



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN

Hyper Converged Infrastructure en aanverwante dienstverlening

2024-017370

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden aan de Gemeente Zoetermeer

Nota van Inlichtingen

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding ‘Hyper Converged Infrastructure en aanverwante dienstverlening’ ten behoeve van Gemeente Zoetermeer. Indien in deze Nota van Inlichtingen wijzigingen, correcties dan wel aanvullende gegevens zijn opgenomen, zijn deze van toepassing op de dienstverlening zoals deze in het beschrijvend document is beschreven. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

Mededelingen

- De planning is naar aanleiding het verzetten van nota van inlichtingen 1 aangepast. Deze treft u in onderstaand tabel:

Omschrijving	(uiterste) datum
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	Vrijdag 12 april 2024
Mogelijkheid tot stellen vervolg vragen	Vrijdag 19 april 2024, 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	Woensdag 24 april 2024
Indienen Inschrijving	Dinsdag 14 mei 2024 12:00 uur
Verificatiegesprek	Week 20
Bericht voornemen tot gunning	Maandag 27 mei 2024 , 12:00 uur
Indienen bewijsmiddelen en verklaringen	10 werkdagen na bericht voornemen tot gunning
Bericht definitieve gunning	17 juni 2024
(Streef)Datum aanvang Opdracht	Direct na ondertekening Raamovereenkomst

Bijlagen

- Bijlage 6. Prijzenblad (versie 2).xlsx
- Bijlage 2B1_Herzien - Overzicht VMware Server VMs_aanbesteding.xlsx
- Bijlage 4 - Programma van Eisen en Wensen_Herzien.docx

Vragen en Antwoorden

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1.	Uitvoering	Bijlage 4 - Programma van Eisen pagina 10 Artikel 57	In het artikel staat de zin "De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om Major of Minor releases uit te stellen of in een bepaalde release pool mee te gaan." Aangezien Inschrijver een belangrijke rol heeft in het maximaliseren van de beschikbaarheid van omgeving kan uitstel van updates in specifieke	In uitzonderlijke gevallen is het geen probleem om na goed overleg een release uit te stellen.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			gevallen niet acceptabel zijn. Kunt u daarom instemmen dat uitstel van updates altijd in goed onderling overleg plaatsvindt? Zo nee, waarom niet?"	
2.	Proces	Beschrijvend document pagina 17 §4.2	Bent u bereid om, indien nodig, een derde Nvl te faciliteren? Hierbij geldt dat er enkel ruimte is voor verdiepende vragen op eerder gestelde vragen in Nvl1 en Nvl2. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, aanbestedende dienst houdt twee Nota's van inlichtingen aan. De planning van de tweede nota van inlichtingen en de inschrijftermijn is wel aangepast.
3.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van Eisen pagina 3 §1.4	Kunt u bevestigen dat de S (Should-haves) en C (Could-haves) in een eigen format moeten worden uitgewerkt in een totaal van 11 A4 (conform opgave in Bijlage 5)?	Correct.
4.	Contract	Beschrijvend document Pagina 9 en 16 §3.3.1 en §3.8	In §3.3.1 wordt benoemd dat binnen de eerste NOK de hardware en bijhorende licenties voor een periode van vijf jaar aangeschaft worden, echter wordt aangegeven in §3.8 dat de raamovereenkomst voor vier jaar wordt aangegaan. Inschrijver is benieuwd of er rekening gehouden dient te worden in dit geval met beheer kosten voor vier of vijf jaar. En indien dit vier jaar is, is het plafondbedrag dan afgestemd op vier of vijf jaar?	De Nadere Overeenkomst heeft een plafondbedrag van €2.000.000,- (5 jaar) en heeft een doorlooptijd van 5 jaar. Inschrijver dient rekening te houden met 5 jaar voor beheerkosten. De Nadere Overeenkomst loopt langer door dan de Raamovereenkomst.
5.	Contract	Beschrijvend document Pagina 10 §3.3.1	In §3.3.1 wordt benoemd dat er een maximale doorlooptijd van 8 weken wordt gehanteerd voor uitbreidingen van bestelling t/m de implementatie. Bent u bereid om hier flexibel in te zijn in verband er sprake is van onvoorziene omstandigheden zoals bijvoorbeeld leverproblemen vanuit de leverancier?	In geval van onvoorziene omstandigheden zijn we bereid hier flexibel in te zijn.
6.	Inhoud	Bijlage 5 Pagina 1 §2.2 implementatie	U vraagt minstens om de uitwerking van 9 specifieke punten, met een omvang van in totaal 5 A4. We doorzien dat u 'to the point' beantwoording wenst, maar ook waarde hecht aan diepgang. Om deze diepgang goed vorm te geven vragen wij om het aantal A4 te verruimen naar 7 A4 (ex voorblad en inhoudsopgave). Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. We hebben een voorzichtige pagina inschatting per onderdeel gemaakt. Inschrijver mag hier enigszins van afwijken als het maximaal aantal beschrijvende pagina's niet hoger ligt dan 17 pagina's.
7.	Inhoud	Bijlage 5 Pagina 1 §2.2 implementatie	Bij punt 2 Risico-analyse refereert u aan het risico 'capaciteit/ expertise van opdrachtnemer'. In de basis is capaciteit en expertise geen risico op zich.	We zien graag dat de beschikbaarheid van de juiste consultant/expertise niet afhangt van slechts een persoon wat de doorlooptijd van de implementatie

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			Kunt u daarom verduidelijken welk risico u hierin ziet of heeft ervaren?	(en later gedurende het contract supportvraagstukken) negatief beïnvloed worden van deze ene persoon.
8.	Inhoud	Bijlage 5 Pagina 2 §2.3 Beheersdienst	In hoeverre is de toe te voegen SLA en DAP onderdeel van de beoordeling van dit gunningscriterium, aangezien het aanvullend is t.o.v. de toegestane 3 A4 van dit plan? Graag uw toelichting en verduidelijking op dit punt.	De SLA en DAP zijn onderdeel van de beoordeling. De SLA zal op inhoud worden beoordeeld waarbij de DAP op structuur beoordeeld zal worden. Aanbestedende dienst is zich bewust dat de DAP een dynamische document is die samen vormgeven zal moeten worden. Beide documenten zijn uitgesloten van de toegestane 3 A4 (zie antwoord vraag 9).
9.	Inhoud	Bijlage 5 Pagina 2 §2.3 Beheersdienst	U vraagt in dit gunningscriterium de specifieke en volledige uitwerking van 13 punten, in een maximum van 3 A4. Om goed aan te kunnen sluiten bij de beoordelingsmethodiek van §8.2 Beschrijvend Document vragen wij u om max 5 A4 toe te staan. Gaat u hiermee akkoord, zo nee, waarom niet?	Akkoord. We hebben een voorzichtige pagina inschatting per onderdeel gemaakt. Inschrijver mag hier enigszins van afwijken als het maximaal aantal beschrijvende pagina's niet hoger ligt dan 17 pagina's.
10.	Inhoud	Beschrijvend document Pagina 34 §8.2	Kunt u bevestigen dat inschrijvers vrijheid hebben om de vormgeving binnen de toegestane A4 per criterium in te richten, zolang de leesbaarheid van ieder plan geborgd is? Graag uw bevestiging hiervan.	Akkoord. We hebben een voorzichtige pagina inschatting per onderdeel gemaakt. Inschrijver mag hier enigszins van afwijken als het maximaal aantal beschrijvende pagina's niet hoger ligt dan 17 pagina's.
11.	Inhoud	Bijlage 6 prijsblad	Cel D18 beschrijft 'Dienst over 4 jaar'. De formule van D19 rekent op basis van 5 jaar. Kunt u bevestigen dat de formule prevaleert boven de tekst (gezien uw doel om te wegen op TCO van 5 jaar)? Graag uw bevestiging hiervan.	Correct het betreft hier een typefout, de formule prevaleert boven de tekst.
12.	Inhoud	Bijlage 6 prijsblad	Het valt inschrijver op dat u het tarief voor de additionele ondersteunende uren (cellen C25-C26-C27-C28) niet meeweegt in de TCO berekening. Dit levert een risico op voor de gemeente. Wij adviseren om hier een indicatief/ verwacht aantal uren per jaar aan te koppelen, en het totaaltarief op te nemen in de TCO (C21). Neemt u dit advies over? Zo nee, accepteert u dan dat inschrijvers mogelijk	De additionele ondersteunende uren zijn opgenomen in het prijsblad onder de TCO op basis van een fictieve aantal uren per rol (op deze totaal 1000 uur heeft de gemeente geen afnameverplichting).

