

Aanbesteding: Hosting, storage en kantoorinfrastructuur voor
Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Aanbestedende Dienst: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen
(BsGW)
Referentie: -

Toelichting:

Na publicatie van deze eerste nota van inlichtingen start de tweede vragentermijn waarin wij gegadigden de mogelijkheid bieden vragen te stellen over de gepubliceerde nota van inlichtingen.

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage F Concept overeenkomst

Vraag:

Inschrijver heeft geen bijlage F aangetroffen bij de documenten op TenderNed. Kunt u deze alsnog uploaden zodat inschrijver hier vragen over kan stellen?

Antwoord:

Ja, wij publiceren deze bij de nota van inlichtingen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Beschrijvend document 2.5

Vraag:

U geeft aan dat u voornemens bent om een overeenkomst voor onbepaalde tijd aan te gaan, maar dat u initieel wenst te starten met een looptijd van 3 jaar. Op basis van onze ervaring is een initiële vaste looptijd van 5 jaar de ideale contractduur voor de genoemde diensten in uw uitvraag.

Na het implementeren van de uitgevraagde diensten zit u straks in een organisatieveranderingsproces, waarbij zowel de werkwijze binnen uw organisatie als de manier van samenwerken met de leveranciers zal veranderen. Het kost tijd om deze veranderingen door te voeren. Onze ervaring met vergelijkbare klanten geeft aan dat het tot wel twee jaar kan duren voordat de samenwerking met de gekozen leverancier verloopt zoals beoogd. Dan blijft er nog maar één jaar over voor beide partijen om hiervan te profiteren en vervolgstappen (zoals bijv. innovatie) te zetten als u vasthoudt aan een initiële looptijd van 3 jaar.

Kunt u aangeven of u bereid bent om de inschrijver meer zekerheid te bieden door de initiële looptijd van drie jaar te verlengen naar vijf jaar? Indien dit

niet het geval is, kunt u dan een onderbouwing geven voor uw keuze?

Antwoord:

Na de initiële looptijd van 3 jaar kan de opdracht verlengd worden en kan er op de door u voorgestelde wijze geprofiteerd worden. Wij zien geen aanleiding de initiële looptijd te verlengen.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Contract

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Beschrijvend document 6.3

Vraag:

Wij verzoeken u om aan te geven uit hoeveel leden de beoordelingscommissie bestaat en wat hun functies zijn binnen BSGW?

Antwoord:

In de beoordelingscommissie zitten medewerkers vanuit diverse kennisgebieden, zoals informatievoorzieningen, beveiliging, juridisch en bedrijfvoering/financieel.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Proces

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Gibit 2020

Vraag:

21 lid 6 verwijderen: ", tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert" Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor rekening van de leverancier worden gebracht, moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. Indien de tekortkoming zodanig is dat de leverancier schadevergoedingsplichtig is, zullen eventueel ook de kosten kunnen worden gevorderd van de controle. Het is onredelijk dit bij voorbaat ongeclausuleerd op te nemen.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Wij stemmen hier niet mee in. De bepaling luidt "tekortkomingen van niet

ondergeschikte aard". Daarnaast richt het controlerecht zich overeenkomstig lid 1 van artikel 21 op "wezenlijke verplichtingen". Er is dan naar onze mening geen sprake van een ongeclausuleerde bepaling.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
5 Gibit 2020

Vraag:

21 lid 4 toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk" Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:
Dit is akkoord.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
6 Gibit 2020

Vraag:

20 lid 1 Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken.

wederkerig maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (...)"

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:
Dit is akkoord.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Gibit 2020

Vraag:

15 lid 5 Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW.

Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?

Antwoord:

Wij stemmen hier niet mee in. Het artikel is wederkerig. De boete is opgenomen omdat het begroten van schade veelal niet eenvoudig is.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Gibit 2020

Vraag:

14 lid 2 Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Graag laten vervallen. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Neen. De leden 1 en 2 vormen een samenhangend geheel.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Gibit 2020

Vraag:

13 Geheel vervangen Geheel vervangen door:

13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot

schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.

13. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- ten gevolge van een

buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

13.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

13.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

13.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 1.000.000,- per jaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;

b. schade aan andere eigendommen

van de andere partij en/of derden;

c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;

d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;

e. redelijke kosten van

noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren

van derden; f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de

aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;

g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.

Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer

marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheids maximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel 13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheids maximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel 13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheids

maximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel 13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheids maximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel 13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheids maximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel 13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Wij stemmen hier Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheids maximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel 13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheidsmaximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel 13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing., tenzij daar in de GIBIT van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Gibit 2020

Vraag:
12 lid 2 12 lid 2 laten vervallen Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Neen. Het is voor opdrachtgever van belang tijdig op de hoogte te zijn en blijven omtrent de ontwikkelingen van de ICT Prestatie. Vandaar dat in dit artikel is opgenomen dat Opdrachtgever tijdig over de roadmap wordt geïnformeerd (artikel 12.1) en toegang krijgt tot organen/platformen waar ervaringen met en informatie over de ICT-prestatie wordt uitgewisseld (12.2).

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Gibit 2020

Vraag:

4 lid 1 Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

In artikel 4 is bepaald dat termijnen niet vast en fataal zijn tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen (lid 1) en behoudens de uitzondering van lid 2. Wij stemmen niet in met uw verzoek.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Gibit 2020

Vraag:

3 lid 3 factuur Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en

Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT Prestatie.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Naar mening van opdrachtgever voorziet artikel 3.3. hier reeds in: "Opdrachtgever zal alle in redelijkheid verlangde informatie aan Leverancier verstrekken (tenzij worden). Wij passen dit daarom niet aan.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Gibit 2020

Vraag:

Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage D2 Kani-08

Vraag:

Kan u de specificaties verzorgen voor de verbinding naar het "diginetwerk"? Dit om te verifiëren dat de geboden oplossing hierin kan voorzien.

Antwoord:

BsGW heeft een Diginetwerkaansluiting nodig om te kunnen koppelen met het Diginetwerk. Logius voert hierover de regie. Deze aansluitingen worden aangeboden door verschillende leveranciers, die een van de koppelnetwerken

van Diginetwerk beheren (bijvoorbeeld KPN of Equinix).
Aanvullende informatie is te vinden onder:
<https://www.logius.nl/domeinen/infrastructuur/diginetwerk/documentatie/diginetwerk-architectuurdocument>.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 15
Onderwerp: Bijlage D2 Kani-03

Vraag:
Kan u aangeven wat u hier precies verstaat onder "netwerkverbindingen"? In het kantoor netwerk lijkt het logisch dat men hier "netwerkpoorten" bedoelt. Klopt dat?

Antwoord:
Met netwerkverbindingen wordt het geheel bedoeld dat nodig is voor het ontsluiten van de functionaliteit op de kantoorlocatie (inclusief netwerkpoorten). Hierbij behoort ook de verbinding met de buitenwereld (internet).

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 16
Onderwerp: Bijlage D2 KANI-02

Vraag:
Kan aanbestedende dienst toelichten hoe de relatie ligt tussen de 100 werkplekken en de 456 vaste ethernetpoorten? ($9 \times 48 + 1 \times 24 = 456$)

Antwoord:
Niet ieder patchpunt is gekoppeld aan een werkplek. BsGW maakt gebruik van flexplekken, waarbij medewerkers door het gehele gebouw ruimtes kunnen bezetten t.b.v. werkplekken en of vergaderruimtes. Vandaar dat BsGW een groot deel van het pand heeft gepatcht. Daarnaast is er ook ruimte om printers en overige randapparatuur te patchen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage D2

Vraag:

ALGD2-10

In het eerste deel van deze eis stelt u dat u als opdrachtgever vrij bent in de keuze in apparatuur en de wijze van verwerving. We vragen u dit eerste deel van deze eis te laten vervallen zodat opdrachtnemers zelf bepalen op welke apparatuur ze hun diensten baseren (mits uiteraard voldaan aan de in het bestek gestelde eisen). Aanbieder heeft een standaard propositie op LAN en WLAN gebied, waarbij gebruik wordt gemaakt van vaste apparatuur types van één vaste fabrikant. Aan deze eis kan aanbieder in geen geval voldoen.

