

2^e Nota van Inlichtingen: Europese aanbesteding Hosting, onderhoud, beheer, doorontwikkeling en support Exact applicaties

Betreft: 2^e Nota van Inlichtingen Europese aanbesteding: Hosting, onderhoud, beheer, doorontwikkeling en support Exact applicaties
Kenmerk: NIPV2022-EA-02954
Datum: 21 december 2023
Status: Definitief

Geachte lezer,

Voor u ligt de 2^e Nota van Inlichtingen (hierna te noemen: NvI) van de Europese aanbesteding: Hosting, onderhoud, beheer, doorontwikkeling en support Exact applicaties. Naast de antwoorden die op de gestelde vragen in deze Nota zijn gegeven en mogelijk hebben geleid tot wijzigingen van de Aanbestedingsstukken wil Opdrachtgever u ook expliciet wijzen op de volgende wijzigingen die zijn doorgevoerd:

- Naar aanleiding van de gestelde vragen heeft Opdrachtgever de volgende zin uit eis 14 van het Programma van Eisen laten vervallen: “Voor dringende incidenten (calamiteiten) is Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar op een noodnummer.”
- Ook vervallen eisen 32 en 33 van het Programma van Eisen.
- Ook heeft Opdrachtgever de bovengrensprijs naar aanleiding van een bedrijfsvertrouwelijk gestelde vraag van één van de potentiële inschrijvers verhoogd van € 1.100.000,-- naar € 1.200.000,--. Dit heeft gevolgen voor de beoordeling van dit gunningscriterium, zie ook hoofdstuk 9.2.2 van Beschrijvend Document Exact v1.2.

Hierop heeft Opdrachtgever besloten de inschrijvingstermijn te verlengen en een extra inlichtingenronde in te lasten. De planning wordt als volgt:

Activiteit	Datum
Verzending aankondiging TenderNed en Beschrijvend Document beschikbaar op TenderNed	Vrijdag 3 november 2023
Uiterste datum indienen schriftelijke vragen t.b.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	Vrijdag 17 november 2023 vóór 15:00 uur
Verzending 1 ^e Nota van Inlichtingen	Vrijdag 1 december 2023
Uiterste datum indienen schriftelijke vragen t.b.v. 2 ^e Nota van Inlichtingen	Donderdag 14 december 2023 vóór 15:00 uur
Verzending 2 ^e Nota van Inlichtingen	Vrijdag 22 december 2023
Uiterste datum indienen schriftelijke vragen t.b.v. 3 ^e Nota van Inlichtingen	Vrijdag 12 januari 2024 vóór 15:00 uur
Verzending 3 ^e Nota van Inlichtingen	Vrijdag 19 januari 2024
Uiterste termijn indienen Inschrijving	Dinsdag 30 januari 2024 vóór 15:00 uur
Presentaties	Dinsdag 27 februari 2024
Verzending gunningsbeslissing	Vrijdag 8 maart 2024
Einde vervalt termijn	Vrijdag 29 maart 2024
Definitieve gunning	Vrijdag 29 maart 2024
Ingangsdatum Overeenkomst (tevens start Implementatie)	Maandag 1 april 2024

Van de gestelde vragen die hebben geleid tot wijzigingen in de Aanbestedingsstukken en van de bovengenoemde wijzingen zijn door Opdrachtgever herziende bijlagen opgesteld, waarin de (voorgestelde) wijzigingen zijn doorgevoerd. Deze zijn toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen.

De Nvl maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document d.d. 3 november 2023.

Met vriendelijke groet,

Giang Phan
Inkoopadviseur

Vragen en Antwoorden

Hieronder vindt u de vragen die zijn gesteld door marktpartijen met daarbij het antwoord van Opdrachtgever. De vragen en antwoorden zijn door Opdrachtgever ingedeeld per bijlage.