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			buitensporige tarieven gaan invullen? We wijzen erop dat uw richtlijnen voor 'marktconformiteit' op pagina 33 van het beschrijvend document u onvoldoende ruimte en houvast geven voor terzijde legging.	
13.	Inhoud	Bijlage 1 - referentieformulier	U onderstreept dat 'minimaal twee' referenties dienen worden aangeleverd. Aansluitend beschrijft u de gelegenheid om een referentie op te geven die aan meerdere kerncompetenties voldoet. Kunt u daarom bevestigen dat het toegestaan is om alle 4 kerncompetenties te beschrijven via 1 referentie? Zo nee, is inschrijver dan vrij om (bijv.) kerncompetentie a en b aan te tonen via de ene referentie, en kerncompetentie c en d via de andere?	Akkoord. We zijn op zoek naar bewijs van de kerncompetenties bij minimaal twee verschillende opdrachtgevers. De individuele opdracht hoeft niet perse alle kerncompetenties in zich te hebben. De opdracht moet wel in omvang en complexiteit enigszins vergelijkbaar zijn met deze aanbesteding.
14.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van Eisen Pagina 7 eis 38	U vraagt om een aanvullende uitwerking (4 A4's) met een tekening van de architectuur. Interpreteren wij correct dat deze uitwerking aanvullend geldt ten opzichte van de 11 A4 die u geeft voor de beantwoording van de Could- en Should have's?	Nee, deze valt binnen het maximum aantal beschrijvende pagina's. Het nieuwe maximum aantal beschrijvende pagina's is nu vastgesteld op 17 pagina's.
15.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van Eisen eis 39	U vraagt in deze eis om een tekening. Refereert u aan dezelfde tekening die u vraagt in eis 38? Graag uw toelichting hierop.	Ja, we refereren naar dezelfde tekening als uit eis 38. Het niet opleveren van de architectuur tekening is voor ons zo belangrijk dat we een eis gemaakt hebben van het aanwezig zijn van de tekening.
16.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van Eisen eis 47	U vraagt bij deze eis een aanvullende beschrijving van het autorisatiemodel. Kunt u bevestigen dat deze beschrijving geen factor is in het gunningsproces (het is een KO/ must have).	U moet eis 47 zien in relatie tot wens 48. We hebben de volgorde per abuis verwisseld, wat mogelijk tot deze verwarring leidt.
17.	Inhoud	Beschrijvend document Pagina 11 §3.3.3	U geeft aan dat de hardware moet worden geleverd. Betekent dit een greenfield oplossing? Of wordt oude hardware hergebruikt?	Greenfield op de uitgevraagde onderdelen. De oplossing t.a.v. de back-up oplossing (Rubrik en Cloudian) moet nog even worden hergebruikt.
18.	Inhoud	Beschrijvend document Pagina 11 & 12 §3.3.3 & §3.3.4	U geeft aan dat het exclusief LAN infrastructuur zoals switches is. In de nadere toelichting 1. h) wordt er gesproken van alle overige benodigdheden. In het hoofdstuk out of scope staat dit niet benoemd. Kunt u bevestigen dat LAN infra buiten scope is?	Lan Infra valt buiten de scope wel dient de hardware voorzien te zijn van glaskoppelingen en turn-key te worden opgeleverd (zie beschrijvend document, par 3.3.3. pag. 11).

