

Algemene informatie

Aanbesteding: IT-ondersteuning t.b.v. Eisenmanagement
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrecht
Referentie: 2024-SB-164

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Demo's

Vraag:

Wat zijn de dagen waarop de demo's gehouden worden?

Antwoord:

De dagen waarop de demo's ingepland staan zijn: 28 mei en 4 juni. 5 juni zou een uitwijk mogelijkheid zijn indien het aantal inschrijvingen hoger is dan het aantal tijdsblokken van 2 uur op de eerste 2 data.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 2 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 ISO 9001 & 27001 Certificering

Vraag:

Conform paragraaf 4.2.1 en 4.2.2 wordt er geëist dat er uiterlijk op de datum van indienen een geldig certificaat beschikbaar is. Momenteel zitten we in het certificeringsproces en staat de datum van certificering op 5 maanden na indiening.

Antwoord:

Indien inschrijver niet tijdig in bezit is van het gevraagde certificaat geldt: "De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw systemen. Hierin toont u aan dat uw systemen minimaal gelijkwaardig is aan het gevraagde certificaat. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied kwaliteitsmanagementsystemen en informatiebeveiliging. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt."

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr. 3
Onderwerp: 03.09 Versleutelde opslag of communicatie

Vraag:

De eis "De database van de SaaS-applicatie dient te beschikken over de optie om gegevens versleuteld op te slaan." staat tussen eisen over data communicatie. Verder wordt er ook verwezen naar TLS 1.2, welke een versleutelingsprotocol voor communicatie van data is. Gaat deze eis echt over opslag of over communicatie van data?

Antwoord:

De eis gaat inderdaad over het versleuteld opslaan van data. De eistoelichting is aangepast in het PvE.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 4
Onderwerp: Wens 22.14 Automatische validatie van objecten en eisen

Vraag:

Is het mogelijk dat er twee voorbeelden worden aangeleverd van wat er verwacht wordt van automatische validatie van objecten en eisen?

Antwoord:

Denk hierbij aan: het invoeren van een tekst wat eigenlijk een code dient te zijn OF het negeren van vastgestelde keuzelijsten

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 5
Onderwerp: Tendered planning

Vraag:

In de planning op Tendered staat "Versturen gunningsbeslissing" op 3 juni. In een eerder antwoord op een gestelde vraag wordt aangegeven dat er demo momenten plaatsvinden op 28 mei en 4 juni (en uitwijk mogelijk op 5 juni).

Hiermee ligt een van de demo momenten na de geplande 3 juni. Wat is de actuele planning en kan deze worden bijgewerkt?

Antwoord:

De planning in TenderNed zal geactualiseerd worden. Versturen voorlopige gunningsbeslissing zal pas na de demo's plaatsvinden

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

6

Onderwerp:

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Vraag:

In de offerteaanvraag staan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen vermeld; UEA, geen Russische betrokkenheid, kwaliteitsborging, informatiebeveiliging en vakbekwaamheid. In TenderNed blijkt onder "Eisen" ook gevraagd te worden naar het leveren van bewijs in het kader van "Milieubeheer". Deze staat niet in de offerteaanvraag of middels andere verwijzing in de documentatie vermeld en zodoende wat verdekt opgesteld. Wat is hierbij leidend?

Antwoord:

De offerteaanvraag is leidend in deze. Voor TenderNed zal gerectificeerd worden

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Interactie gebruikers en gebruikersbehoefte

Vraag:

In de offerte wordt enkel gesproken over gebruikers en wordt functioneel en technisch beheer bij leverancier belegt. In welke mate is er sprake van interactie tussen leverancier en (kern)gebruikers mogelijk rondom verdieping van de behoefte binnen het programma en projecten?

Antwoord:

In het Programma van Eisen maken wij het onderscheid tussen gebruikers en eisenmanagers. De eisenmanager is voor de Gemeente in dit geval een synoniem voor kerngebruiker. In deze rol zal de eisenmanager aanspreekpunt zijn, zowel intern als in contact met de leverancier. Daarnaast

zal de eisenmanager in een periodiek overleg met de leverancier spreken over issues en ontwikkelingen (conform SLA).

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
9 PvE vragen 27.02 & 27.06 "locatie"

Vraag:
In beide PvE vragen wordt aangegeven dat een "locatie" vastgelegd moet kunnen worden. Hoe dient de locatie vastgelegd te kunnen worden? Bijvoorbeeld exacte GPS-coördinaten?

Antwoord:
Met locatie bedoelen wij dat de relatie gelegd dient te kunnen worden tussen de afwijking en de specifieke plek van de afwijking (bestaande uit het werkpakket en/of object)

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
10 16.01 verwijzing bijlage

Vraag:
Er wordt in de toelichting een verwijzing naar het processchema "Eistekst wijzing proces" gemaakt in de bijlage 1.1. Vermoedelijk wordt hier bijlage 1.2 bedoeld. Klopt dit?