Nota van Inlichtingen Exact v1.0

Vraagnr.	Document	Paragraaf, artikelnaam of tekeningnaam	Pagina	Vraag	Antwoord
1.	NVI1	vraag 4	4	Heeft Opdrachtgever nog licenties met Software Assurance beschikbaar vanuit de huidige hosting die hergebruikt kunnen worden? Met name voor SQL server maar ook voor Windows Server levert dit een substantieel kostenvoordeel op voor Opdrachtgever.	Opdrachtgever heeft deze licenties niet beschikbaar. De kosten die hiervoor nodig zijn zullen onderdeel gemaakt moeten worden van de calculatie.
2.	NVI1	vraag 16	7	Voor hosting is het veelal gebruikelijk om in perioden van 3 jaar te rekenen. Is opdrachtgever bereid de verlenging naar 6 jaar reeds in het derde jaar te verstrekken, zodat hierin optimaal gebruik gemaakt kan worden kortingsregelingen?	Ja dat is akkoord. Aan hoofdstuk 3.4 van het Beschrijvend Document wordt de volgende zin toegevoegd: "Indien gebruik wordt gemaakt van de eerste verlengingsoptie zal dit in het derde jaar van de Overeenkomst verstrekt worden, zodat optimaal gebruik kan worden gemaakt van eventuele kortingsregelingen" Deze wijziging is doorgevoerd in Beschrijvend Document Exact v1.2 en Bijlage 3a. Concept Overeenkomst Overheidsopdracht voor Diensten Exact v1.2 die als bijlage aan deze Nota van Inlichtingen is toegevoegd.

3.	NVI1	vraag 20	9	Gegadigde is verzekerd voor 5.000.000 euro per jaar en 2.000.000 per gebeurtenis. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met de huidige verzekerde maximum bedragen voor aansprakelijkheid?	Ja dat is akkoord. Aan artikel 10.2 wordt de volgende zin toegevoegd: "De aansprakelijkheid is gemaximeerd tot een maximum van € 2.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar." Deze wijziging is doorgevoerd in Bijlage 3b. Concept Verwerkersovereenkomst v1.2 die als bijlage aan deze Nota van Inlichtingen is toegevoegd.
4.	NVI1	vraag 40	16	Kunt u wel inzicht geven in het aantal support tickets en de complexiteit daarvan welke door de huidige leverancier worden afgehandeld?	Opdrachtgever zorgt zelf voor de afhandeling van 1ste en 2de lijnstickets met functioneel beheer en consultants. Specifiek voor Globe (en dan met name WMS) heeft Opdrachtgever een support contract met huidige leverancier. De afgelopen 4 jaar zijn er 62 tickets bij support ingediend.
5.	NVI-1	vraag 3	4	Inschrijver gaat naar aanleiding van de beantwoording uit van de gegeven databasegroottes en -groei. Het is gebruikelijk dat indien deze waarden worden overstegen en er derhalve extra opslagkosten worden gemaakt, dat deze extra maandlasten kunnen worden doorbelast aan Opdrachtgever. Ziet Opdrachtgever dat bij deze opdracht ook zo?	Ja dat is correct. De kosten die u hiervoor berekent dient u inzichtelijk te maken in tabblad: "Specificatie Staffel".
6.	NVI-1	vraag 18	8	Inschrijver vraagt zich af of met deze toevoeging eventuele afwijkingen op GIBIT 2020 prevaleren boven GIBIT 2020 zelf. Immers, het hoogste document, i.c. de Overeenkomst zelf, verklaart in artikel 8.1 nog steeds GIBIT 2020 van toepassing. Wellicht kan het volgende tekstvoorstel aan artikel 8 door Opdrachtgever worden overwogen? "Daar waar afwijkingen of toevoegingen op GIBIT	Ja dat is akkoord. Deze wijziging is doorgevoerd in Bijlage 3a. Concept Overeenkomst Overheidsopdracht voor Diensten Exact v1.2 die als bijlage aan deze Nota van Inlichtingen is toegevoegd.