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
19.	Inhoud	Beschrijvend document Pagina 15 §3.5	U geeft aan dat de minimale eisen Windows 11 op 4vCPUs, 16-GB RAM, 60-GB storage liggen. Wij beoordelen de 60 GB als een risico voor de gemeente (te laag/ beperkt aantal GB). Het advies is om te verhogen naar minimaal 100GB, gebaseerd op best-practices bij gemeentes met vergelijkbare doelstellingen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord. We leunen graag op de expertise van de inschrijver om voor de eindgebruiker een zo robuust mogelijke werkplek aan te bieden.
20.	Inhoud	Bijlage 2D - Licenties	Wat is het momenteel gebruikte licentie model bij VMware Horizon? Inschrijver heeft bij eerdere trajecten ervaren dat de functionaliteiten anders kunnen zijn met het huidige model. Graag uw toelichting op dit punt.	VMware Horizon 8 Enterprise Term Edition: 10 Concurrent User Pack for 3 year term license; includes Production Support/Subscription. Includes Horizon, Workspace ONE Access Standard Edition, Application Remoting, Horizon for Linux, ThinApp, App Volumes, Dynamic Environment Manager, vSphere for Desktop, vSAN Advanced for Desktop, and vCenter Server Desktop for 10 concurrent connections. Includes Production Support and Subscription. Does not include Fusion and vRealize Operations.
21.	Inhoud	Beschrijvend document Pagina 12 §3.3.1 punt 10	Er wordt gesproken over een ingerichte Azure Landing Zone. Valt hierbij het inrichten van Azure Landing zones ook binnen scope van de aanbesteding, of mag de aanbiedende partij ervan uit gaan dat deze Landing Zone reeds bestaat bij implementatie?	Deze landing zone bestaat nog niet en valt binnen de scope van de opdracht.
22.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van Eisen Eis 26	De gemeente ziet de NIS2 wetgeving in de nabije toekomst, echter binnen het overheidslandschap zijn voorbereiding en toetsing van de NIS2 wetgeving in volle gang. Welke voorbereidingen heeft de gemeente getroffen voor de aanstaande NIS2 wetgeving?	Wij voldoen reeds aan de BIO en hebben recent een NIS2 assessment uitgevoerd. De aanbevelingen worden in de loop van dit jaar doorgevoerd.
23.	Inhoud	Bijlage 4 - Programma van Eisen Eis 69.	Inschrijver vraagt zich af hoe de gemeente deze eis gaat toetsen? Is dit aan de hand van het Magic Quadrant van Gartner?	Een A-merk beschouwen we als een vooraanstaand merk dat, vanwege zijn kwaliteit, naamsbekendheid en betrouwbaarheid, leidend is binnen een bepaalde branche of marktsegment. We zullen daar het Magic Quadrant in volgen.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
24.	Inhoud	Bijlage 2E. Backup beschrijving Overige eisen- Storage	Heeft de gemeente als eis dat de storage ook na of tijdens een cyber aanval immutable data garandeert?	Ja.
25.	Inhoud	Beschrijvend document Pagina 11 3.3.3 Binnen Scope	Welke kosten voor wat betreft Microsoft Azure vallen binnen de scope van de opdracht? Graag dit zo gespecificeerd mogelijk om zo enige vorm van verwarring en aannames te voorkomen.	De verbruikskosten van azure zullen afgenomen worden via een softwarebroker (insight i.s.m. Protinus) volgens het VNG Framework en vallen dan buiten de scope van de Raamovereenkomst. Bij verbruikskosten denken wij aan de kosten voor dataoverdracht, cpu/memory gebruik etc. De eventuele consultancy die benodigd is voor inrichting binnen azure kan binnen scope van de Raamovereenkomst vallen. Aanbestedende dienst benadrukt dat het niet gaat om verplichte afname.
26.	Inhoud	Beschrijven Document - Paragraaf 3.4 - Netwerk	Welke functionaliteiten van NSX worden op dit moment actief ingezet binnen de infrastructuur van de gemeente Zoetermeer?	Microsegmentatie/East-West Traffic wordt doorgestuurd naar de Palo nAlto Firewalls waar onze policy ruleset staat.
27.	Inhoud	Programma van eisen - Paragraaf 2.8 Eis 45	Kan de aanbestedende partij deze eis nader toelichten? Inschrijver slaat geen data op op de aangeboden infrastructuur. Hoe moet inschrijver dan borgen dat duplicate data wordt gemuteerd vanuit één locatie?	Deze eis moet worden gezien het kader van gecentraliseerd beheer. Het gaat niet om synchronisatie van data an sich, maar dat beheer van verschillende onderdelen kunnen worden beheerd vanuit bij voorkeur één beheertool/portaal
28.	Inhoud	Programma van Eisen - Paragraaf 2.3 Eis 19	Kan de aanbestedende partij deze eis nader toelichten? Inschrijver is gewend om data te beschermen, zodat deze hersteld kan worden nadat deze is verwijderd.	Deze eis heeft betrekking op werkzaamheden ná verlopen van het contract en beëindiging van de dienstverlening. We willen voorkomen dat na dit moment nog configuraties achterblijven in systemen van de opdrachtnemer die logischerwijs tijdens het contract zorgen voor bescherming en herstel in geval van calamiteiten.
29.	Inhoud	Programma van Eisen - Paragraaf 2.1 Eis 3	Inschrijver heeft bijlage 2 aandachtig doorgelezen, maar leest hier enkel een beschrijving van de huidige situatie. Er zijn geen specifieke technische eisen vermeld in deze bijlage. Kan de aanbestedende partij deze toevoegen?	We verwachten van de inschrijver om met een passende oplossing te komen voor onze workload We wilden de inschrijver de ruimte geven om een zo passend mogelijke aanbieding te doen op basis van de huidige staat van de omgeving bij Zoetermeer. Daarbij rekening houdend met verwachte groei én dat de algehele performance van de nieuwe