Antwoord:
Dat klopt, aangepast document is toegevoegd.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
11 PvE 23.06 beoogde bewijs

Vraag:
In deze vraag wordt aangegeven dat "beoogde bewijs" aangemaakt en

beheerd moet kunnen worden. Vermoedelijk wordt hier verwezen naar het genoemde veld "Product / Beoogd bewijsdocument" zoals omschreven in Bijlage 01.1. - Bijlages bij PvE.pdf. Klopt dit?

Antwoord:

Dat klopt

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

US05: User management - 05.04

Vraag:

Bij de Wensen in het PvE wordt gesteld dat de beheerder een "actueel inzicht" dient te hebben in de status van het aantal op dat moment ingelogde gebruikers. Hoe actueel wordt verwacht dat dit overzicht is en hoe actief wordt dit door de beheerder gemonitord? Is dagelijks inzicht in het aantal (concurrent) users hierbij afdoende?

Antwoord:

Het actuele inzicht dient tenminste op uurbasis te zijn, de toelichting van de wens is in het PvE aangepast.

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 01 - PvE

Vraag:

Wens - 3.21: "Sleutelbeheer door uw organisatie als TTP Trusted Third Party wordt uitgevoerd" Wat wordt hiermee bedoeld? Kunt u hier voorbeelden van geven?

Antwoord:

Onafhankelijke tussenpartij die diensten aanbiedt in het kader van versleutelde gegevensuitwisseling.

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 01 - PvE

Vraag:

Wens - 3.20: "Pseudonimiseren van individuele waarden op recordniveau is mogelijk (t.b.v. logging)" Wat wordt hiermee bedoeld? Kunt u hier voorbeelden van geven?

Antwoord:

Het vervangen van de identificeerbare informatie met vervangende gegevens (of kunstmatige gegevens), zodat deze niet terug herleid kunnen worden. Op recordniveau houdt in dat dit op het niveau van individuele record gebeurt.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 01 - PvE

Vraag:

Wens - 3.19: "Het automatisch pseudonimiseren dient in diverse omgevingen mogelijk te zijn: in ieder geval in een open standaard API, in een database omgeving zoals SQL Server, Oracle in Azure factory en Azure storage.". Wat wordt hiermee bedoeld? Kunt u hier voorbeelden van geven?

Antwoord:

"Pseudonimiseren moet mogelijk zijn in verschillende omgevingen:

Open standaard API: een open en gestandaardiseerde interface (makkelijk kunnen communiceren verschillende systemen en applicaties)

Database omgeving: het pseudonimiseren proces moet compatibel zijn met database omgevingen.

Azure: pseudonimiseren proces moet mogelijk zijn binnen microsoft omgevingen."

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 11 - AVG Verwerkersovereenkomst model VNG

Vraag:

Aansluiting bij goedgekeurde gedragscode
Verwerker is aangesloten bij een door een toezichthoudende autoriteit goedgekeurde gedragscode, te weten

Welke 'toezichthoudende autoriteiten' doelt de Gemeente Utrecht op?

Antwoord:

Een toezichthoudende autoriteit is de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Bijlage 01 - PvE

Vraag:

Eis 04.02: "De ICT Prestatie dient data, bestaande uit Sharepoint documenten, te kunnen lezen via een Microsoft365 API waarin de API de juiste Graph commando's moet kunnen uitvoeren". Wat wordt hiermee bedoeld? Kunt u een voorbeeld geven van een toepassing?

Antwoord:

Hierbij wordt verwezen naar de uitwisselingsstandaarden van Microsoft, zie <https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/apis/sharepoint-rest-graph>.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage 01 - PvE

Vraag:

Eis 03.16: "Gegevens die via het internet worden uitgewisseld dienen op een bij de data passende manier te worden beveiligd." Wat wordt hiermee bedoeld? Kunt u voorbeelden geven?

Antwoord:

Beveiligingsmaatregelen voor het uitwisselen van gegevens via het internet.
Enkele voorbeelden:

HTTPS
End-to-end encryptie

Toegangscontrole tot de gegevens

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 01 - PvE

Vraag:

Wat wordt er precies bedoeld met eis 03.08: "Het gebruik van voorzieningen voor opslag en bestandsuitwisseling in 'de cloud' dient configureerbaar te zijn.". Wat wordt hiermee bedoeld? Kunt u een voorbeeld geven van een toepassing?