				2020 in de Nota's van Inlichtingen zijn overeengekomen, prevaleren deze boven GIBIT 2020."	
7.	Nvl-1	vraag 32	14	Het antwoord lijkt in strijd met artikel 8.3 uit de Overeenkomst en omdat de Overeenkomst prevaleert, is in de huidige opzet het antwoord op deze vraag niet van toepassing. Kan artikel 8.3 van de Overeenkomst dusdanig worden aangevuld dat het antwoord op vraag 32 tot uiting komt in de Overeenkomst zelf?	Aan artikel 8.3 van de concept Overeenkomst wordt het volgende toegevoegd: "Algemene voorwaarden van de Opdrachtnemer, in welke vorm of met welke benaming dan ook, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze Overeenkomst of de daarmee verband houdende overeenkomsten, de toepasselijkheid daarvan wordt hierbij van de hand gewezen. De gebruiksrechten van derde partijen op basis van de (licentie)voorwaarden van derde partijen zijn hiervan uitgezonderd." Deze wijziging is doorgevoerd in Bijlage 3a. Concept Overeenkomst Overheidsopdracht voor Diensten Exact v1.2 die als bijlage aan deze Nota van Inlichtingen is toegevoegd. Na definitieve gunning dient Opdrachtnemer de eigen (licentie)voorwaarden aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien daarin niets bijzonders is opgenomen, kan artikel 8.3 van de concept Overeenkomst ook hierop worden aangevuld.
8.	Nvl-1	vraag 43	18	Opdrachtgever stelt dat Opdrachtnemer zal aansluiten op de monitoring van Opdrachtgever. Inschrijver staat echter vanuit veiligheidsoverwegingen geen agents/koppelingen met het klantnetwerk toe op haar cloudplatform. a) kan Opdrachtgever uitleggen hoe zij deze aansluiting voor zich ziet? b) het opzetten van de eigen SIEM/SOC-oplossing binnen het platform kan georganiseerd worden maar SIEM/SOC is een breed begrip. Welke (minimum)	Opdrachtnemer monitort de omgeving. Aansluiten op monitoring is gebruikt in de context van vraag 43 die is gesteld in de eerste Nota van Inlichtingen, waar werd verwezen naar de BIO en de vereisten van een SIEM/SOC. Opdrachtgever heeft dit in ontwikkeling, maar er is vooralsnog geen sprake van een technische aansluiting. Er zal geen sprake zijn van het opzetten van een eigen SIEM/SOC oplossing binnen het platform en daarmee ook geen bijkomende kosten.

				eisen stelt Opdrachtgever op dit vlak aan de oplossing daar security ook kan resulteren in (veel) hogere kosten voor mogelijke schijnveiligheid?	
9.	Nvl-1	vraag 45	18	De overgang naar Exact Globe+ is een eis wanneer de SSO-koppeling komt op basis van Azure Entra (Azure AD). Inschrijver wijst er daarom op dat: a) de migratie naar Exact Globe+ met alle gevolgen van dien voor koppelingen, rapportages, inrichting, onderdeel moet worden gemaakt van deze opdracht (optie 1), of b) dat Opdrachtgever dat ziet als een apart project dat vooraf wordt uitgevoerd aan de uitvoering van deze opdracht (optie 2). Voor welke optie kiest Opdrachtgever et met welke uitleg? Of ziet Opdrachtgever nog een andere optie en zo ja, welke?	Opdrachtgever ziet dit als een apart project dat vooraf wordt uitgevoerd aan de uitvoering van deze Opdracht. De migratie naar Exact Globe+ is geen onderdeel van de Opdracht. De update naar Exact Globe+ zal in 2024 Q1 gerealiseerd worden vanuit Opdrachtgever zelf. Opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat zij straks Exact Globe+ gaat hosten.
10.	Nvl-1	vraag 60	21	Naar van de gegeven reactie begrijpt Inschrijver dat Opdrachtgever zelfstandig kan en wenst te bouwen aan de oplossing. Vanuit het beheerperspectief heeft Inschrijver hierop twee opmerkingen: 1) Alle werkzaamheden die Opdrachtgever zelf uitvoert zijn in de sfeer van implementatie en kunnen complexiteit toevoegen die dan mogelijk niet bekend is bij de Opdrachtnemer. Om die reden is het niet mogelijk om zonder een naar verhouding ingeregeld functioneel beheerafstemming middels onze consultants, ondersteuning vanuit een supportomgeving te bieden op door Opdrachtgever zelf geïmplementeerde zaken zoals entiteiten, rapportages, complexe flows, etc. Inschrijver verwijst wat dat betreft naar de onderhoudsvoorwaarden van leveranciers, die weliswaar buiten de scope van deze opdracht vallen, maar wel van toepassing zijn	Opdrachtgever heeft gemeend in de beantwoording van vraag 60 van de 1^e Nota van Inlichtingen al voldoende inzicht te hebben gegeven in de visie van Opdrachtgever ten aanzien van de 2 aangedragen opmerkingen. Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw standpunt dat er geen directe toegang tot de SQL-server mogelijk is door Opdrachtgever. Toegang (wellicht geen directe) voor functioneel beheer van Opdrachtgever middels SQL studio management, Orbis Task Center (BPA) of andere gevalideerde tools is een eis.