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				omgeving op minimaal hetzelfde niveau zit als de huidige omgeving
30.	Inhoud	Programma van Eisen - Paragraaf 2.1 Eis 2	Aanbestedende partij stelt dat er een acceptatie en productieomgeving moet komen. Verwacht de aanbestedende partij fysiek gescheiden infrastructuren op HCI laag hiervoor? Of geldt dit pas vanaf de workloads die hierop landen?	We willen geen fysieke scheiding tussen de productie en de test/acceptatie omgeving. De aangeboden HCI hardware moet voldoende capaciteit hebben om beide omgevingen virtueel te kunnen huisvesten gelijk aan de huidige inrichting. Het is wel onze intentie om gedurende de doorlooptijd van het contract de mogelijkheid te onderzoeken en gebruiken om een deel van de test omgeving naar de Cloud omgeving te verplaatsen.
31.	Juridisch	Begeleidend schrijven 6.4.2 Kwaliteitszorg en -borging	De gemeente vraagt een ISO 9001 waar "volledige implementatie en beheer van een Hyper Converged Infrastructure" op van toepassing is. Inschrijver heeft ISO9001 maar daarin geen producten vermeld, dus ook geen Hyper Converged Infrastructure. Inschrijver heeft de concepten vermeld op de ISO 9001 certificering. Hyper Converged Infrastructure is een onderdeel van een concept die vermeld staat op de ISO certificering. Is hiermee voldaan aan de eis in de ogen van de Gemeente Zoetermeer?	Een certificering waarvan de HCI onderdeel is, is akkoord.
32.	Contract	Beschijvend document 5.5 Gestanddoeningstermijn	Inschrijver vraagt de Gemeente een uitzondering te maken op de Gestanddoeningstermijn voor de Dollar wisselkoers in verband met de geopolitieke ontwikkelingen. Door deze ontwikkelingen zien we dat de Dollarkoers in korte tijd flink kan verschillen, een termijn van drie maanden voor de Dollar wisselkoers is dan ook op geen enkele wijze realistisch vast te stellen. Inschrijver vraagt dan ook om een uitzondering te maken voor deze wisselkoers en bijvoorbeeld verschillen door afwijking van de koers met 2% door te mogen berekenen.	Akkoord.
33.	Contract	Beschijvend document 3.8 Raamovereenkomst	Gemeente Zoetermeer wil een raamovereenkomst voor en periode van 4 jaar met optie tot verlenging voor één jaar. Daarmee wordt de totale periode 5	Aanbestedende dienst vermoed dat Inschrijver de overeenkomsten soorten door elkaar haalt.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			jaar, net zo lang als de initieel afgesloten hard- en software contracten. Inschrijver stelt voor om een periode van vier jaar met een verlenging van 2 x één jaar te doen. Reden is dat als na 5 jaar de gemeente Zoetermeer de huidige omgeving nog kan verlengen dit eenvoudig te doen is voor de gemeente zonder dat er een verplichting is vanuit de gemeente om te verlengen.	De Raamovereenkomst heeft conform §3.8 een looptijd van 4 jaar zonder verlengopties. De Nadere overeenkomst heeft een looptijd van 4 jaar met optie tot 1 jaar verlenging. Aanbestedende dienst zal tijdig opnieuw aanbesteden.
34.	Inhoud	Beschrijvend document 3.4 Oracle	De gemeente schrijft dat Oracle VM's bij implementatie van nieuwe hardware gemigreerd worden naar Vmware, Als inschijver een andere hypervisor kiest voor het HCI platform, is het dan toegestaan de Oracle VM te migreren naar die Hypervisor?	Ja zeker. We willen slechts één hypervisor.
35.	Inhoud	Bijlage 2B1	Klopt het dat de huidige Controller VMs zijn opgenomen in dit overzicht. (MER2VM15- MER2VM19 en MER2VM134 - MER2VM138) Inschrijver adviseert deze VMs uit de lijst te verwijderen. Gaat aanbestedende partij daarmee akkoord?	Akkoord. MER2VM15 - MER2VM19 en MER2VM134 - MER2VM138 zijn verwijderd uit het overzicht. Het nieuwe overzicht is gepubliceerd als "Bijlage 2B1_Herzien - Overzicht VMware Server VMs_aanbesteding.xlsx"
36.	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 6.4.2.	Als eis stelt u een geldig kwaliteitscertificaat met als toepassingsgebied: "volledige implementatie van een Hyper Converged Infrastructure". Daarnaast geeft u aan: "Indien de scope van het ISO certificaat de gevraagde werkzaamheden niet omvat, wordt de inschrijving terzijde gelegd". Het toepassingsgebied is zeer specifiek omschreven en komt in de praktijk niet voor. Veelal wordt het toepassingsgebied ruimer omschreven waarbij het ook van toepassing is op het leveren, implementeren en beheren van HCI oplossingen. Bent u bereid om een ruimer omschreven toepassingsgebied toe te staan, bijvoorbeeld voor de scope: "het adviseren, verkopen, leveren, installeren, beheren en het bieden van ondersteuning van datacenter-, cloud-, workspacediensten alsmede hardware en	Akkoord.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			software"? Indien u hier niet akkoord mee gaat, kunt u dit motiveren?	
37.	Inhoud	Bijlage 5 Kwalitatieve subgunningscriteria	2.2. Implementatieplan. Inschrijvers dienen op maximaal 5 x A4 een implementatieplan aan te leveren waarbij minimaal de 9 genoemde onderwerpen (incl. een planning/gantt chart). Inschrijver is een voorstander van het kort en bondig te beschrijven van de gevraagde onderdelen. Echter gezien het aantal te beschrijven elementen, is 5 x A4 ontoereikend om een kwalitatief goed te beschrijven. Staat u toe om het implementatieplan te beschrijven op maximaal 9 x A4 exclusief een aparte (detail)planning?	Akkoord. We hebben een voorzichtige pagina inschatting per onderdeel gemaakt. Inschrijver mag hier enigszins van afwijken als het maximaal aantal beschrijvende pagina's niet hoger ligt dan 17 pagina's.
38.	Inhoud	Bijlage 5 Kwalitatieve subgunningscriteria	2.3. Beheerdienst. Inschrijvers dienen een (concept)SLA op maximaal 5 x A4 in te dienen. Staat u toe om het aantal pagina's te verruimen naar 10xA4 zodat wij alle onderwerpen in de SLA kunnen opnemen?	Akkoord. We hebben een voorzichtige pagina inschatting per onderdeel gemaakt. Inschrijver mag hier enigszins van afwijken als het maximaal aantal beschrijvende pagina's niet hoger ligt dan 17 pagina's.
39.	Inhoud	Bijlage 5 Kwalitatieve subgunningscriteria	2.3. Beheerdienst. Inschrijvers dienen op maximaal 3 x A4 de beheerdienst te beschrijven met minimaal de 13 genoemde onderwerpen (excl. 5 x A4 voor SLA). Inschrijver is een voorstander van het kort en bondig beschrijven van de gevraagde onderdelen. Echter gezien het aantal te beschrijven elementen, is 3 x A4 ontoereikend om een kwalitatief goed te beschrijven. Staat u toe om '2.3 Beheerdienst' te beschrijven op maximaal 7 x A4 (excl. SLA)?	Akkoord. We hebben een voorzichtige pagina inschatting per onderdeel gemaakt. Inschrijver mag hier enigszins van afwijken als het maximaal aantal beschrijvende pagina's niet hoger ligt dan 17 pagina's.
40.	Inhoud	Bijlage 4 PVE, eis 38/39	Eis 38 en eis 39. In eis 38 geeft u aan de er een tekening in een bijlage aangeleverd dient te worden. Is de hier gevraagde tekening gelijk aan de in eis 39 gevraagde architectuurtekening? En is het toegestaan om de tekening in de tekst op te nemen zonder gebruik te maken van een extra bijlage? Zo ja, is de aanname juist dat de toegestane 11 pagina's A4 dan exclusief (architectuur)tekening is?	Akkoord, tekening valt buiten het maximaal toegestane aantal 17 pagina's.
41.	Inhoud	bijlage 4 PVE, eis 26	Bij normen en certificeringen zoals CCM, CSA GDPR, CSA STAR, en ISO-normen 27017 en	Akkoord met het voorstel. Voorstel: "Wilt u deze eis aanpassen waarbij de volgende normeringen van

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			27018, stuiten we op significante bezwaren. De kern hiervan is de afweging tussen hoge kosten en complexiteit van deze certificeringen tegenover de bestaande nationale standaard, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze tegenargumenten benadrukken dat extra certificeringen niet alleen financiële implicaties hebben die doorberekend moeten worden aan de gemeenschap, maar ook een dubbele inspanning vereisen gezien de bestaande toereikendheid van de BIO. Dit roept de vraag op of de voordelen van internationale normen opwegen tegen de kosten en de complexiteit, vooral wanneer deze normen niet altijd aansluiten of standaard zijn bij de Nederlandse context waardoor middels deze eisen er maar beperkte leveranciers beschikbaar zijn wat ook tegen de aanbestedingswetgeving inspeekt. Met de verwachte introductie van BIO 2.0, die naar verluidt dit jaar zal plaatsvinden en specifieke cloudcomponenten en maatregelen bevat, afgeleid van de nieuwere ISO 27001:2022, versterken onze bezwaren tegen het adopteren van meerdere internationale normen en certificeringen voor cloudbeveiliging en privacy. De integratie van cloudsamenhangende maatregelen in BIO 2.0 biedt ons een gestroomlijnde en nationaal erkende benadering, die zowel de complexiteit als de kosten vermindert die gepaard gaan met het nastreven van meerdere, mogelijk overlappende, internationale certificeringen. Dit versterkt het argument om ons te concentreren op een geüpdatete nationale standaard die reeds in lijn is met internationale best practices, en vermindert de noodzaak voor aanvullende certificeringen die minder afgestemd zijn op onze specifieke Nederlandse context en behoeften. Wilt u deze eis aanpassen waarbij de	toepassing zijn: ISAE3402 type 2, ISO9001, ISO27001, ISO20000 en werken volgens de BIO normen"