Antwoord:

De gemeente moet in staat zijn om de cloudvoorziening te configureren naar de specifieke behoefte van de organisatie. Voorbeelden:

Gemeente kan bepalen wie toegang heeft tot de voorziening
Gemeente kan beveiligingsmaatregelen configureren: firewalls, monitoring, etc.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Bijlage 01 - PvE

Vraag:

Wat wordt er precies bedoeld met eis 03.05: "Het gebruik van remote display en/of digitale workspace software om een externe applicatie te benaderen is niet toegestaan."?

Antwoord:

Niet toegestaan om software te gebruiken waarmee een externe applicatie benaderd kan worden via remote display of digitale werkruimte functionaliteit, bijvoorbeeld RDP.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Bijlage 01 - PvE

Vraag:

Wat wordt er precies bedoeld met eis 03.01: "Gebruikers dienen uitsluitend toegang te hebben tot de ICT-Prestatie via een beveiligde internetverbinding"? Hoe ziet u voor zich dat leverancier hier invloed op uitoefent?

Antwoord:

Bijvoorbeeld door de applicatie alleen toegankelijk te maken via een beveiligde verbinding zoals een HTTPS verbinding.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
_Offerteaanvraag Eisenmanagement [DEF]

Vraag:

In paragraaf 9.1.3. gebruikerstest. Klopt het dat de acties & vragen die gebruikers mogelijk kunnen stellen n.a.v. de gebruikerstest zich beperkt tot de use cases zoals benoemd in de tabel?

Antwoord:

Dit is correct.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
_Offerteaanvraag Eisenmanagement [DEF]

Vraag:

Open vraag t.a.v. migratie: Hoeveel lopende projecten wenst de gemeente over te zetten?

Antwoord:

Op dit moment zijn het er tenminste 3.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
_Offerteaanvraag Eisenmanagement [DEF]

Vraag:

In hoofdstuk 8 Migratie, staat bij bullet 3: "Importeren van Eisenset met diens meta data velden (aantal ongeveer 500)". Wat wordt hier bedoeld met 500? Aantal te importeren sheets (& dus projecten)?

Antwoord:

Hiermee wordt het geschatte aantal te importeren eisen bedoelt.

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
_Offerteaanvraag Eisenmanagement [DEF]

Vraag:

In hoofdstuk 8 Migratie, staat bij bullet 1: "Importeren van een Type- SBS met boven en onderliggende relatie (ongeveer 50)". Wat wordt hier bedoeld met 50? Aantal te importeren sheets (& dus projecten)?

Antwoord:

Hiermee wordt het geschatte aantal te importeren Type-SBS bedoelt.

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Bijlage 01 - PvE

Vraag:

T.a.v. de opgenomen wensen in het PvE, hoe bepaalt de gemeente of men deze wil realiseren?

Antwoord:

Deze dienen bij acceptatie gerealiseerd te zijn en verdisconteerd te zijn in de prijs, zie Bijlage 03 cel B7.

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 33
Onderwerp: Bijlage 03 - Prijzenblad

Vraag:
In de rijen 13-16 en 24-27 lijken de kortingen niet door te werken, klopt dit?

Antwoord:
De kortingen werken ten opzichte van de eerste staffel.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr. 34
Onderwerp: Bijlage 03 - Prijzenblad

Vraag:
Wat is de definitie van een 'concurrent user'?

Antwoord:
Het aantal gebruikers dat tegelijkertijd van de software gebruik kan maken.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr. 35
Onderwerp: Bijlage 03 - Prijzenblad

Vraag:
Wat is de concrete opbouw van het totaalbedrag waar de leverancier vanuit kan gaan na gunning? Gelieve een jaarlijkse en maandelijkse voorbeelduitwerking op basis van de prijscomponenten.

Antwoord:
De concrete opbouw is afhankelijk van het ingediende prijzenblad op basis van een initieel geschatte 35 concurrent users.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage 03 - Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad worden verschillende licentievormen uitgevraagd (e.g. licenties (concurrent users), functioneel beheer en levering extra projectomgevingen), welk prijspunt is leidend na gunning? Zou de Gemeente Utrecht een uitwerking kunnen geven in een voorbeeld?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 35.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Bijlage 03 - Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad wordt een totaalbedrag uitgevraagd voor het leveren van 'Implementatiefase IT-ondersteuning Eisenmanagement Programma Werven'. Kunnen we aannemen dat de overige prijscomponenten in het prijzenblad (e.g. licenties (concurrent users), functioneel beheer, levering extra projectomgevingen, training en tarieven voor aanvullende werkzaamheden) niet zijn in begrepen in dit totaalbedrag?