				verklaard. Een ruim ingeregelde hoeveelheid functioneel beheer aanvullende op het functioneel beheer van Opdrachtgever zelf is dan naar mening van Inschrijver noodzakelijk. 2) Wanneer Opdrachtgever implementatiewerkzaamheden doorvoert die impact op de omgeving hebben, dient duidelijk te zijn dat er geen directe toegang tot de SQL-server mogelijk is anders dan door de consultants en beheerders van Opdrachtnemer. Bij een andere werkwijze kan Inschrijver niet instaan voor zaken als performance en beschikbaarheid, iets wat Opdrachtgever wel verwacht. Dit bovendien via gezamenlijk change management, doorontwikkelingen projectmatig aanpakken, goedkeuring van wijzigingen die invloed hebben, etc. Zo is het bijvoorbeeld ook niet mogelijk voor Opdrachtgever om zelfstandig nieuwe administraties aan te maken of kopieën daarvan te maken. Dus Inschrijver sluit zich aan bij de wens maar wijst graag op dit soort gevolgen bij een uitbesteding van het platform en de applicaties aan onze specialisten conform de eisen en wensen die elders binnen deze aanbesteding worden geuit. Inschrijver verneemt graag een specifieke inhoudelijke reactie hierop van Opdrachtgever.	
11.	NvI-1	vraag 62	22	Inschrijver gaat ervan uit dat Opdrachtgever zelf zorgt voor de softwarelicenties voor de omgevingen. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Opdrachtgever kan dit niet bevestigen. Buiten scope van de opdracht staan: • De aanschaf van Exact Licenties; • De aanschaf van aanverwante Microsoft licenties (zoals Office licenties); • De aanschaf van licenties en supportcontracten voor de toepassingen ScanSys, Orbis BPA platform en CCM planner en QicsTime.