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			volgende normeringen van toepassing zijn: ISAE3402 type 2, ISO9001, ISO27001, ISO20000 en werken volgens de BIO normen?	
42.	Inhoud	Bijlage 2E Backup beschrijving	Het lijkt er op dat u in Bijlage 2E. Back-up beschrijving een aantal vragen stelt die o.i. door de gemeente zelf beantwoordt dienen te worden: B&W agenda's en de bewaartermijnen. Archief vs Back-up bepaling kunnen we vervolgens in overleg bepalen. Ook stelt u een vraag over SaaS applicaties: Voldoen de huidige SaaS leveranciers aan de eisen die hier boven zijn beschreven en hoe wordt dit gecontroleerd. Verwacht u hier van inschrijver een antwoord op of vraagt de gemeente dit zelf na bij de diverse SaaS leveranciers?	Nee wij verwachten op deze vragen nu geen antwoord. In de aanloop naar een 2 NOK waarin de back-up omgeving zal worden uitgevraagd zullen deze vragen wellicht terugkomen of al beantwoord zijn. Dit document is met name informatief en beschrijvend aan onze huidige omgeving.
43.	Inhoud	Bijlage 4 PvE, paragraaf 2.5	U stelt diverse eisen t.a.v. privacy. De eisen hebben veelal betrekking op een cloud oplossing. De uitvraag is gebaseerd op een on-premises oplossing. Hoe dienen wij deze eisen te zien in relatie tot de gevraagde on-premises omgeving?	De inschrijver gaat beheer op onze omgeving (zowel on premise als op Azure) uitvoeren en heeft derhalve toegang tot VM's met gevoelige gegevens. In dat kader moet u deze eis zien.
44.	Inhoud	Bijlage 2E Backup beschrijving	Gelden de RTO en RPO tijden voor de gehele omgeving of maakt de gemeente hier nog onderscheid in de workloads?	Op dit moment niet maar we staan open voor suggesties van inschrijver die een positieve bijdrage leveren aan de bescherming van onze systemen en data. Echter wij zijn van mening dat dit pas echt gaat spelen t.t.v. nadere overeenkomst 2 (NOK2).
45.	Inhoud	Bijlage 2 Beschrijving IT-Infrastructuur gemeente Zoetermeer, hoofdstuk 4	U geeft aan dat de virtuele desktop medio zomer 2024 over zal gaan naar Windows 11. Verwacht de gemeente hierin ondersteuning van inschrijver of voert de gemeente deze upgrade zelfstandig uit en vallen deze werkzaamheden buiten scope van deze aanbesteding?	De overgang naar Windows11 zelf valt buiten de scope. We willen echter wel dat in de aangeboden capaciteit van de hardware rekening wordt gehouden met deze ontwikkeling.
46.	Inhoud	Bijlage 4 PVE, eis 42	De eis lijkt niet volledig te zijn. Kunt u deze eis (her)formuleren? . Vooruitlopend op het volledig formuleren van deze eis, u heeft het in deze eis over "End-of-life". Bedoelt u hier "End-of-Support"?	Eis 42 komt te vervallen. Eis 68 verwoordt beter de eis van gemeente Zoetermeer. In eis 68 wordt de term "end of life", vervangen door "end of support".
47.	Inhoud	Bijlage 4 PVE, eis 43	Kan de gemeente aangeven wat zij verwacht van inschrijver met betrekking tot de gebruikerstraining?	Onze beheerders worden 'gebruikers' van de beheertools om taken als aanmaken van nieuwe VM's, verplaatsen, aanpassen etc. te kunnen

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				uitvoeren. In geval van het aanbieden van nieuwe beheertools passend bij bijvoorbeeld een nieuwe hypervisor verwachten wij van de inschrijver een learning-on-the-job training op onze eigen omgeving. Van de inschrijver verwachten inhoudelijk een training die past bij demarcatie en beheertaken van de beheerders van Zoetermeer.
48.	Inhoud	Bijlage 4 PVE, eis 43	Wat verwacht de gemeente ten aanzien van de beheerderstrainingen? U vraagt namelijk om beheer tot en met de hypervisor door de inschrijver.	Onze beheerders worden 'gebruikers' van de beheertools om taken als aanmaken van nieuwe VM's, verplaatsen, aanpassen etc. te kunnen uitvoeren. In geval van het aanbieden van nieuwe beheertools passend bij bijvoorbeeld een nieuwe hypervisor verwachten wij van de inschrijver een learning-on-the-job training op onze eigen omgeving. Van de inschrijver verwachten inhoudelijk een training die past bij demarcatie en beheertaken van de beheerders van Zoetermeer. Mocht er voor deze taken toch een workshop of product-training aan te raden zijn, dan zien we dat graag terug in uw voorstel.
49.	Inhoud	Bijlage 4 PVE, eis 52	Graag verneemt inschrijver wat de gemeente bedoelt met zowel technische als functionele ondersteuning.	Onze beheerders voeren zowel technische als functionele beheertaken uit. Taken als aanmaken van nieuwe VM's, verplaatsen, aanpassen etc. moeten beheerder van Zoetermeer zelf kunnen uitvoeren. Wij verwachten inderdaad weinig tot geen technische taken te hoeven uitvoeren, maar verwachten dit terug te lezen in de demarcatie zoals de inschrijver die in een aanbieding voordraagt.
50.	Inhoud	Bijlage 4 PVE, eis 52	Kan de gemeente bevestigen dat de helpdesk van inschrijver alleen bereikbaar is voor de beheerders van de gemeente en niet voor alle medewerkers van de gemeente?	Akkoord dit geldt alleen voor de beheerders.
51.	Inhoud	Bijlage 4 PVE, eis 56	U geeft aan dat wanneer incidenten niet binnen de genoemde termijnen hersteld worden er een boeteclausule in werking treedt. Inschrijver merkt op dat 98% niet marktconform is. Inschrijver stelt voor	Akkoord.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			om een marktconforme percentage van 90% te hanteren en daarnaast dat dit in veel gevallen alleen betrekking heeft op Prio1 meldingen. Is de gemeente bereid deze eis aan te passen? Zo niet, kunt u dit motiveren?	
52.	Inhoud	Bijlage 4 PVE, eis 56	U geeft aan dat wanneer incidenten niet binnen de genoemde termijnen hersteld worden er een boeteclausule in werking treedt. 5% van de jaarlijkse kosten voor ondersteuning voor het niet behalen van de hersteltijd is niet marktconform. Inschrijver werkt liever niet met boete- en bonusclausules daar we liever een partnerschap aangaan dan een strikte overeenkomst afsluiten. Is de gemeente bereid deze eis te verwijderen of aan te passen naar 5% van de maandelijkse kosten indien 2 maanden opeenvolgend de KPI niet gehaald wordt ondanks een overeengekomen verbeterplan.	Aanbestedende dienst is bereid de eis te wijzigen. De boeteclausule heeft betrekking op de maanden waarin de KPI's niet behaald zijn indien deze niet 2 maanden opeenvolgend gehaald worden. Akkoord op boete voorstel 5% van de maandelijkse kosten (maanden waarin de KPI niet gehaald zijn).
53.	Inhoud	Bijlage 4 PVE, eis 42 en 68	Deze eisen komt sterk overeen. Is de gemeente bereid om deze twee eisen samen te voegen?	Eis 42 komt te vervallen. Eis 68 verwoord beter de eis van gemeente Zoetermeer. In eis 68 wordt de term "end of life", vervangen door "end of support life EOSL support".
54.	Inhoud	Bijlage 4 PVE, eis 68	Bedoelt de gemeente in deze eis End-of Support? Wanneer een product End of Life gaat kan inschrijver nog steeds een goede werking garanderen en is vervanging van de hardware/software niet noodzakelijk. Is aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen of te schrappen?	Eis 42 komt te vervallen. Eis 68 verwoord beter de eis van gemeente Zoetermeer. In eis 68 wordt de term "end of life", vervangen door "end of support life (EOSL) support". Zoetermeer wil voorkomen dat de goede én veilige werking van haar infrastructuur niet kan worden gegarandeerd. Zoetermeer is van mening dat wanneer een aangeboden product end of support raakt, dat de inschrijver niet langer een goede én veilige werking van dit product kan garanderen. Daarom handhaven wij deze eis met de aanpassing van de terminologie.
55.	Inhoud	Bijlage 2 Beschrijving IT-Infrastructuur gemeente Zoetermeer	Het lijkt er op dat Hoofdstuk 8 in deze bijlage ontbreekt? Of betreft het hier een foutieve nummering?	Dit is inderdaad een foutieve nummering. De informatie is compleet.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
56.	Inhoud	Bijlage 6 - Prijsopgave HCI	De gemeente geeft in cel D18 de beschrijving "Dienst over 4 jaar excl. BTW. In D19 is de formule C19*12*5. Kan AD aangeven welke van de twee juist is?	Zie antwoord vraag 11.
57.	Contract	Bijlage 8 Concept Nadere Overeenkomst	Artikel 5.2 geeft aan dat de implementatie op 01-06-2024 voltooid moet zijn. Vraag: Klopt onze aanname dat deze datum niet juist is aangezien de voorlopige gunning op 5 juni gepland staat?	Onjuist. Implementatie moet z.s.m. naar definitieve gunning worde afgerond, maar uiterlijk 1-7-2024 worden gestart. Wel dient dan een oplossing voor de huidige Nutanix Licentie te worden gevonden om business continuïteit te waarborgen.
58.	Contract	Bijlage 8 Concept Nadere Overeenkomst	Artikel 7.2 benoemt ook upgrades. Is aanbestedende dienst bereid de upgrades te schrappen uit dit artikel? Upgrades worden altijd in overleg met de gemeente ingepland en normaliter als project of wijziging uitgevoerd.	Upgrade die noodzakelijk is om support te behouden en veilig te kunnen blijven opereren blijft een eis. Een upgrade t.b.v. enkel functionele verbeteringen (nieuwe features) zijn bespreekbaar gedurende de contractperiode en kunnen worden uitgevoerd als een losstaand project/wijziging. We willen altijd bij zijn en altijd ontzorgd worden. Derhalve zijn wij niet voornemens 'upgrades' te schrappen uit de eis.
59.	Contract	Bijlage 7 Concept Raamovereenkomst	Artikel 4.2. Volgens dit artikel zijn de prijzen vast en onveranderlijk gedurende het eerste jaar van de overeenkomst. Bij de start van het tweede jaar kunnen de overeengekomen tarieven telkens na ommekomst van een periode van minimaal 12 maanden worden gewijzigd. Gezien de eerste zin van deze bepaling gaat Inschrijver er vanuit dat de prijzen dus in het tweede jaar geïndexeerd mogen worden. Vraag: kunt u deze aanname bevestigen?	Ja. De prijzen voor de Nadere Overeenkomst zoals worden aangeboden door Inschrijver kunnen niet geïndexeerd worden. Eventuele consultancy tarieven die later afgenomen worden kunnen wel geïndexeerd worden.
60.	Contract	Bijlage 7 Concept Raamovereenkomst	Artikel 4.2. Kunt u bevestigen dat deze bepaling de werking van artikel 11.9. en 11.10 GIBIT onverlet laat?	De artikelen in de Raamovereenkomst gaan in rangorde voor op de bepalingen van de GIBIT. Dit betekent dat artikel 4.2 Raamovereenkomst geldt en niet artikel 11.9 GIBIT. Gelet op de aard van artikel 1.10 GIBIT over onvoorziene omstandigheden en er geen specifieke bepaling hierover opgenomen is in de Raamovereenkomst, geldt artikel 11.20 GIBIT wel.
61.	Contract	Bijlage 7 Concept Raamovereenkomst	Artikel 7.1 eist dat Contractant verplicht is 1% Social return te leveren over de aanneemsom. De	Akkoord met 1% Social Return over de loonsom. U dient de loonsom van de opdracht wel te