Antwoord:

In ALGD2-10 wordt gesteld dat de Dienstverlener vrij is in de keuze van Routers, switches, enz. Met dienstverlener doelen wij op de opdrachtnemer. De opdrachtnemer bepaald dus zelf op welke apparatuur hun diensten baseren, mits hierbij geen gebruik wordt gemaakt van discutabele producten en/of merken die mogelijk de informatiebeveiliging in gevaar brengen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 14-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage D2

Vraag:

ALGD2-07

Kan u bevestigen dat de hier beschreven "beveiligde verbinding" in feite een IPSEC VPN tunnel naar de genoemde leveranciers betreft?

Antwoord:

Nee. Een beveiligde verbinding is niet uitsluitend IPsec VPN, maar kan b.v. ook SSL en TLS VPN. SSL is wettelijk verplicht volgens de AVG.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage D2

Vraag:

ALGD2-03

U schetst hier de scope van de gevraagde implementatie werkzaamheden. Hierbij legt u de taak van het patchen van werkstations, printers e.d. bij de opdrachtnemer. Aanbieder voorziet niet in deze mogelijkheid. Onze standaard dienstverlening omvat het installeren, configureren en koppelen van actieve netwerkkapparatuur (switches, routers, AP's Firewalls ed.) waarna de opdrachtgever zelf de ompatching van client-apparatuur verzorgt. Bent u bereid de scope van de werkzaamheden zo te wijzigen dat opdrachtgever zelf zorg draagt voor het aansluiten van werkstations?

Antwoord:

Ja, zie ook antwoord vraag 45.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage D2 ALGD2-02

Vraag:

U vraagt een redundantie uitwijkoplossing via een redundante glasvezel danwel WiFi. Kan u verduidelijken wat er precies beschikbaar moet blijven bij calamiteit? Danwel, van wat er precies een uitwijk gerealiseerd moet worden? Het is aanbieder nu niet duidelijk hoe aan deze vraag invulling gegeven kan worden. Betreft het een verhoogde beschikbaarheid in het LAN middels dubbel uitgevoerde uplinks of een WiFi netwerk waarbij de dekking dermate goed is dat bij uitval van een AP andere AP's voor voldoende dekking zorgen dat gebruikers kunnen blijven werken?

Antwoord:

De uitwijk is er voor het geval dat de huidige omgeving om wat voor reden dan ook uitvalt, zodat de werkzaamheden en dienstverlening van BsGW niet tot een halt komen. De uitwijk is er om door te kunnen blijven werken bij een calamiteit. De Dienstverlener/opdrachtnemer is vrij in het bepalen hoe deze uitwijk oplossing verder wordt ingevuld.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

2.4

In de opsomming van netwerkservices op pagina 8 wordt ook het "glasvezel kantoor netwerk" genoemd. Hierbij denkt aanbieder in eerste instantie aan de in het pand aanwezige glasvezelbekabeling waarmee verschillende SER (zgn. Sattelite Equipment Rooms) onderling zijn gekoppeld. Dergelijke bekabeling maakt doorgaans onderdeel uit van de infrastructuur van het pand en zijn eigendom van- en in beheer van de pand eigenaar. Wat wordt er hier bedoeld met "glasvezel kantoor netwerk"?

Antwoord:

Hiermee wordt de verbinding bedoeld waarmee het kantoorpand van BsGW (en het daarin aanwezige netwerk) is verbonden met de buitenwereld; simpel gezegd, de internetaansluiting.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

2.4

In de opsomming van netwerkservices op pagina 8 worden "Vp's" genoemd. Kan u aangeven wat u hiermee precies bedoelt?

Antwoord:

Dit is een tikfout. Hiermee worden VPN's bedoeld.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage P3

Vraag:

In deze opsomming van huidige apparatuur staan 6 AP's en 16 WLAN controllers. Kan u deze aantallen bevestigen? Met name het aantal controllers is zeer ongebruikelijk.

Antwoord:

Dit is de huidige situatie, maar wil niet zeggen dat dit ook de toekomstige situatie betreft. De dienstverlener/opdrachtgever is vrij dit te bepalen, mits

wordt voldaan aan de gevraagde dienst.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage P3

Vraag:

In deze bijlage wordt de huidige netwerkapparatuur opgesomd. Hierin staan 10 switches opgesomd. (9x 48 poortsen en 1x 24 poorten). Kan u aangeven wat momenteel de poortbezetting is op deze switches? Het totaal aantal poorten dat nu beschikbaar is lijkt groter dan in een omgeving met WiFi past bij een organisatie van de grootte van BsGW.

Antwoord:

Alle poorten zijn op dit moment bezet. De huidige wifi functionaliteit voorziet op dit moment niet in dekking en capaciteit.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

2.4

Is er een Oracle omgeving aanwezig en zo ja, moet deze ook beheerd worden en worden de licenties beschikbaar gesteld door Centric?

Antwoord:

"Het uitgangspunt van BsGW is dat er geen databases gehost worden door /namens BsGW, maar dat deze functionaliteit via SaaS geboden wordt. Mocht dit in toekomst toch nodig zijn dan zal dit als een aanvullende opdracht gelden. Op welke manier BsGW dan de licenties zal verwerven is dan ook een onderdeel van de toekomstige opdracht.
"

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

2.4

Maakt BsGW nu gebruikt van MFA? En zo ja van welk merk.

Antwoord:

BsGW maakt gebruik van MFA in de thuiswerkoplossing en dit is een onderdeel van de daarin gebruikte Citrix-omgeving. Inloggen op kantoor is geen sprake van MFA. Daarnaast zijn er enkele SaaS oplossingen toegankelijk die gebruik maken van MFA. Er wordt o.a. gebruik gemaakt van google en microsoft authenticator.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Bijlage E-Prijzenblad

Vraag:

1.0

Opdrachtnemer hanteert een P*Q model dat verschilt van het prijzenblad, maar wel alle onderdelen bevat. Mag de opdrachtnemer na gunning in overleg met BsGW een alternatief prijsmodel voorstellen (zonder prijsverschil) dat beter past bij het P*Q model dat opdrachtnemer hanteert? Indien nee, mag inschrijver dan een toelichting bij het prijzenblad indienen?

Antwoord:

Neen. Het staat inschrijver een toelichting in te dienen bij het prijzenblad.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

HOST-10

Kunt u aangeven hoeveel gebruikers er in uitwijk meegenomen moet gaan worden?

Antwoord:

Alle medewerkers van BsGW.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

HOST-10

Kunt u aangeven welke servers er in uitwijk meegenomen moet gaan worden en wat de specificaties van deze servers zijn? (CPU, geheugen, schijfruimte)

Antwoord:

BsGW kan niet aangeven welke servers meegenomen moeten worden in de uitwijk. Het staat de Dienstverlener vrij om naar eigen inzicht de hardware op te bouwen die nodig is voor het bieden van de functionaliteit. De uitwijkomgeving dient qua functionaliteit gelijk te zijn aan de productieomgeving.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.4

Vraag:

2.4

Expliciet worden Licenties Microsoft SharePoint genoemd. Aanname is dat deze gebruikt worden voor het intranet BsGW. Als deze aanname correct is, zal deze omgeving ook gaan draaien op de Microsoft 365 omgeving of blijft deze 'lokaal' staan. M.a.w. moeten deze licenties nog meegenomen worden in de aanbidding?

Antwoord:

Sharepoint wordt inderdaad hoofdzakelijk voor het Intranet van BsGW gebruikt, maar niet uitsluitend. BsGW beschikt over een SaaS-functionaliteit waarbinnen Sharepoint gebruikt wordt, maar waarvoor afzonderlijke licenties zijn afgenomen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

2.4

Om 200 medewerkers ook thuis op een beheersbare manier videoconferencing, en softphones te laten gebruiken zou hiervoor een bedrijfsdevice beschikbaar moeten worden gesteld. Er is nu een verschil van 17 laptops. Kan aangeven worden waarom niet iedereen een laptop heeft of nodig heeft?