					Bovengenoemde licenties worden door Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Alle overige licenties die benodigd zijn om een Exact omgeving ter beschikking te stellen (zoals bijvoorbeeld Microsoft server, SQL en Citrix licenties) zijn onderdeel van de calculatie.
12.	Nvl-1	vraag 67	24	De eis om 24/7 bereikbaarheid op een noodnummer klinkt als een hele simpele eis, maar leidt tot een forse kostenverhoging wanneer dit voor de hele looptijd door Inschrijver georganiseerd moet worden. Is Opdrachtgever ervan overtuigd dat deze eis moet blijven staan?	De volgende zin uit eis 14 van het Programma van Eisen vervalt: "Voor dringende incidenten (calamiteiten) is Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar op een noodnummer." vervalt. Deze wijziging is doorgevoerd in Bijlage 07. Programma van Eisen Exact v1.1 die als bijlage aan deze Nota van Inlichtingen is toegevoegd.
13.	Nvl-1	vragen 71 en 72	25/26	De naam Grey box pentest is slechts een benaming van een pentest en zegt in de ogen van Inschrijver geenszins iets over de inhoud en omvang van de pentest. Inschrijver wordt dan gedwongen om uit te gaan van het maximale en dat is een forse jaarlijkse investering. Wanneer andere inschrijvers niet dezelfde criteria hanteren, wordt het al snel 'appelen met peren vergelijken' indien de inschrijvingen worden beoordeeld. Het advies van Inschrijver is om een level playing field te creëren door de pentesten buiten de scope van de opdracht te laten. Opdrachtgever kan immers ook buiten deze aanbesteding om een opdracht verstrekken voor het uitvoeren van pentesten door een daarin gespecialiseerde partij. Is Opdrachtgever bereid dit advies over te nemen en de eis voor de pentesten te laten vervallen?	Eisen 32 en 33 vervallen uit het Programma van Eisen. Deze wijziging is doorgevoerd in Bijlage 07. Programma van Eisen Exact v1.1 die als bijlage aan deze Nota van Inlichtingen is toegevoegd.

14.	Nvl-1	vraag 79	28	Mag Opdrachtnemer naar aanleiding van bijlage 13 en de reactie op vraag 79 ervan uit gaan dat de databaseomvang op de productieomgeving als basis kan worden genomen voor de acceptatieomgeving omdat steeds en altijd één kopie van de productiedatabase op de acceptatieomgeving aanwezig zal zijn? Dit is immers de normale werkwijze van Inschrijver, die voor de zekerheid graag verneemt of deze aansluit bij hoe Opdrachtgever tegen de benodigde ruimte aankijkt. Tevens verneemt Inschrijver graag of dan een basiskengetal kan worden benoemd van databaseomvangen rekening houdende met dat op de huidige SQL server (bijlage 13) productie- en testdatabases door elkaar lopen en er dan dus mogelijk een splitsing kan plaatsvinden. Wat is daarop de reactie van Opdrachtgever?	Ten aanzien van de eerste vraag is het antwoord: Ja dat is correct. Ten aanzien van de tweede vraag is het antwoord: In Bijlage 13 staat een Mailtest database welke mag worden genegeerd. Er lopen op de huidige productie SQL server verder geen productie- en test databases door elkaar. Een aantal databases zijn historisch en zullen niet mee verhuisd worden. Basiskengetal op basis van huidige situatie is ongeveer 235gb aan productiedatabases.
-----	-------	----------	----	--	--

Beschrijvend Document v1.1

Vraagnr.	Document	Paragraaf, artikelnaam of tekeningnaam	Pagina	Vraag	Antwoord
15.	Beschrijvend Document	7.4	37	Is onze interpretatie juist dat we theoretisch maar 1 referentie hoeven aan te leveren die dan op alle 3 de kerncompetenties van toepassing is?	Deze interpretatie is juist. Per kerncompetentie dient u wel een afzonderlijke ingevulde bijlage 6 in te dienen. De beschrijving in bijlage 6 dient zodanig te zijn dat deze de Aanbestedende Dienst voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of aan alle vereiste aspecten van iedere kerncompetentie is voldaan. Zie ook pagina 36 van het Beschrijvend Document.