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			verwachte opdrachtwaarde zal substantieel zijn, maximaal € 4.000.000,-. Dit betekent een SROI verplichting van € 40,000,-. Als eerst voeren wij uit eigen beweging al een maatschappelijk vriendelijk personeelsbeleid. Daarnaast dienen wij ook al verplicht een bepaald percentage mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen conform de Participatiewetten. Dit gegeven en de social return eis zoals die nu gesteld tezamen is disproportioneel. Ook de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA) onderschrijft bovenstaand standpunt dat de SROI eis bij opdrachten voor leveringen in beginsel niet proportioneel is: De CvA neemt als uitgangspunt dat te stellen eisen een redelijke verhouding met de aanbestede opdracht moeten hebben (artikel 1.10 Aw en paragraaf 3.5.6 Gids Proportionaliteit). De CvA overweegt daarbij dat van geval tot geval beoordeeld zal moeten worden of een social return-eis in een concreet geval passend is. De CvA acht een social return-eis bij opdrachten voor leveringen in beginsel echter niet proportioneel is. Reden daarvoor is de lage arbeidscomponent. Steun voor deze overweging vindt de CvA in de totstandkomingsgeschiedenis van de Aanbestedingswet, waarin door de Minister (ook) werd overwogen dat een social return-eis bij leveringen niet passend is. Inschrijver stelt voor om deze bepaling als volgt aan te passen: 7.1 Contractant heeft in de inschrijving verklaard 1% van de loonsom van de desbetreffende dienstverlening, bij de uitvoering van deze Opdracht, in te zetten voor Social Return inzet in het algemeen	specificeren aan de projectleider van de Binnenbaan.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			en/of werk-, stage- en/of leerling-plaatsen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt en/of van mensen met een indicatie op grond van de Wet Sociale Werkvoorziening van de sociale werkvoorziening en/of werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV werkbedrijf.	
62.	Inhoud	Bijlage 11 GIBIT 2023, artikel 10.1	In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdienstverlening start na acceptatie van de producten. Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Vraag: Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?	Akkoord met de aanpassing.
63.	Juridisch	Bijlage 11 GIBIT 2023 artikel 10.12 sub iv)	Het kan voorkomen dat het Updates of Upgrades op verzoek van de Opdrachtgever niet direct worden doorgevoerd. Kunt u bevestigen dat dit in dergelijke gevallen de garantie van dit artikel komt te vervallen?	Nee, dit kan niet op voorhand komen te vervallen. De Leverancier zal de veiligheid van de ICT-prestatie, het hoofdvoorwerp van de overeenkomst, moeten garanderen. Dit artikel ziet op de garantie dat blijvend wordt voldaan aan wet- en regelgeving, de interoperabiliteit gewaarborgd blijft en dat de functionaliteit er niet op achteruit gaat in geval van Updates of Upgrades. Wanneer Opdrachtgever verzoekt om de Updates of Upgrades niet direct door te voeren is het op dat moment aan de Leverancier de mogelijke risico's te bespreken met de Opdrachtgever.
64.	Juridisch	Bijlage 11 GIBIT 2023 artikel 14.4	In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de aanbestedende dienst aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen?	Nee. Het artikel ziet op actuele documentatie en informatie door de Leverancier. Dit kan in de praktijk dus ook betekenen dat bij een Update of Upgrade nieuwe informatie of documentatie wordt aangeleverd. Dit artikel ziet niet op mogelijke changes aangebracht door de Opdrachtgever.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
65.	Juridisch	Bijlage 11 GIBIT 2023 artikel 16.3	Aansprakelijkheid voor indirecte- en gevolgschade is ongebruikelijk en voor inschrijvers niet verzekeraar. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte -en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	De Nederlandse wet- en regelgeving , en de GIBIT, maakt geen onderscheid tussen (in)directe schade. De GIBIT maakt onderscheid tussen persoons- en zaakschade en overige schade. Daarmee sluit het aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Uw stelling dat de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de GIBIT niet verzekeraar is volgen wij dan ook niet.
66.	Juridisch	Bijlage 11 GIBIT 2023 artikel 20.4 j° artikel 1.27	In de definitie van Maatwerkprogrammatuur is onder ii) opgenomen dat hieronder ook "aanpassingen of inrichtingen van Standaardprogrammatuur" valt. In artikel 20.4 wordt vervolgens bepaald dat de rechten van het intellectuele eigendom op Maatwerkprogrammatuur berusten bij Opdrachtgever. Inschrijver maakt veel gebruik van commerciële Derdenprogrammatuur (bv. Microsoft 365, VMware vSphere) en richt dit vervolgens in zodat dit gebruikt kan worden in de IT omgeving van de aanbestedende dienst. Deze inrichting (vaak op basis van best practices van fabrikanten) wordt bij meerdere klanten ingezet. Het is voor Inschrijver dan ook niet mogelijk om het IE op deze inrichting (voor zover mogelijk) aan de aanbestedende dienst over te dragen. Vraag: Kan deze bepaling ten aanzien van het inrichten van Standaardprogrammatuur komen te vervallen?	Akkoord.
67.	Juridisch	Bijlage 11 GIBIT 2023 artikel 24.1	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "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 van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	Nee. Opdrachtgever is in grote mate afhankelijk van Leverancier ten aanzien van de ICT-prestatie. Daarom is deze redelijke termijn voor Leverancier bepaald. Opdrachtgever zal zich houden aan de wettelijke bepalingen mocht zij haar prestatie willen opschorten.
68.	Juridisch	Bijlage 11 GIBIT 2023 artikel 4.2 sub I en II	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en	In beginsel zijn de termijnen niet fataal, bovendien zijn deze niet in de stukken opgenomen.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	
69.	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 3.3.2 pagina 10	Hier beschrijft u de vervanging van de back-up. In punt 1 lijkt het er op dat dit binnen de scope van de aanbidding valt. In punt 2. geeft u aan dat dit echter pas plaats vindt na het afsluiten van de raamovereenkomst. Klopt de aanneme van de inschrijver dat de aanbidding van een nieuwe back-up oplossing nu geen onderdeel uitmaakt van de scope van deze aanbidding?	Valt wel binnen de raamovereenkomst maar niet binnen de scope van de eerste opdracht. De back-up oplossing zal niet meewegen in de toekenning van het raamcontract. De back-up oplossing wordt pas volgend jaar onder NOK2 uitgevraagd.
70.	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 3.5 pagina 15 en PVE Eis 40.	In het beschrijvend document geeft u aan dat de VDI-omgeving gesized dient te worden op maximaal 600 VDI's per datacenter. Echter in Eis 40 van het PvE spreekt u de wens uit om te kunnen schalen naar 750 Windows 11 VDI's per datacenter. Kunt u aangeven of de inschrijver voor de hardware sizing van de front-end nu uit moet gaan van 600 VM's of 750 VM's per datacenter?	T.a.v. van de Front-end omgeving verwachten we dat de load verdeeld wordt over de beide on premise datacenters van Zoetermeer. Piekbelasting op een datacenter moet 600 VDI kunnen faciliteren.
71.	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 3.5 gewenste situatie en PVE Eis 40.	In paragraaf 3.5 geeft u aan uit te willen wijken voor de back-end en Oracle omgeving naar de cloud maar voor de front-end wel een on-prem uitwijk wil realiseren. De inschrijver wilt u er op wijzen dat het scheiden van de back-end en front-end in het geval van een uitwijk performance degradatie en latency voor de gebruikers met zich mee brengt daar beide omgevingen niet meer dicht bij elkaar staan. De inschrijver raadt dit ten zeerste af en vraagt zich af of de AD zich dit realiseert en of dit op dit moment wel de beste oplossing is voor de uitwijk en beschikbaarheid van de omgeving van de gemeente Zoetermeer.	Ja we zijn ons hiervan bewust en zijn bereid deze performance degradatie te accepteren tijdens een uitwijk. Als de inschrijver hierin een kans ziet op een beter alternatieve die past binnen deze opdracht en het plafondbedrag dan nodigen wij de inschrijver graag uit tot een uitwerking van een dergelijk scenario.
72.	Inhoud	Bijlage 4 PvE, eis 50	Inschrijver maakt gebruik van generieke accounts die beheerd worden door tooling voor privileged account management. Beheerders vragen tijdelijk	Akkoord dit heeft ook onze voorkeur.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			additionele rechten aan als dit nodig is, maar kennen zelf de wachtwoorden niet. Deze worden door de tooling ook regelmatig aangepast. Is het akkoord dat wij op deze manier met generieke accounts werken die wel te herleiden zijn via de tooling naar een natuurlijk persoon?	
73.	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 3.4 huidige situatie, pagina 13	Hier geeft u aan dat de migratie van de Oracle VM's van de fysieke server met Oracle VM naar de VMware back-end omgeving naar verwachting op 2 april afgerond is. Kunt u de specificaties van deze VM's op het VMware platform aanleveren zodat de inschrijver hier rekening mee kan houden?	De specs van de gemigreerde VM's zijn exact gelijk gebleven en conform de specificaties zoals beschreven in bijlage B2B, pagina 3.
74.	Inhoud	Bijlage 2B1 - Overzicht VMware Server VMs	In het beschrijvend document geeft u aan dat u beschikt over 270 Windows VM's en/of virtuele appliances. In de bijlage 2B1 staan maar 223 VM's die allemaal afkomstig lijken uit MER2. Klopt het dat de inschrijver de VM's uit MER1 mist?	De 270 is foutief blijven staan en was gebaseerd op het totaal aanwezige VM's inclusief VM's die permanent uit staan, templates etc.. Zonder deze VM's komen we uit op een totaal van 209 VM's. We publiceren met de beantwoording van Nvl 1 een herzien up-to-date overzicht van actieve VM's. Dit overzicht is inclusief de inmiddels afgeronde migratie van Oracle VM's van hun HP hardware naar de VMware Back-end omgeving. In dit overzicht zijn ook 10 VM's afgehaald die zijn genoemd onder Nvl vraag 35. Het nieuwe overzicht is gepubliceerd als Bijlage "Bijlage 2B1_Herzien - Overzicht VMware Server VMs_aanbesteding.xlsx".
75.	Inhoud	Bijlage 4 PvE, eis 2	U geeft hier aan dat de omgeving uit een acceptatie en productieomgeving dient te bestaan. U stelt hier echter verder geen eisen aan. Kunt u aangeven hoe groot de acceptatie omgevingen dient te zijn en of deze onderdeel uit maakt van het back-end platform of dat deze fysiek gescheiden dient te zijn?	We willen geen fysieke scheiding tussen de productie en de test/acceptatie omgeving. De aangeboden HCI hardware moet voldoende capaciteit hebben om beide omgevingen virtueel te kunnen huisvesten gelijk aan de huidige inrichting. Het is wel onze intentie om gedurende de doorlooptijd van het contract de mogelijkheid te