Antwoord:

Alle medewerkers van BsGW hebben de beschikking over een bedrijfsdevice.

Externe ingehuurd medewerkers maken geen gebruik van door BsGW beschikbaar gestelde bedrijfsdevices. BsGW biedt medewerkers ook de optie om van een eigen device gebruik te maken.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

2.4

Maakt BsGW nu al gebruik van Microsoft 365?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 3

Vraag:

SERV-11

In Bijlage O wordt prioriteit aangeduid met 1, 2 en 3. Kunt u de relatie uitleggen tussen deze 3 niveaus en de geeiste 3 niveaus (Hoog, Middel en

Laag)?

Antwoord:

Prioriteit 1 betreft een verstoring waarbij geheel BsGW hinder ondervindt of bedrijfskritische functionaliteit niet beschikbaar is. Prioriteit 2 betreft een verstoring waarbij een deel van BsGW hinder ondervindt, bedrijfskritische functionaliteit niet beschikbaar is (maar wel een work-around beschikbaar is) of belangrijke functionaliteit niet beschikbaar is. Alle overige verstoringen hebben prioriteit 3. Verstoringen van prioriteit 1 zijn van het hoge niveau, van prioriteit 2 zijn van het gemiddelde niveau en van prioriteit 3 zijn van het lage niveau.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 3

Vraag:

SERV-05

Kunt u nader toelichten wat u verwacht van onsite-support van de Dienstverlener, aangezien u zelf 1e lijn helpdesk verzorgt?

Antwoord:

Extra ondersteuning bij het oppakken van meldingen die niet door de eerste lijn afgehandeld kunnen worden. Bijvoorbeeld autorisatiebeheer, active directory opschonen en of zaken waarvoor BsGW niet is geautoriseerd. Zou ook eventueel remote kunnen, maar betreft wel een dag dedicated voor BsGW.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 3

Vraag:

ALGD3-22

Het is niet mogelijk om Escrow toe te passen op de door u uitgevraagde diensten in Public cloud zoals bijvoorbeeld Microsoft365. Kunt u bevestigen dat deze eis alleen van toepassing is op het deel dat gehost wordt in het datacenter van de Inschrijver?

Antwoord:

Deze eis is alleen van toepassing op dat deel dat gehost wordt in het datacenter van de Inschrijving en de vanuit het datacenter gerealiseerde koppelingen naar Public Cloud diensten. Maakt de inschrijver gebruik van diensten van derden, dan geldt deze eis ook ten aanzien van de diensten die de derde verricht, specifiek voor de inschrijver.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:

Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 3

Vraag:

ALGD3-17

Deze eis wordt als buitenproportioneel beschouwd, omdat de Inschrijver een cloud oplossing aanbiedt op basis van een gedeeld platform voor meerdere klanten. Het is technisch niet mogelijk om vast te stellen welke vaste kosten er voor uw deel worden gemaakt, aangezien u een schaalbare oplossing uitvaart. Kunt u deze eis laten vallen? Indien dit niet mogelijk is, kunt u dan uw keuze onderbouwen?

Antwoord:

BsGW wil maandelijks transparante inzage hebben in de gefactureerde kosten wat als prestatielevering voor onze accountant (wettelijke verplichting) geldt, m.a.w. een onderbouwing voor de factuur in relatie tot de geleverde diensten.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Bijlage P4

Vraag:

Kunt u de volgende informatie verschaffen met betrekking tot de verbindingen:• Adressen van de A- en B-zijde van alle verbindingen• Gewenste bandbreedte per verbinding• Gewenste Quality-of-Service per verbinding (bijvoorbeeld overboeking 1:10 of non-overbooked)

Antwoord:

BsGW kan hier op dit moment nog geen antwoord op geven.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 2

Vraag:
KANI-11
Kunt u toelichten waarom u deze informatie eist, aangezien wij ervan
uitgingen dat u een gemanagede service op basis van serviceniveau uitvraagt?

Antwoord:
BsGW heeft graag inzicht in type en specificatie/capaciteit. Informatie over
merk e.d. is voor BsGW niet relevant tenzij hier gebruik wordt gemaakt van
apparatuur geleverd door leveranciers (uit landen) die een dreiging vormen
voor nationale veiligheidsbelangen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 2

Vraag:
KANI-02
Kunt u verduidelijken wanneer een oplossing volgens uw definitie geschikt
is voor minimaal 100 werkplekken? Bedoelt u hiermee het aantal LAN-
poorten of de WiFi-dekking en -capaciteit in het kantoor?

Antwoord:
Betreft inderdaad LAN-poorten als WiFi-dekking en -capaciteit voor
minimaal 100 werkplekken op kantoor.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Bijlage D2 - PvE en ALGD2-012

Vraag:
Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder "state of the art" technologie die

toch een "proven technology" moet zijn? Kunt u er een voorbeeld geven?

Antwoord:

Proven technology is van toepassing indien de oplossing zich bewezen heeft in soortgelijke omstandigheden en er weinig tot geen schokkende fouten bekend zijn. State of the art oplossingen zijn oplossingen die het hoogste niveau van ontwikkeling hebben bereikt. Zo kun je stellen dat Windows10 weliswaar proven technology is, maar zeker niet state of the art.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 2

Vraag:

ALGD2-09

Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met "standaardoplossingen"? Welke configuratiemogelijkheden worden er van de inschrijver verwacht

Antwoord:

Een standaard oplossing is een oplossing die vrijelijk beschikbaar is (wil niet zeggen gratis) en niet speciaal voor BsGW ontwikkeld moet worden. Stel dat BsGW op kantoor een aantal werkplekken kent die een hoge QoS moeten hebben. Hiervoor zou een managed switch ingezet kunnen worden (standaardoplossing) waarbij de specifieke werkplekken een hoger QoS krijgen (configuratie).

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 2

Vraag:

ALGD2-09

Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met "standaardoplossingen"? Welke configuratiemogelijkheden worden er van de inschrijver verwacht?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 41.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 2

Vraag:
ALGD2-09
Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met "standaardoplossingen"? Welke configuratiemogelijkheden worden er van de inschrijver verwacht?

Antwoord:
Zie ons antwoord op vraag 41.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 2

Vraag:
ALGD2-08
Kunt u specificeren welke "nieuwe ontwikkelingen" een inschrijver dient te faciliteren?

Antwoord:
BsGW dient ten alle tijde voldoen aan de BIO, GIBIT en wettelijke veranderingen. Dit zijn de nieuwe ontwikkelingen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Bijlage D2 - PvE en Wensen - onderdeel 2 ALGD2-03

Vraag:
Inschrijver dient zorg te dragen voor het bedraad aansluiten van alle werkstations en perifere apparatuur zoals printers, scanners, switches ed. Inschrijver neemt aan dat alle bekabeling door Opdrachtgever wordt verzorgd en Inschrijver alleen de actieve netwerkcomponenten dient te leveren, installeren, inrichten en beheren. Is Aanbestedende partij hiermee

akkoord?

Antwoord:

Ja, zie ook antwoord vraag 19.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

INFB-100, 101

Welke bewijstukken verlangt u van een inschrijver om aan te tonen dat ze "Privacy-by-Design" hebben toegepast bij de ontwikkeling en doorontwikkeling van hun oplossing?

Antwoord:

Privacy by design vereist dat de organisatie “zowel bij de bepaling van de verwerkingsmiddelen als de verwerking zelf, passende technische en organisatorische maatregelen treft met als doel de gegevensbeschermingsbeginselen op een doeltreffende manier uit te voeren en de nodige waarborgen in de verwerking in te bouwen ter naleving van de voorschriften van deze verordening en ter bescherming van de rechten van betrokkenen” (art. 25 lid 1 AVG). Dit betekent dat op het moment van het bepalen van de verwerkingswijze (ontwerp) de organisatie de maatregelen en waarborgen dient vast te stellen om de privacy beginselen (gegevensbeschermingsbeginselen) en de rechten en vrijheden van betrokkenen effectief te implementeren. Om een effectieve gegevensbescherming op het moment van verwerking te garanderen, moet de organisatie regelmatig de doeltreffendheid van de gekozen maatregelen en waarborgen evalueren (toetsen/auditen).

