) in hun antwoord met suggesties van punten waarover in een later stadium kan worden onderhandeld. Zou dit acceptabel zijn?	Zie antwoord op vraag 14
17	Bijlage 7 (concept)Verwerkersovereenkomst BOZ,	Als de inschrijver niet in staat is een blanco aanvaarding te overleggen van de voorwaarden van het model Bijlage 7 (concept)Verwerkersovereenkomst BOZ, is dit dan een automatische diskwalificatie? OF Als alternatief, kunt u bevestigen of Erasmus open staat voor inschrijvers die een commentaar op hoog niveau op de documenten terugsturen in een afzonderlijk document met commentaar of door middel van een commentaar op hoog niveau in de marge (nog geen volledige rode lijn) in hun antwoord met suggesties van punten waarover in een later stadium kan worden onderhandeld. Zou dit acceptabel zijn?	Zie antwoord op vraag 14

18	Bijlage 10 Overige verklaringen	Als de inschrijver niet in staat is een blanco aanvaarding te overleggen van de voorwaarden van Bijlage 10 Overige verklaringen en alle bijlagen genoemd onder punt 4, is dit dan een automatische diskwalificatie? OF Als alternatief, kunt u bevestigen of Erasmus open staat voor inschrijvers die een commentaar op hoog niveau op de documenten terugsturen in een afzonderlijk document met commentaar of door middel van een commentaar op hoog niveau in de marge (nog geen volledige rode lijn) in hun antwoord met suggesties van punten waarover in een later stadium kan worden onderhandeld. Zou dit acceptabel zijn?	Zie antwoord op vraag 14
19	Declaration third party	Wij zijn niet afhankelijk van middelen van een derde partij. Moeten we de verklaring beroepstechniek/beroepsbekwaamheid als derde nog ondertekenen? Zo ja, gelieve te bevestigen welke tabel van de aangifte wij moeten invullen/ondertekenen op bladzij twee van de aangifte.	Wanneer Inschrijver geen gebruik maakt van middelen van een derde partij hoeft de verklaring beroepstechnische/beroepsbekwaamheid niet te worden ingevuld.
20	Bijlage 12 Referentieverklaringen	Alle persoonlijke gegevens van onze referentiecontactpersonen, zoals telefoonnummers, e-mailadressen, enz., alsmede gegevens over de waarde van het contract worden als vertrouwelijke informatie beschouwd en kunnen derhalve niet in het gevraagde document worden vermeld. Wij zullen trachten zoveel mogelijk informatie te verstrekken in Bijlage 12 Referentieverklaringen en wij zullen graag als contactpersoon optreden om een geschikt tijdstip voor een referentiegesprek vast te stellen, mocht dit nodig zijn. Wij zullen niet aanwezig zijn bij het gesprek tussen Erasmus en de gekozen referent.	Vanwege andere gestelde eisen is het vermelden van de waarde van de opdracht niet noodzakelijk. Overige gegevens dienen wel aangeleverd te worden. Erasmus MC heeft deze informatie nodig om de geldigheid van de Inschrijving te kunnen verifiëren. Uiteraard gaat Erasmus MC in alle situaties vertrouwelijk om met aangeleverde gegevens. Het moment van aanleveren maakt ons inziens niet uit voor de mate waarin de gegevens vertrouwelijk worden behandeld.
21	Bijlage 13 Gedragscode Externen	Als de inschrijver niet in staat is een blanco aanvaarding te overleggen van de voorwaarden van de Bijlage 13 Gedragscode Externen, is dit dan een automatische diskwalificatie? OF Als alternatief, kunt u bevestigen of Erasmus open staat voor inschrijvers die een commentaar op hoog niveau op de documenten terugsturen in een afzonderlijk document met commentaar of door middel van een commentaar op hoog niveau in de marge (nog geen volledige rode lijn) in hun antwoord met suggesties van punten waarover in een later stadium kan worden onderhandeld. Zou dit acceptabel zijn?	Zie antwoord op vraag 14

22	Bijlage 5 Verklaring Externe Toegang	Als de inschrijver geen blanco aanvaarding kan overleggen van de voorwaarden van de Overeenkomst Bijlage 5 Verklaring Externe Toegang, is dit dan een automatische diskwalificatie? OF Als alternatief, kunt u bevestigen of Erasmus open staat voor inschrijvers die een commentaar op hoog niveau op de documenten terugsturen in een afzonderlijk document met commentaar of door middel van een commentaar op hoog niveau in de marge (nog geen volledige rode lijn) in hun antwoord met suggesties van punten waarover in een later stadium kan worden onderhandeld. Zou dit acceptabel zijn?	Zie antwoord op vraag 14
23	Bijlage 7 Aanvaardingsprocedure	Als de inschrijver niet in staat is een blanco aanvaarding te overleggen van de voorwaarden van de Overeenkomst Bijlage 7 Aanvaardingsprocedure, is dit dan een automatische diskwalificatie? OF Als alternatief, kunt u bevestigen of Erasmus open staat voor inschrijvers die een commentaar op hoog niveau op de documenten terugsturen in een afzonderlijk document met commentaar of door middel van een commentaar op hoog niveau in de marge (nog geen volledige rode lijn) in hun antwoord met suggesties van punten waarover in een later stadium kan worden onderhandeld. Zou dit acceptabel zijn?	Zie antwoord op vraag 14
24	Bijlage 8 Meerwerkverzoekprocedure	Als de inschrijver niet in staat is een blanco aanvaarding te overleggen van de voorwaarden van de Overeenkomst Bijlage 8 Meerwerkverzoekprocedure, is dit dan een automatische diskwalificatie? OF Als alternatief, kunt u bevestigen of Erasmus open staat voor inschrijvers die een commentaar op hoog niveau op de documenten terugsturen in een afzonderlijk document met commentaar of door middel van een commentaar op hoog niveau in de marge (nog geen volledige rode lijn) in hun antwoord met suggesties van punten waarover in een later stadium kan worden onderhandeld. Zou dit aanvaardbaar zijn	Zie antwoord op vraag 14
25	5.2.3 van Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	Onder verwijzing naar 5.2.3 van Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC - Wij hebben geen officiële associatie voor externe ondersteuningsdiensten in de VS. Moeten bedrijfshandvesten worden verstrekt om aan te geven dat de kamers van koophandel in de VS correct zijn opgericht?	U dient officieel gerigistreerd te staan als onderneming bij de Kamer van Koophandel (in Nederland) of het alternatief hiervan in uw lidstaat.