Bijlage 12. Prijzenblad Exact v1.0

Vraagnr.	Document	Paragraaf, artikelnaam of tekeningnaam	Pagina	Vraag	Antwoord
16.	Bijlage 12	Specificatie Staffel	2	Het is Gegadigde onduidelijk hoe de specificatie staffel werkt. Gaat dataverbruik over bandbreedte verbruik of over data opslag? Betreffen de kolommen "van" en "tot en met" gebruikers (aangezien er Aantal gebruikers cumulatief achter staat) of bandbreedte of data opslag? Indien het gebruikers betreft: zijn dit dat Globe of Synergy gebruikers of een mix (en in welke verhouding dan)? Indien het geen gebruikers betreft, wat is de relatie tussen de kolommen "van" en "tot en met" en de kolom "Aantal gebruikers cumulatief"?	De staffel gaat over data opslag en niet over aantallen Gebruikers. Kolom E, waarin wordt gevraagd naar aantal Gebruikers is niet correct, dit moet zijn aantal GB cumulatief. Zie verder ook het antwoord op vraag 17. Deze wijzigingen zijn doorgevoerd in Bijlage 12. Prijzenblad Exact v1.1 die als bijlage aan deze Nota van Inlichtingen is toegevoegd.
17.	Bijlage 12	Specificatie Staffel	2	De kosten voor de hosting worden voor het overgrote deel bepaald door de kosten van de infrastructuur op basis van de huidige sizing. Op basis van de huidige informatie is het niet mogelijk om te bepalen in hoeverre deze huidige sizing wordt belast en daarmee hoe schaalbaar de huidige infrastructuur naar de toekomst is of dat snel extra infrastructuur noodzakelijk is om de performance op peil te houden bij uitbreiding in functionaliteit en/of gebruikers. De variabele kosten per gebruiker of per GB bandbreedte of per GB data opslag zijn relatief gering ten opzichte	Zoals in de inleiding van dit tabblad is vermeld, heeft u op dit tabblad de ruimte om de gehanteerde staffels t.a.v. de jaarlijkse hosting, beheer en onderhoud en supportkosten vooraf voor Opdrachtgever inzichtelijk te maken bij toe- of afname van het dataverbruik of aantallen gebruikers. Opdrachtgever heeft daarom ook de ruimte geboden dat u vanaf regel 21 inzichtelijk maakt welk staffelmodel u voorstelt en welke variabelen invloed hebben op toe- of afname van het dataverbruik of aantallen gebruikers. Dit is vrij door u in te vullen.

				van de infrastructuurkosten. Een deel van de belasting wordt ook gegenereerd door externe gebruikers en API koppelingen die geen grootheid vormen in het model. Gegadigde stelt daarom voor om een ander staffelmodel te hanteren waarin ook CPU- en geheugencapaciteit een grootheid vormt. Alternatief is een prijsmodel waarin een deel van de kosten wel via een staffel wordt gefactureerd en een deel daarbuiten.	Belangrijk voor Opdrachtgever is dat vooraf door u op een transparante wijze inzichtelijk wordt gemaakt welke vaste en variabele kostencomponenten invloed hebben op groei of afname van aantallen gebruikers en/of dataverbruik. En op welke manier de afrekening dan plaatsvindt.
--	--	--	--	---	--

Bijlage 13. Exact landschap inrichting v1.0

Vraagnr.	Document	Paragraaf, artikelnaam of tekeningnaam	Pagina	Vraag	Antwoord
18.	Bijlage 13			Kan Opdrachtgever inzicht geven in hoeveel bandbreedte de applicaties op dit moment gebruiken? Dit is noodzakelijk om juiste sizing te kunnen doen.	Opdrachtgever heeft geen inzicht in het huidige bandbreedte verbruik. Dit is in de huidige situatie lastig te bepalen omdat het een on premise omgeving betreft die zowel lokaal vanuit het NIPV netwerk benaderd wordt als van buiten via VPN en de RDS omgeving. Om de juiste sizing te kunnen doen moet uitgegaan worden van de best practices van Exact op basis van het aantal gebruikers.

Herziende Bijlagen:

Beschrijvend Document Exact v1.2

Bijlage 3a. Concept Overeenkomst Overheidsopdracht voor Diensten Exact v1.2

Bijlage 3b. Concept Verwerkersovereenkomst v1.2

Bijlage 07. Programma van Eisen Exact v1.1

Bijlage 12. Prijzenblad Exact v1.1

Einde.