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

INFB-66

We beschouwen patch management voor externe bibliotheken als een activiteit onder Technisch Applicatiebeheer (TAB). Kunt u aangeven waar

deze externe bibliotheken zich bevinden, bijvoorbeeld in een SQL-database of een Oracle-database?

Antwoord:

Wij begrijpen de vraag niet i.r.t. het onderwerp waar vraagsteller naar verwijst. Graag een nadere toelichting!

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

INFB-62

Bedoelt u met “systeembeschrijving” een High Level Design (HLD) document?

Antwoord:

Ja, indien in het HLD het gevraagde inzicht verschaft.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

INFB-50

De groote van back-up data wordt o.a. bepaald door de gekozen bewaartermijn. Kunt u aangeven wat de gewenste bewaartermijn is?

Antwoord:

7 jaar.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage P2

Vraag:

U heeft Microsoft 365 licentie uitgevraagd in het prijzenblad. Een werkplek die gebaseerd is op Microsoft 365 functioneert niet optimaal op een thin client. Bent u van plan om thin clients te vervangen door bijvoorbeeld desktop?

Antwoord:

De medewerker heeft de beschikking over een bedrijfsdevice (laptop) voor het verkrijgen van toegang tot de omgeving. Thin clients zijn geen vereiste en worden uiteindelijk uitgefaseerd.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

INFB-45

Kunt u nader toelichten waarom u deze wens stelt terwijl SOC-SIEM in scope is volgens het Beschrijvend document (paragraaf 2.4, pag.7)

Antwoord:

Leidraad spreekt inderdaad van ""beschikbaar stellen/ontsluiten Netwerkbeheertool (SOC-SIEM). Dit is niet correct omschreven. Betreft en wens zoals beschreven in INFB-45.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

INFB-26

Welk softwarepakket wordt hier bedoeld?

Antwoord:

De software die de Dienstverlener inzet voor authenticatie, autorisatie, toegang en sessiebeheer.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

INFB-08

Deze eis wordt als buitenproportioneel beschouwd, aangezien er geen expliciete clouddienst is uitgevraagd. Kunt u deze eis laten vallen? Indien dit niet mogelijk is, kunt u dan uw keuze onderbouwen?

Antwoord:

Het staat de Dienstverlener vrij zelf te bepalen op welke wijze de diensten gerealiseerd worden; eigen services, (private) cloud-diensten, inhuur et cetera. BsGW wenst haar governance structuur op orde te houden en dient daar waar via de Dienstverlener gebruik gemaakt wordt van diensten van derden op de hoogte te zijn.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

ALGD1-09

Inschrijver kan op voorhand niet alle wijzigingen inschatten die nodig zijn om de afgesproken prestatie te leveren. Inschrijver verzoekt om deze eis te beperken tot alle standaard wijzigingen in de IT infrastructuur en een overzicht van de in het verleden aantal afgenomen wijzigingen, Is Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Op basis van gestelde vragen, nummer 54, 113 en 121 is BsGW bereid om eis ALGD1-09 als volgt te wijzigen: Dienstverlener voert alle wijzigingen in de IT infrastructuur uit die, in alle redelijkheid en billijkheid, nodig zijn om de afgesproken prestaties te leveren zonder additionele kosten in rekening te brengen.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

HOST-07

Kunt u specificeren hoeveel data (in GB of TB) er per onderdeel moeten worden geback-up? Denk hierbij aan SQL-databases, Oracle-databases, bestandsdeling, Active Directory, virtuele machines, enzovoort.

Antwoord:

Het betreft de volledige omgeving.

Percelen:

P1 De overeenkomst

Beantwoord op:

13-03-2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

ALGD1-08

Deze eis wordt als buitenproportioneel beschouwd omdat er geen duidelijkheid is gegeven in GDI welke techniek of platform wordt ingezet door overheid in de toekomst. Kunt u deze eis laten vallen?

Antwoord:

Nee. BsGW is gehouden aan de ontwikkelingen zoals die plaatsvinden voor Lagere Overheden. Wanneer wetgeving BsGW verplicht nieuwe technologie in te zetten, kan BsGW niet anders dan dit te volgen. Uiteraard begrijpen we dat dit dan een uitbreiding is op de afgesproken dienstverlening.

Percelen:

P1 De overeenkomst

Beantwoord op:

13-03-2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1 HOST-02

Vraag:

Kunt u specificeren welke server- en storagecapaciteit er per onderdeel (bullet) nodig is? Denk hierbij aan het aantal CPU's, Storage (in Gb) en Memory (in Gb) per server of virtuele machine.

Antwoord:

Nee, dit is niet bekend. In de huidige omgeving heeft BsGW de beschikking

over in 11TB in totaal met betrekking tot opslag.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 58
Onderwerp: Bijlage E-Prijzenblad

Vraag:

1.3

Wij adviseren u om ten minste de E3+E5 add-on's voor security en compliance uit te vragen, omdat voor een aantal specifieke artikelen van de BIO v1.04 alleen kan worden voldaan wanneer E5 add-on licenties voor Security & Compliance worden gebruikt. Kunt u aangeven welke Microsoft 365-licenties hier worden uitgevraagd?

Antwoord:

E5 licenties.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 59
Onderwerp: Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

HOST-05

U stelt dat Dienstverlener samen met BsGW en haar SaaS-leveranciers ketenmonitoring inricht. Ketenmonitoring kan verschillende interpretaties hebben. Kan Aanbestedende partij aangeven wat zij verstaat onder Ketenmonitoring?

Antwoord:

Alle activiteiten die nodig zijn voor een end-to-end koppeling met of tussen de diverse partijen, met uitzondering van de functionele inhoud van deze koppeling.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

60

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

ALGD1-01

Bij ALGD1-01 wordt geëist dat de inschrijver software levert in de bijlage P1 - Applicatieoverzicht, inclusief het verschaffen van aanvullende licenties, abonnementen en onderhouds- en ondersteuningscontracten. Deze eis wordt als buitenproportioneel beschouwd en is niet gangbaar in de markt, omdat veel van de applicaties in bijlage P1 bedrijfsapplicaties betreffen. De inschrijver kan de eisen en wensen van uw business units niet bijhouden om zo de juiste aanvullende licenties, abonnementen en onderhouds- en ondersteuningscontracten aan te schaffen. Wij verzoeken u om deze eis te beperken tot applicaties voor kantoorautomatisering, zoals bijvoorbeeld Microsoft 365. Gaat u daarmee

Antwoord:

Het betreft in deze niet het leveren van de software maar het hosten van de software zoals aangegeven in bijlage P1. De opdrachtgever is akkoord met het vervallen van deze eis.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

Bij HOST-01 stelt u dat Dienstverlener zorgt voor o.a. de levering van licenties, software assurance, software abonnementen en bijbehorende voorwaarden en productdocumentatie. Inschrijver ervaart meestal dat de te gebruiken bedrijfsapplicaties door de Opdrachtnemer worden geselecteerd, aangekocht en gecontracteerd. Hoe ziet u in dit daglicht deze eis?

Antwoord:

Met betrekking tot kantoor applicaties en basis infrastructuur software (zie bijlage N) verwacht BsGW dat de dienstverlener/opdrachtnemer hiervoor zorg draagt. Met betrekking tot managed applicaties en clouddiensten verzorgt BsGW deze.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

62

Bijlage D1 - PvE en Wensen - onderdeel 1

Vraag:

HOST-01

Bij HOST-01 stelt u dat Dienstverlener zorgt voor o.a. de levering van standaard software (commercial of the shelf). Kunt u aangeven wat u verstaat onder standaard software en welk doel deze software dient?

Antwoord:

Een standaard oplossing is een oplossing die vrijelijk beschikbaar is (wil niet zeggen gratis) en niet speciaal voor BsGW ontwikkeld moet worden.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

2.4 1.b. (pag 7)

U noemt bij punt 1.b Informatiebeveiliging onder het eerste punt Netwerkbeheertool de term SOC-SIEM. Is het aanbieden van een SOC /SIEM oplossing in scope van de opdracht?