26	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	In document Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC: Gelieve in paragraaf 6.4 te verduidelijken wat bedoeld wordt met "Developer Tooling" Gelieve in punt 6.4 te verduidelijken wat wordt bedoeld met "verwachtingsmanagement" Gelieve in punt 6.4 te verduidelijken wat wordt bedoeld met "links" Kan in punt 6.4 worden verduidelijkt wat wordt bedoeld met "kennisbronnen en documentatie"? Bedoelt u de toegang tot FAQ en zelfbedieningstools?	Developer Tooling: Programma's waarmee een ontwikkelaar software kan maken, testen en debuggen bijv. SQL-Developer. Verwachtingsmanagement: Bij verwachtingsmanagement doe je een poging de kloof te dichten tussen wat een ander verwacht en wat jij kunt leveren. Links: Zie antwoord op vraag 5 over koppelingen (links). Kennisbronnen en documentatie: Hiermee wordt onder andere bedoeld (setup)documentatie over de werking van het systeem, documentatie over bugfixes, datafixes e.d.. maar ook de toegang tot FAQ's en zelfbedieningstools.
27	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	In document Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC: Kan in punt 6.5 worden verduidelijkt of we maximaal 2000 woorden aan EBS en nog eens 2000 woorden aan OIM moeten besteden of in totaal 2000 woorden?	Het gaat om 2000 woorden in totaal.
28	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	In het document Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC 4.9.22 vermeldt u de eis dat de inschrijver Een rechtsgeldig ondertekende aanbestedingsbrief waarmee de Inschrijving wordt aangeboden, ondertekend door een gemachtigde vertegenwoordiger van het bedrijf, moet indienen. Is er een woord- of paginalimiet?	Nee, voor de aanbestedingsbrief is deze er niet.

29	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus	Kunt u bevestigen dat het contract alleen betrekking heeft op ITIL-productondersteuning (L4) en geen ondersteuning omvat voor applicatiebeheerservices (ITIL-ondersteuning op niveau 2 en 3)?	Zoals in de Leidraad paragraaf 3.1.1 staat beschreven: "L4- software ondersteuning omvat alle diensten die betrekking hebben op het leveren van support ten aanzien van de eBS, OIM en OBIEE Software. Functionarissen die in ieder geval betrokken zijn bij het leveren van dergelijke support zijn productarchitecten, ingenieurs, softwareontwikkelaars en hardware ontwerpers. Wanneer support op Level 1 t/m 3 niet in staat is om bepaalde issues op te lossen zal een aanvraag bij L4 support worden neergelegd. Dit kunnen onder andere verzoeken zijn ten behoeve van het oplossen van productbugs, hulp bij gedetailleerde configuratievereisten of andere begeleiding op expertniveau."
30	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	Kunt u de einddatum van het onderhoud van het Erasmus Medisch Centrum bevestigen?	De huidige Overeenkomst voor L4 Support eindigt op 1-juni 2022.
31	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	Heeft men een archief nodig?	Erasmus MC begrijpt niet wat er bedoeld wordt met "een archief".
32	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	Heeft het Erasmus MC een opzegtermijn met Oracle? Zo ja, wat is de duur van het opzeggingstermijn?	Nee, er is geen officiële opzegtermijn
33	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	Beschrijf uw stappenplan voor Oracle EBS.	Erasmus MC kan deze vraag niet beantwoorden.
34	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	Vermeld de exacte Oracle-productnamen en -hoeveelheden (inclusief alle Ebusiness Suite-, Oracle Database- en Oracle Technology-licentienamen, -types, -hoeveelheden, -prijzen en -versies voor alle ondersteunde Oracle-oplossingen).	Zie Nvl bijlage 1 voor de gegevens die wij met u kunnen delen.
35	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	Vermeld alle updates op het gebied van belastingen en regelgeving die de afgelopen drie jaar zijn doorgevoerd en geef een overzicht van overige geplande implementaties van belastingen en regelgeving voor Ebusiness Suite-modules.	Erasmus MC heeft geen volledig overzicht van updates welke de afgelopen 3 jaar zijn doorgevoerd. Wel heeft de BREXIT gevolgen gehad waarvoor updates zijn doorgevoerd en is het BTW-laag tarief van 6% naar 9% gewijzigd. Wijzigingen van deze aard komen niet vaak voor maar indien dit wel het geval is dient Inschrijver ervoor te zorgen dat het systeem hierop wordt aangepast zodat Erasmus MC te allen tijde aan wet en regelgeving voldoet.
36	Offerteleidraad Oracle Level 4 Support - Erasmus MC	Gelieve de bijgevoegde EBS, ODB/OT-vragenlijst volledig in te vullen.	Erasmus MC kan deze vragen op dit moment niet beantwoorden.