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
				onderzoeken en gebruiken om een deel van de test omgeving naar de Cloud omgeving te verplaatsen
76.	Inhoud	Bijlage 2B1 - Overzicht VMware Servers VMs	Kan de inschrijver er vanuit gaan dat de SQL omgeving virtueel draait en opgenomen is in bijlage 2B1?	Ja.
77.	Inhoud	Bijlage 4 PvE, eis 15	n deze eis geeft u het volgende aan ", beschrijf hoe u omgaat met fysieke en logische scheiding van gegevens van uw klanten". Kan de gemeente aangeven hoe deze eis met betrekking tot de fysieke en logische scheiding zich verhoudt tot de gevraagde oplossing aangezien de gemeente een oplossing on-premises uitvraagt? Bij gebruik van public clouddiensten heeft de inschrijver hier geen invloed op en kan dit ook niet beschrijven aangezien de public Cloud provider hier geen inzicht in geeft.	Als fysieke en logische scheiding niet wordt toegepast in uw oplossing dan zien we dat graag terug in de beantwoording van deze vraag. Als de inschrijver geen zicht heeft op de maatregelen die de hyperscaler neemt, dan zien we dit ook graag terug in de beantwoording.
78.	Inhoud	PvE, Eis 16	In deze eis geeft u het volgende aan "Beschrijf welke maatregelen u getroffen hebt om de data van de opdrachtgever logisch en fysiek te scheiden van andere afnemers" Kunt u ook hier aangeven hoe deze eis met betrekking tot de fysieke en logische scheiding zich verhoudt tot de gevraagde oplossing aangezien de gemeente een oplossing on-premises uitvraagt? Bij gebruik van public clouddiensten heeft de inschrijver hier geen invloed op en kan dit ook niet beschrijven aangezien de public Cloud provider hier geen inzicht in geeft.	Als fysieke en logische scheiding niet wordt toegepast in uw oplossing dan zien we dat graag terug in de beantwoording van deze vraag. Als de inschrijver geen zicht heeft op de maatregelen die de hyperscaler neemt, dan zien we dit ook graag terug in de beantwoording.
79.	Proces	Begeleidend schrijven 6.4.1 Referenties	U vraagt een referentie voor een HCI oplossing met een uitwijk in de Cloud. Inschrijver vraagt deze aan te passen naar een referentie met een uitwijk oplossing. De reden is dat het voor een uitwijk niet uitmaakt waar deze gedaan wordt, of dit nu in een public Cloud van Microsoft , Amazon, Google of Service Provider is. Daarnaast zijn er diverse technische mogelijkheden om deze uitwijk te realiseren zoals Backup in de cloud met mogelijkheid om deze in die Cloud te restoren tot een HCI Cluster in een Public Cloud.	Wij zijn het eens met de uitweiding van de vragensteller. Echter wensen wij expliciet een referentie waarbij wordt uitgeweken naar een (Public) Cloud oplossing. Een uitwijkoplossing an sich zou ook een uitwijk on premise kunnen betekenen. Dit is heel expliciet niet wat Zoetermeer wil terugzien in de referentie.