Antwoord:

Leidraad spreekt inderdaad van "beschikbaar stellen/ontsluiten Netwerkbeheertool (SOC-SIEM). Dit is niet correct omschreven. Betreft de wens zoals beschreven in INFB-45.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Beschrijvend document 2.4 1.a (pag 7)

Vraag:

Bij Scope en omvang vraagt u bij punt 1.a. om Server en Storage capaciteit tbv bedrijfsapplicaties. U noemt in deze opsomming niet het technisch beheren van de bedrijfsapplicaties zelf. Kunt u bevestigen dat Technisch Applicatie Beheer (TAB) voor deze bedrijfsapplicaties WEL onderdeel is van deze uitvraag? Onder Technisch Applicatiebeheer verstaan we o.a. het installeren van updates en patches, hardresets, logging en monitoring,

hardening, etc.

Antwoord:

Ja, Technisch Applicatie Beheer (TAB) is onderdeel van deze uitvraag.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Beschrijvend document 6.2

Vraag:

U hanteert een gunningsmethodiek om de prijs-kwaliteitverhouding te bepalen door de inschrijfprijs te delen door het aantal verkregen punten voor kwaliteit. Uit ervaring blijkt dat deze methode kan leiden tot het moeten kiezen van een oplossing met een slechte kwaliteitsscore (<50 punten), als de betreffende inschrijver een abnormaal lage prijs aanbiedt. Dit scenario is realistisch omdat de kosten van de uitgevraagde beheerdiensten voornamelijk worden bepaald door het aantal uren en het uurtarief van de ingezette werknemers. Een abnormale inschrijfprijs is mogelijk als er minder uren worden begroot en werknemers met weinig ervaring worden ingezet. Dit zal straks een negatieve impact hebben op de gebruikerservaring van uw medewerkers en u belemmeren om maximaal te profiteren van de geïmplementeerde oplossing. Kunt u aangeven welke maatregelen u gaat nemen om manipulatieve inschrijvingen tegen te gaan? Een mogelijkheid zou kunnen zijn om hiervoor een ondergrens voor de inschrijfprijs te hanteren. Wanneer een inschrijving is gedaan met een inschrijfprijs die onder ondergrens ligt, kunt u dit beschouw als een inschrijving die in verhouding tot de te verrichten opdracht abnormaal laag lijkt. U zal de betreffende Inschrijver kunnen verzoeken om nadere verduidelijkingen en zal de Inschrijver in staat stellen het vermoeden te weerleggen en aan te tonen dat zijn inschrijving wel realistisch is. Indien Inschrijver er niet in slaagt om u te overtuigen, kunt u overgaan tot het afwijzen van de inschrijving: deze komt dan niet voor gunning in aanmerking.

Antwoord:

Bedankt voor het medenken om tot kwalitatief goede inschrijvingen. Het gebruik van een ondergrens op de inschrijfprijs is voor BsGW niet gewenst omdat a) het moeilijk is in te schatten wat de ondergrens is en b) een ondergrens tot prijsopdrijving kan leiden. BsGW hanteert een norm op kwaliteit; iedere inschrijver moet minimaal 60% van de kwaliteitseis halen. Inschrijvers die b.v. minder dan 12 punten op de beschikbaarheid scoren komen niet voor de gunning in aanmerking.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 66
Onderwerp: Beschrijvend document 2.4

Vraag:

Bij Scope en omvang geeft u in onderdeel 1 aan dat ook softphones beschikbaar moeten zijn. Kunt u toelichten wat u hiermee in verband met deze uitvraag bedoeld?

Antwoord:

Onze huidige telefonie SaaS leverancier maakt gebruik van een softphone oplossing. Dit betekent dat de devices waarop men werkt softphone ondersteunen. Vanuit de werkomgeving moet het dus mogelijk zijn om audio te ontvangen / microfoongeluid te kunnen produceren t.b.v. telefonie.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 67
Onderwerp: Bijlage F Concept overeenkomst

Vraag:

Het valt inschrijver op dat Bijlage F-Conceptovereenkomst ontbreekt. Inschrijver verzoekt u om deze conceptovereenkomst te delen zodat inschrijvers in staat worden gesteld om hierover vragen te stellen. In het verlengde daarvan verzoekt inschrijver u om een extra vragenronde in te lassen. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Wij publiceren deze bij de nota van inlichtingen. Er is een tweede vragenronde gepland (zie beschrijvend document 3.3 Planning) en Tendered na publicatie van de eerste nota van inlichtingen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 68
Onderwerp: GIBIT 30.2

Vraag:

Inschrijver verzoekt u de kosten van deze maatregelen in ieder geval voor rekening Opdrachtgever te laten komen.

Antwoord:

In dit lid is reeds opgenomen dat dit tegen een redelijke vergoeding zal gebeuren.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Artikel 3 Wachtkamerovereenkomst

Vraag:

U verlangt van de inschrijver die in de wachtkamer wordt geplaatst dat zij haar inschrijving gestand doet voor 18 maanden na indiening inschrijving. Eventuele kostenstijgingen in die afgelopen 18 maanden dienen daarbij voor rekening van de aanbestedende dienst te komen. Immers, toeleveranciers kunnen een kortere gestanddoeningstermijn hebben en/of het recht hebben van een prijswijziging met inachtneming van een termijn die korter is dan 18 maanden. Inschrijver zou dit risico bij handhaving van de voorgeschreven gestanddoeningstermijn in de wachtkamerovereenkomst van 18 maanden moeten inprijzen wat tot hogere prijzen leidt. Dit is onwenselijk voor zowel uw aanbestedende dienst als de leverancier. Bent u derhalve bereid om de gestanddoeningstermijn van 18 maanden te verkorten naar 3 maanden? Zo nee, kunt u aangeven waarmee u dan wel akkoord zou kunnen gaan?

Antwoord:

Wij passen artikel 9.8 en 9.9 GIBIT 2020 daar op toe.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
70

Onderwerp:
GIBIT 25.3

Vraag:

Andere derden kunnen bestaan uit grote toeleveranciers zoals Microsoft en HP. Het is onmogelijk om dergelijke derden te binden aan (bijvoorbeeld) de BIG of andere door opdrachtgever opgelegde informatiebeveiligingsnormen. Inschrijver verzoekt u daarom "andere derden" te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Dienstverlener moet maatregelen treffen om aan de normen te (blijven) voldoen indien derden waar hij gebruik van maakt dat niet kunnen/willen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
71

Onderwerp:
GIBIT 22.6

Vraag:

Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds-, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.

Antwoord:

Neen. Wij zijn daartoe niet bereid.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
72

Onderwerp:
GIBIT 14.2

Vraag:

Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren:
Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar;
Bedrijfsaansprakelijkheid EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en EUR 2.500.000,-- per jaar.

Antwoord:

Wij achten deze zeker niet disproportioneel en stemmen niet in met uw verzoek.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
73

Onderwerp:
GIBIT 9.2

Vraag:

De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten);
- 35% na installatie;
- 30% na acceptatie of in gebruik name.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
74

Onderwerp:
GIBIT 8.12 sub ii

Vraag:

Achterlopen in versie kan aanzienlijke beveiligingsrisico's meebrengen en tot hoge kosten leiden daarom dient deze termijn zo kort mogelijk te worden gehouden. En aan opdrachtnemer is het "opzettelijk achterlopen" in versies uiteraard niet toerekenbaar. Daarom verzoekt Inschrijver u de genoemde termijn te verkorten naar 6 maanden. Binnen 6 maanden is het mogelijk om updates en upgrades afdoende te testen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
75

Onderwerp:
GIBIT 8.9

Vraag:

Ontbinding is een zwaar middel en moet niet te snel open staan voor gebruik. Dit zou kunnen leiden tot weerstand tegen te ambitieuze service levels wat niet in het belang is van opdrachtgever. Ook wordt door het

voorkomen van (naar zijn aard disproportioneel) "dubbel straffen" (bijvoorbeeld: een boete en schade en ontbinding) dit artikel evenwichtiger en acceptabeler voor leveranciers waardoor de weerstand tegen brede aanvaarding van GIBIT minder zal zijn. Daarom verzoekt Inschrijver u de laatste zin te vervangen door: "Met betrekking tot tekortkomingen waar een contractuele sanctie (zoals een boete / malus / verbeurte van service credits) aan verbonden is zal Opdrachtgever uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op enige andere juridische remedie" .