Antwoord:

De prijscomponenten niet beschreven onder 'Implementatiefase IT-ondersteuning Eisenmanagement Programma Werven', zie Bijlage 03 cel B7, zijn niet inbegrepen in dit eenmalige bedrag.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage 03 Prijzenblad |concurrent user - functioneel beheer

Vraag:

Kunt u aangeven hoe u het principe van concurrent user ziet in relatie tot functioneel beheer. In combinatie met de gegeven definitie voor concurrent user zien wij niet voor ons dat er bijvoorbeeld 10 gebruikers tegelijk een

verzoek indienen. Door de maand heen zien we wel 10 individuele gebruikers langskomen met elke 1 verzoek van misschien wel een benodigde effort van 8 uur. Berekenen we enkel 1 concurrent user of toch 10. Andersom kunnen er door 1 persoon ook verzoeken worden ingediend die wel 40 uur per week in beslag nemen.

Antwoord:

De concurrent users zijn een indicatieve maatstaf om te bepalen wat de omvang van functioneel beheer kan zijn.

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

03 Prijzenblad - concurrent users licenties

Vraag:

In onze SAAS oplossing werken we met zogenaamde 'named user'. Periodiek (maandelijks) bepalen we welke users zijn ingelogd en op basis daarvan wordt het bedrag bepaald. Het Concurrent user-systeem kom je vaker tegen bij applicaties die intern gehost worden. Zijn de ingekochte licenties ingebruik dan dient er een interne procedure gevolgd te worden om extra licenties in te kopen. Inclusief budget goedkeuring etc. Hoe zien Jullie dit proces? Is named users eventueel te overwegen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 8.

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

41

Onderwerp:

03 Prijzenblad Functioneel beheer

Vraag:

Kunnen jullie aangeven hoe het proces van functioneel beheer vanuit jullie gezien ingestoken gaat worden? Zijn wij ook aanspreekpunt voor het aanmaken van user accounts and rechten beheer.

Antwoord:

Een aantal functioneel beheer taken dienen uitgevoerd te kunnen worden door een beheerder van de Gemeente Utrecht zoals functioneel omschreven in het PvE. In voorkomende gevallen kan de Gemeente het verzoek bij

leverancier indienen om deze taken uit te voeren.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
42

Onderwerp:
03 Prijzenlijst - additioneel project starten

Vraag:

Welke activiteiten behoren tot deze scope? Enkel de omgeving leeg maar gekoppeld aan de bibliotheek klaarzetten of behoren ook het importeren van additionele project specifieke data en het inrichten van het project (gebruikers, rapportages etc) tot de scope.

Antwoord:

Alle benodigde onderdelen voor het gereed maken van de projectomgeving tot en met het in gebruik nemen van de projectomgeving voor de gebruiker.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Licenties

Vraag:

In deze tender wordt uitgegaan van een concurrent userlicentiemodel "waarbij het mogelijk is dat meerdere gebruikers dezelfde licentie kunnen gebruiken mits dit niet tegelijk gebeurt". Dit betreft een afwijkend licentiemodel dan dat wij richting al onze andere klanten hanteren en waar onze software en al onze systemen op zijn ingericht. Voor de tender snappen wij dat een dergelijk uitgangspunt voor de vergelijking noodzakelijk is. In welke mate is het mogelijk om na gunning - mits natuurlijk in lijn met en niet duurder uitpakt voor de Gemeente Utrecht dan de aangeboden tarieven - dit aan te laten sluiten op ons licentiemodel?

Antwoord:

Voor zover de essentie ongewijzigd blijft en de tarieven in lijn blijven met de offerte, kan er in een eventueel verificatiegesprek worden gekeken naar mogelijkheden. Echter, de gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor om vast te houden aan uitgangspunten, eisen, prijzen etc. en terug te vallen op de uitvraag.

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 44
Onderwerp: Bijlage 02 - Overeenkomst Eisenmanagement applicatie

Vraag:

Er wordt gesteld dat de implementatie in september 2024 moet zijn afgerond. Vanuit de implementaties die wij op dit moment uitvoeren bij de verschillende Gemeenten weten wij dat dit een zeer krap tijdspad is. Hoe kijkt de Gemeente Utrecht aan tegen mogelijke verruiming?

Antwoord:

De implementatie is nu slechts voor het programma wervengebied en bijbehorende projecten. Daarom denkt de Gemeente dat een implementatie haalbaar moet zijn voor september 2024

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr. 45
Onderwerp: Bijlage 13 - SLA - Eisenmanagement

Vraag:

De SLA is vrij generiek opgesteld en op uiteenlopende punten niet van toepassing, wij gaan hier niet mee akkoord en wijzen deze af. Op basis van ervaring stellen wij voor om na gunning in onderling overleg een gezamenlijke SLA op te stellen. Deze gezamenlijke SLA is dan 'fit for purpose' en dient belangen van beide partijen.

Antwoord:

SLA zal tijdens verificatiegesprekken verder vormgegeven worden.

Percelen: P1 Perceel 1
Beantwoord op: 17 apr. 2024
Label: Contract