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
80.	Contract	Programma van Eisen - Paragraaf 2.5 Eis 29	De organisatie behoort fysieke beveiliging van omgevingen waar persoonsgegevens worden verwerkt, op passende wijze ingericht te hebben, zodat enkel medewerkers met noodzakelijk belang toegang hebben tot en zich bevinden in deze omgevingen; de toegang wordt geregistreerd. Kan de aanbestedende partij kunnen aangeven of dit ook geldt voor de locatie van verwerker?	Ja dit geldt ook voor de locatie van de verwerker als daar apparatuur van de opdrachtgever wordt gehuisvest.
81.	Contract	Programma van Eisen - Paragraaf 2.1 Eis 13	Op basis van de afgesloten contractperiode garandeert de opdrachtnemer dat de Oplossing, gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving. Kan de aanbestedende partij verduidelijken wat men bedoeld met Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving?	Met adaptief onderhoud bedoelen we het aanpassen van onderdelen van de informatievoorziening en de bijbehorende documentatie als gevolg van wijzigingen in de omgeving van die aangepaste onderdelen. We doelen hier dus eigenlijk op afhankelijkheden tussen software. Simpelste voorbeeld: upgrade van ESX maakt dat een upgrade van SRM bijvoorbeeld noodzakelijk is.
82.	Contract	Programma van Eisen - Paragraaf 2.1 Eis 9	De opdrachtgever heeft controlerecht, de opdrachtnemer moet daarom altijd medewerking geven bij audits. De gemeente kan een audit laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt Pagina: 5 van 13 voldaan. Een TPM kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan de beveiligingseisen voldaan is. Kan de aanbestedende partij aangeven met welke intensiteit deze controles plaatsvinden en wat het tijdsbestek is tussen melding en controle?	Indien opdrachtgever bepaalt dat zij een audit wenselijk vindt, zal zij dit tijdig aankondigen. De tijd tussen melding en controle zal proportioneel moeten zijn. De intensiteit kan niet genoemd worden maar de verwachting is dat dit enkel benut zal worden als er sterke twijfels zijn over de beveiligingseisen. Dit is niet eerder voorgekomen.
83.	Contract	Programma van Eisen - Paragraaf 2.1 Eis 8	Het is noodzakelijk inzicht te hebben in wie werkzaamheden verricht voor de gemeente. Het kan voorkomen dat een partij hiervoor derden inschakelt die mogelijkderwijs daarmee niet voldoen aan de	Vooraf per mail een toelichting op de afwijking en onderbouwing waarom deze (onder)aannemer toch de werkzaamheden moet uitvoeren. Daarnaast verwachten we dit punt op de agenda van het

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			andere beveiligingseisen die gesteld zijn. Hiervan moet de gemeente op de hoogte zijn. Op welke wijze wil de aanbestedende partij hiervan op de hoogte worden gebracht?	voorafgaand, voorbereidende afstemmingsoverleg voor de relevante werkzaamheden.
84.	Contract	Programma van Eisen - Paragraaf 2.1 Eis 7	De opdrachtnemer meldt (informatiebeveiliging)incidenten, meldingen en storingen (zowel technisch als functioneel) en uitgevoerde installaties van beveiligingsupdates aan de beheerders van de gemeente Zoetermeer. Kan de aanbestedende partij	De vraag is nu onduidelijk of lijkt incompleet. Wij kunnen nu geen antwoord geven op deze vraag/opmerking. Kunt u deze vraag opnieuw stellen in NvI 2.
85.	Contract	Programma van Eisen - Paragraaf 2.1 Eis 5	Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente. Kan de aanbestedende partij aangeven waar de vergoeding op gebaseerd is en hoe schades worden vastgesteld?	Dit hangt af van de betreffende wetgeving die niet is nageleefd door de Contractant. In de praktijk zal het dan doorgaans gaan om aan de gemeente opgelegde boetes of sancties door de instantie die hier over gaat. De vergoeding volgt dus uit de door betreffende instantie aan de hand van de toepasselijke wet en regelgeving opgelegde maatregel. Dit valt buiten het bereik van de gemeente.