Antwoord:

Ontbinding is ook voor opdrachtgever een zwaar middel dat niet snel zal worden ingezet. Echter is het voorstelbaar dat opdrachtgever niet anders kan door het niet presteren van een leverancier. Wij komen niet tegemoet aan uw voorstel.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
76

Onderwerp:
GIBIT 20.14

Vraag:

Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Wij zijn hier niet toe bereid.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
77

Onderwerp:
GIBIT 20.12

Vraag:

Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid de eerste volzin aan te passen dat "indien de vernietigingsgrond in rechte is komen vast te staan, de Overeenkomst kan worden ontbonden".

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
78

Onderwerp:
GIBIT 20.10

Vraag:

Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten? Opdrachtnemer ziet deellovenkomsten namelijk als één geheel van de ICT prestatie.

Antwoord:

Wij stemmen niet in met uw verzoek. Opdrachtgever wenst deze mogelijkheid niet uit te sluiten.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
79

Onderwerp:
GIBIT 17.4

Vraag:

Is de interpretatie van inschrijver juist dat deze artikelliden uitsluitend zien op maatwerksoftware dat in opdracht van de opdrachtgever - tegen betaling - wordt ontwikkeld, anders dan in het kader van onderhoudsverplichtingen en niet zijnde een Update of Upgrade, waarvan het IE expliciet wordt

overgedragen bij overeenkomst?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar de toelichting op dit artikel (GIBIT 2020 Toelichting per artikel). Deze voegen wij als bijlage toe aan de nota van inlichtingen.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
80

Onderwerp:
GIBIT 13.6

Vraag:

Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Ja, daartoe zijn wij bereid.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
81

Onderwerp:
GIBIT 13.5

Vraag:

Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd? Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.

Antwoord:

Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheids maximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel

13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 82
Onderwerp: GIBIT 13.3 en 13.4

Vraag:

Bent u bereid verschillende caps op te nemen van:

- per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen;
- per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding;
- met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen.

In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt. Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.

Antwoord:

Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheids maximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel 13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 83
Onderwerp: GIBIT 13.1

Vraag:

Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v.

indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren:

- a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden
- b) schade aan andere eigendommen;
- c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden;
- e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;
- f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Antwoord:

Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheids maximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel 13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
84

Onderwerp:
GIBIT 13

Vraag:

In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tien maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar.

Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000,-- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000,-- per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar.

Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel.

Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag.

Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door saas dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een opdrachtwaarde van € 50.000,00 hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde slechts een half miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren. Kortom, met het hanteren van deze aansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4, 13.5 en 13.6 aan te passen.

Antwoord:

Wij stemmen hier niet mee in. Artikel 13 hanteert een aansprakelijkheids maximum in relatie tot de opdrachtwaarde. Naast de bepalingen uit artikel 13 zijn wettelijke bepalingen (BW en overige wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Naar mening van opdrachtgever is er sprake van een evenwichtige regeling.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
85

Onderwerp:
GIBIT 10.2

Vraag:

Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijst levert, nl. dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.

Antwoord:

Wij stemmen niet in met uw verzoek. Opdrachtgever acht het onredelijk dat opdrachtgever dit moet bewijzen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 86
Onderwerp: GIBIT 10.1 aanhef

Vraag:

Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever vraagt nadrukkelijk van leverancier dat deze dit garandeert.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 87
Onderwerp: GIBIT 8.10

Vraag:

Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":

Antwoord:

Opdrachtgever vraagt nadrukkelijk van leverancier dat deze het onder i. t/m iv. gevraagde garandeert.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
88

Onderwerp:
GIBIT 7.10

Vraag:

Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproporionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord:

Wij stemmen hier niet mee in. Het is voorstelbaar dat opdrachtgever bij vertraagde levering de ICT-prestatie noodgedwongen in gebruik moet nemen, maar de ICT-prestatie niet geaccepteerd heeft.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
89

Onderwerp:
GIBIT 7.5

Vraag:

De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiële tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver

verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Wij zijn daartoe niet bereid. In de GIBIT is er bewust voor gekozen na twee testrondes direct te kunnen ontbinden, zonder nadere ingebrekestelling. De gedachte is dat twee kansen om de overeengekomen prestatie te leveren in beginsel voldoende moet zijn. Bovendien wordt hiermee het preventief en zorgvuldig testen gestimuleerd.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
90

Onderwerp:
GIBIT 5.5

Vraag:

Artikel 5.5 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.5 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

In artikel 5.5 komt de in artikel 3 en 4 bedoelde risicoanalyse terug. Hierin is opgenomen dat aanpassingen aan het Applicatielandschap van Opdrachtgever die noodzakelijk zijn maar vooraf niet voorzien waren, doch gelet op de zorgplicht van Leverancier achteraf wel voorzienbaar waren geweest, voor rekening van Leverancier komen. Het artikel vormt in zoverre de “proof of the pudding” van (de kwaliteit van) de eerdergenoemde risicoanalyse ten aanzien van de inpasbaarheid van de aangeboden oplossing bij Opdrachtgever. Het artikel is alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die Leverancier had kunnen of behoren te voorzien. Het artikel probeert in zoverre te voorkomen dat leveranciers die willens en wetens een onvolledig of ondoordacht aanbod doen bij de gunning voordeel halen en later “beloond” worden met meerwerkopdrachten. Het artikel is bovendien alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die voor de Implementatie (en daarmee dus voor het Overeengekomen gebruik) noodzakelijk zijn. Het artikel vormt dus ook zeker geen vrijbrief voor Opdrachtgevers om op kosten van leveranciers allerlei niet aan de Implementatie gerelateerde

onderdelen van het Applicatielandschap te laten upgraden, of om verderstrekkende verbeteringen te verlangen dan die noodzakelijk zijn voor de Implementatie. Wij laten dit artikel niet vervallen.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
91

Onderwerp:
GIBIT 4.3

Vraag:

Dit komt neer op een eenzijdige beëindigingsmogelijkheid naar willekeur. Immers het gaat er om of het voorstel voor opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen (objectieve) criteria. Beëindiging betekent dat eventuele voorinvesteringen niet terugverdiend kunnen worden en iedere vergoeding daarvan is uitgesloten (door de zinsnede 'zonder schadeplichtig te zijn'). Bovendien vindt beëindiging in voorkomend geval door middel van ontbinding plaats wat tot gevolg heeft dat er ongedaanmakingsverplichtingen over en weer ontstaan. De verplichting tot ongedaanmaking van reeds verrichte betalingen is ten opzichte van leverancier zeer onredelijk en buiten proportie. Inschrijver verzoekt u daarom artikel 4.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Er is in casu geen sprake van een risicoanalyse na totstandkoming van de Overeenkomst. Immers is er sprake van een aanbesteding als bedoeld in artikel 3.5. Artikel 4.3 vervalt.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
92

Onderwerp:
GIBIT 4.2

Vraag:

Art. 4.2: Als het huidige artikel gehandhaafd blijft zullen leveranciers gedwongen zijn om zowel de hier bedoelde termijnen en einddatum dusdanig ruim te formuleren dat daar een marge in zit. Dit vertraagt projecten nodeloos en is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien rechtvaardigt de enkele overschrijding van een (tussentijdse) termijn de gevolgen die het onmiddellijk intreden van verzuim met zich meebrengt niet. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit

artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?

Antwoord:

Neen, wij stemmen daar niet mee in. Zie ook ons antwoord op vraag 11.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

93

Onderwerp:

GIBIT 3.4 sub ii)

Vraag:

Artikel 3.4 sub ii) verwijst onder meer naar artikel 4.3. Kennelijk dienen de risico analyse en beheersmaatregelen (met name) te zien op de doelstellingen van Opdrachtgever, de organisatie en het applicatielandschap van opdrachtgever. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden (open norm door het tussenvoegsel "met name"). Inschrijver verzoekt u daarom de risico analyse en evt. beheersmaatregelen niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de inschrijver die analyse ook zal kunnen beprijzen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom u een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is, verplicht stelt?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar de toelichting op dit artikel (GIBIT 2020 Toelichting per artikel). In lijn met deze toelichting is de gevraagde analyse naar mening van opdrachtgever geenszins een open norm of onbepaald in omvang en inhoud. Wij verwachten van Leveranciers dat zij een goed beeld hebben van de risico's ten aanzien van de te leveren ICT-prestatie. Wij stemmen niet in met uw voorstel.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

94

Onderwerp:

SERV-02 Servicedesk

Vraag:

Wij bieden een Servicedesk die fungeert als Single Point of Contact voor

alle 2e lijns supportvragen en incidentmeldingen vanuit de BsGW. Wat is het oplossend vermogen van de 1e lijns Servicedesk?

Antwoord:

BsGW beschikt over een skilled servicedesk.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
HOST-10 Hosting

Vraag:

Kunt u aangeven welke voorzieningen u in de uitwijk terug wilt zien?

Antwoord:

Zie ons antwoord vraag 29.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:
HOST-07 Hosting

Vraag:

1. Van welke datagebieden / toepassingen verwacht u dat de Dienstverlener back-ups gaat maken en om hoeveel data gaat het?
2. Klopt het dat wij in uw eigen datacenter geen database servers meer zien staan?

Antwoord:

1. Dit betreft applicatie data, fileservers, secure file servers, profielen, homedrives enz. De volledige omgeving.
2. Zie ons antwoord op vraag 25.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
97

Onderwerp:
SERV-04 Servicedesk

Vraag:

Genoemde eisen refereren naar contact met medewerkers van BsGW.

1. Klopt het conform uw uitvraag dat de Servicedesk van de Dienstverlener een tweedelijns servicedesk betreft?
2. Zo ja, kunt u deze eis aanpassen naar beschikbaarheid voor de functionele beheerders van BsGW in plaats van medewerkers van de BsGW?

Antwoord:

1. Ja.
2. BsGW is bereid de tekst te wijzigen naar medewerkers met een functionele beheerders rol.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
98

Onderwerp:
HOST-04 Hosting

Vraag:

U wenst tijd- en plaatsonafhankelijk te kunnen werken op de beheerde laptops van BsGW. Wie draagt zorg voor het beheer van die laptops en aan welke voorzieningen denkt u om deze functionaliteit mogelijk te maken?

Antwoord:

Het beheer van deze laptops is een onderdeel van de uitvraag. Het staat de inschrijver vrij om de functionaliteit naar eigen inzicht in te richten.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:
HOST-01 Hosting

Vraag:

Is het uw verwachting dat wij beheer voeren over uw volledige softwarevoorzieningen inclusief support, onderhoudscontracten en functionele integratie tussen producten en daarmee ook voor alle SaaS-toepassingen?

Antwoord:

Nee. BsGW verwacht van inschrijver een omgeving waarmee zij haar functionaliteit kan ontsluiten; inclusief het beheer en integratie hiervan. BsGW verwacht van inschrijver niet de functionele integratie van b.v. een

waardering- en heffen/innen applicatie, maar wel de technische integratie.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:
ALGD1-03 Hosting

Vraag:

Doelt u hier op functionele koppelingen tussen applicaties of de beschikbaarheid van een technische voorziening (fysieke koppeling) die het mogelijk maakt dat applicaties met elkaar informatie uitwisselen?

Antwoord:

BsGW verwacht de inschrijver alleen het beheer op functioneel en technisch gebied voor zover het een onderdeel uitmaakt van de inschrijving. Voor de overige koppelingen, bv. Tussen of met 2 SaaS-oplossingen, verwacht BsGW alleen het beheer op technisch gebied.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:
ALGD1-01 Hosting

Vraag:

Mag de Dienstverlener ervan uitgaan dat voor de software uit bijlage P1, waarbij in de kolom 'Hosting' ook daadwerkelijk 'Dienstverlener' staat, de Dienstverlener verantwoordelijk is voor het leveren van licenties en contracten? De andere applicaties vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener.

Antwoord:

Ja, met uitzondering van de in het prijzenblad benoemde optionele kosten.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
PvE ALGD3-02 Kwaliteitsmanagementsysteem

Vraag:

TPM is een te algemene term. Kunt u specifieker aangeven over welke scope (onderwerp) u een TPM-verklaring verwacht?

Antwoord:

Een Third Party Memorandum (TPM) is een verklaring die wordt afgegeven door een onafhankelijke auditpartij. De verklaring heeft betrekking op de kwaliteit van de ICT-dienstverlening en beheersing van een organisatie. TPM is nu een eis (Logius) vanuit de audit op onze digitale belastingbalie (DigiD).

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:
PvE ALGD3-02 Kwaliteitsmanagementsysteem

Vraag:

ISAE3402 gaat over de accountantsverklaring van het beheer van financiële systemen. Dit valt niet binnen de gevraagde scope van uw opdracht. Waarom vraagt u ISAE3402?

Antwoord:

Dit is een eis vanuit onze accountant.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
104

Onderwerp:
PvE ALGD3-02 Kwaliteitsmanagementsysteem

Vraag:

De SAS70 gaat over de accountantsverklaring betrouwbaarheid uitgevoerde financiële transacties. Het uitvoeren van financiële transacties is geen onderdeel van hosting en valt volgens ons niet binnen de gevraagde scope van uw opdracht. Waarom vraagt u SAS70?

Antwoord:

Dit is een eis vanuit onze accountant.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr. 106
Onderwerp: Bijlage D3 Informatiebeveiliging

Vraag:

De Dienstverlener verwerkt in het kader van deze aanbesteding geen persoonsgegevens, noch wordt er in dit kader software ontwikkeld. Bovendien worden de informatiesystemen via SaaS aangeboden en maken daarmee geen gebruik van het hosting-platform. Desondanks hebben nogal wat eisen in deze bijlage betrekking op verwerking van persoonsgegevens dan wel secure software development. Wilt u deze eisen als niet relevant aanmerken voor deze aanbesteding?

Antwoord:

Nee, wij stemmen hier niet mee in.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 107
Onderwerp: Prijzenblad 1.1 Server en storage capaciteit

Vraag:

Het is voor ons op dit moment niet in te schatten hoeveel 'capaciteit ten aanzien van bedrijfsapplicaties' noodzakelijk is. Kunt u hiervoor nadere informatie ter beschikking stellen?

Antwoord:

Nee, dit is niet bekend. In de huidige omgeving heeft BsGW de beschikking over in 11TB in totaal met betrekking tot opslag.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 108
Onderwerp: SERV-35 Software Asset Management

Vraag:

Klopt de aanname dat dit geldt voor de bij opdrachtnemer in beheer zijnde objecten? Zo nee, kunt u toelichten welke software in scope is van deze

dienst?

Antwoord:

Uw aanname is juist.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Prijzenblad 1.3 Afdrukbeheer

Vraag:

U stelt dat wij functioneel beheer van ‘Afdrukbeheer’ moeten prijzen. Wat is de scope voor functioneel beheer?

Antwoord:

Het inrichten van functionaliteit waarmee de (kantoor-)printers op de kantoorlocatie van BsGW aangestuurd kunnen worden.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

110

Onderwerp:

SERV-10 Incident Management

Vraag:

Wat is de “urgentie en impact” matrix behorende bij de prioriteitsindeling?

Antwoord:

Zie ons antwoord vraag 33.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

111

Onderwerp:

SERV-09 Incident Management

Vraag:

Waarmee doelt u in deze eis op “het”? Wordt hier het Servicemanagement Systeem van de opdrachtnemer bedoeld of het in SERV-06 genoemde

Service management Systeem (Topdesk) van BsGW?

Antwoord:

Dit betreft het door de dienstverlener/opdrachtnemer gebruikte systeem.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Prijzenblad 1.3 Hosting

Vraag:

Wat bedoelt u met “Hosting van Licenties” zoals bij Hosting van licenties Microsoft 365 of bijvoorbeeld Microsoft Teams?

Antwoord:

Alle activiteiten die nodig zijn voor het beheer van Licenties, met uitzondering van de aanschaf hiervan. Denk hierbij met name, maar niet uitsluitend, aan de aanschaf van Microsoft-licenties via het raamcontract van de Unie van Waterschappen.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

113

Onderwerp:

ALGD1-09 Hosting

Vraag:

U stelt dat de Dienstverlener ‘Alle toekomstige wijzigingen uitvoert zonder additionele kosten’: Hoe wordt de ‘afgesproken prestatie’ gedefinieerd opdat wij dit kunnen uitwerken en berekenen?

Antwoord:

Prestatienormen zijn niet gedefinieerd. Zie ook antwoord vraag 54 en 121.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

114

Onderwerp:

SERV-05 Incident management

Vraag:

Is het op de eerstvolgende bezoekdag herstellen op locatie voldoende, om aan de in bijlage O genoemde servicelevels te voldoen? Zo nee, graag toelichting hoe BsGW dit ziet.

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 34.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
115

Onderwerp:

SOLL-situatie BsGW platform

Vraag:

Welke rol speelt de werkplek in het daadwerkelijke print-verkeer tussen SaaS-applicaties en Printer? Of Is dit gebaseerd op Cloud-Printing technologie?

Antwoord:

Vanuit de werkplek dient de medewerker te kunnen printen vanuit SaaS applicaties. De daarbij gebruikte techniek is afhankelijk van de betreffende leverancier SaaS en onbekend bij BsGW.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
116

Onderwerp:

SOLL-situatie BsGW platform

Vraag:

In de nieuwe situatie lijkt het gros van de toepassingen als SaaS-toepassing te zijn uitbesteed. Daarnaast heeft iedereen de beschikking over een laptop. Kunt u een beeld schetsen welke rol u voorziet voor de centrale werkplek binnen de geschetste architectuur voor de korte en langere termijn?

Antwoord:

De centrale werkplek is de verbindende rol tussen alle door BsGW gebruikte functionaliteit.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
117

Onderwerp:
SOLL-situatie BsGW platform

Vraag:
Welke rol heeft de 'eigen' Exchange-server binnen de totale oplossing?

Antwoord:
De dienstverlener voorziet naar eigen inzicht in de benodigde toepassingen t.
b.v. email voorzieningen.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
118

Onderwerp:
SERV-02 Servicedesk

Vraag:
Wij bieden een Servicedesk die fungeert als Single Point of Contact voor
alle 2e lijns supportvragen en incidentmeldingen vanuit de BsGW. Wat
bedoelt BsGW met een Single Point of Contact als de functioneel beheerders
en de Helpdesk van BsGW het eerste aanspreekpunt vormen voor de
medewerkers van BsGW?

Antwoord:
De functioneel beheerders en helpdesk in dienst bij BsGW fungeren als 1ste
lijn voor de medewerkers van BsGW. De functioneel beheerders en
helpdesk van BsGW kunnen vervolgens terecht bij de servicedesk (SPoC)
van de dienstverlener/opdrachtnemer.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Concept verwerkersovereenkomst

Vraag:
Inschrijver heeft bij haar standaard verwerkersovereenkomst andere bijlagen
beschikbaar o.a. een datalek procedure . Het zou ons helpen in het
operationeel beheer als we deze bijlagen op elkaar uitlijnen. Staat BsGW

hiervoor open?

Antwoord:

BsGW staat hiervoor open, voor zover de belangen van BsGW niet geschaad worden. Zo is BsGW niet alleen gehouden aan wetgeving (b.v. AVG), maar ook aan kwaliteitsnormen met haar opdrachtgevers.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
120

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

Inschrijver ziet wel een concept wachtkamerovereenkomst, maar geen concept overeenkomst voor de dienstverlening, klopt dit? Graag ontvangen we deze alsnog zodat we deze kunnen toetsen bij onze jurist.

Antwoord:

Wij publiceren deze bij de nota van inlichtingen.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
121

Onderwerp:

Bijlage D1 – Algemeen - ALGD1-09

Vraag:

Graag ziet inschrijver een aanpassing in de omschrijving van deze eis: Dienstverlener voert alle wijzigingen in de IT infrastructuur uit die, in alle redelijkheid en billijkheid, nodig zijn om de afgesproken prestaties te leveren zonder additionele kosten in rekening te brengen. Kunt u daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord. zie ook de antwoorden op de vragen 54 en 113.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

122 Bijlage L - BsGW platform (IST) v1.1

Vraag:

Om een passend voorstel te maken is het wenselijk om meer inzicht te krijgen in de Virtuele Machines die gebruikt worden voor de huidige oplossing. Is het mogelijk om een overzicht te ontvangen van de VM's, bij voorkeur in de vorm een RV-tools export?

Antwoord:

Nee. Het staat de inschrijver vrij om de aanbieding naar eigen inzicht te realiseren.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
123

Onderwerp:
Inschrijfprijs

Vraag:

U heeft ervoor gekozen geen gebruik te maken van een plafondbedrag. Kunt u aangeven welk deel van uw budget u voor deze dienstverlening in gedachten heeft zodat Inschrijver een richtprijs heeft?

Antwoord:

Wij hebben geen richtprijs voor u.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023

Label: Proces

Ref.nr.
124

Onderwerp:
Bijlage D1 t/m D3

Vraag:

Indien er bij een eis en/of wensen een grotere toelichting nodig is, bijv. door een visuele toelichting, gaat u ermee akkoord dat Inschrijver hiervoor een additionele bijlage opneemt met een verwijzing naar de betreffende eis/wens?

Antwoord:

Wij gaan hiermee akkoord voor wat betreft de wensen, en enkel voor visuele toelichtingen.

Percelen: P1 De overeenkomst

Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Proces

Ref.nr. 125
Onderwerp: Bijlage D3 – Servicemanagement - SERV-45

Vraag:

Graag stelt Inschrijver niet alleen een malus-regeling voor bij het niet behalen van de KPI's, maar ook een bonusregeling voor bij het leveren van extra service / hoger dan afgesproken KPI's. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever beraad zich hierop en zal in de volgende nota van inlichtingen hier op antwoorden.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Contract

Ref.nr. 126
Onderwerp: Bijlage D3 – Servicemanagement - SERV-11

Vraag:

Inschrijver heeft een standaard SLA met 4 prioriteiten. Mag Inschrijver gebruik maken van haar eigen standaard SLA en zo in haar kracht staan?

Antwoord:

De inschrijven mag inschrijven met 4 prioriteiten echter aan alle overige eisen m.b.t. tot de SLA dient te worden voldaan.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 127
Onderwerp: Paragraaf 6.6 Gunningscriterium Kwaliteit – Subcriterium 6: Wensen

Vraag:

Scoort Inschrijver de maximaal te behalen punten door op alle wensen ja te antwoorden? Zo nee, hoe bepaalt u de score?

Antwoord:

Overeenkomstig het beoordelingskader opgenomen in 6.5 van het beschrijvend document.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Proces

Ref.nr. 128
Onderwerp: Paragraaf 6.3 – Beoordelingsprocedure

Vraag:
Welke rollen gaan deel uitmaken van de beoordelingscommissie?

Antwoord:
In de beoordelingscommissie zitten medewerkers vanuit diverse kennisgebieden, zoals informatievoorzieningen, beveiliging, juridisch en bedrijfvoering/financieel.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Proces

Ref.nr. 129
Onderwerp: Hoofdstuk 4 - Inkoopvoorwaarden GIBIT 2020

Vraag:
Inschrijver heeft een aantal vragen inzake de GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden, wenst BsGW deze reeds in deze fase te ontvangen of wordt dit tijdens de contractbesprekingen met elkaar besproken? Indien u onze vragen reeds in dit deel van het proces wenst te ontvangen, zullen wij deze tijdens de 2e NvI aanbieden.

Antwoord:
Een inschrijver dient vragen te stellen in de fase van de nota's van inlichtingen. Voor zover u nog vragen hebt naar aanleiding van de eerste nota van inlichtingen kunt u daarover nog vragen stellen in de tweede vragenronde.

Percelen: P1 De overeenkomst
Beantwoord op: 13-03-2023
Label: Juridisch