



Nota van Inlichtingen bij Europese Niet-Openbare aanbesteding 'Digitale werkplekbeheer- en servicedesk diensten' voor de gemeente Heemstede

Gepubliceerd onder referentienummer: GEZ 202306 PRJ-2300158

Datum: 11 januari 2024

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	Kunt u aangeven wat de samenstelling is van de genoemde selectiecommissie?	Onder voorbehoud van onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld ziekte of anderszins verlet, bestaat de in paragraaf 4.1 van de Selectieleidraad genoemde selectiecommissie uit drie personen met de respectieve functies 'Service Manager', 'Projectleider Informatievoorziening' en 'CISO'.
2	referentie eisen	Inschrijver moet volgens de aanbesteding de gemeente Heemstede voorzien van een referentie bestaande uit de drie genoemde kerncompetenties volgens Bijlage B, daarnaast vraagt u om de beantwoording van de vragen 1 t/m 4 te onderbouwen met elk twee referentie opdrachten. Inschrijver wil u attent maken op de gids proportionaliteit Voorschrift 3.5F en 3.5G waarin is gesteld dat het overvragen van referentie eisen als disproportioneel kan worden aangemerkt. Verder stelt de inschrijver dat met handhaving van deze eisen het aantal leveranciers tot een minimum zal worden beperkt. Bent u bereidt om de bij de vragen aangegeven verplichte (twee) referentieopdrachten met omvang 300-1000 medewerkers te laten vervallen? Zo niet kunt u dan toelichten waarom niet?	Ja, we zijn hiertoe bereid. De omvang bij het sub-selectiecriterium SC-1 komt te vervallen. De Zie aangepaste Selectieleidraad digitale werkplek HMS NvI 20240111.

3	Gibit artikel 13.3	In Artikel 13.3 De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000, – per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Er is geen maximum per jaar opgenomen, dit maakt dat de aansprakelijkheid onbeperkt is te noemen. bent u bereidt dit te maximeren tot 2.500.000. per jaar? zo niet kunt u dit toelichten?	In de inhoudsopgave van de Selectieleidraad wordt verwezen naar de GIBIT 2023. De GIBIT 2023 zullen inderdaad van toepassing zijn op de Overeenkomst. Het gaat echter om 'uitvoeringsvoorwaarden' en die zijn nog niet relevant in de (huidige) 'aanmeldingsfase' van de aanbestedingsprocedure. De GIBIT 2023 zijn/waren dan ook nog niet concreet bij de aanbestedingsstukken gevoegd. Vragen over de GIBIT 2023 zullen wij dan ook (pas) tijdens de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure beantwoorden.
4	Gibit artikel 13.4	Kunt u met een aantal voorbeelden toelichten wat u onder overige schade verstaat?	In de inhoudsopgave van de Selectieleidraad wordt verwezen naar de GIBIT 2023. De GIBIT 2023 zullen inderdaad van toepassing zijn op de Overeenkomst. Het gaat echter om 'uitvoeringsvoorwaarden' en die zijn nog niet relevant in de (huidige) 'aanmeldingsfase' van de aanbestedingsprocedure. De GIBIT 2023 zijn/waren dan ook nog niet concreet bij de aanbestedingsstukken gevoegd. Vragen over de GIBIT 2023 zullen wij dan ook (pas) tijdens de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure beantwoorden.

5	Gibit artikel 22.8	Opdrachtgever is gerechtigd de ICT Prestatie geheel of gedeeltelijk, inclusief alle daarbij behorende Gebruiksrechten en alle aanspraken in het kader van Onderhoud, onder gelijkblijvende voorwaarden (waaronder begrepen gelijkblijvende omvang Gebruiksrechten) over te dragen aan een gemeenschappelijke regeling of andere entiteit met een publieke functie in het kader van een uitbesteding van een deel van de activiteiten van Opdrachtgever. Wij nemen aan dat de leverancier tijdig op de hoogte is gesteld en het daarvoor opgestelde exitplan in samenwerking met de opdrachtgever de leidraad is voor overdracht. kunt u dit bevestigen?	In de inhoudsopgave van de Selectieleidraad wordt verwezen naar de GIBIT 2023. De GIBIT 2023 zullen inderdaad van toepassing zijn op de Overeenkomst. Het gaat echter om 'uitvoeringsvoorwaarden' en die zijn nog niet relevant in de (huidige) 'aanmeldingsfase' van de aanbestedingsprocedure. De GIBIT 2023 zijn/waren dan ook nog niet concreet bij de aanbestedingsstukken gevoegd. Vragen over de GIBIT 2023 zullen wij dan ook (pas) tijdens de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure beantwoorden.
6	vereiste ISO 2000-1 certificering	De door u aangegeven (ITSM) ISO 20000-1 is nauw gerelateerd aan ISO 9001. Binnen de ISO9001 certificering maken we gebruik van verschillende toepassingsgebieden waaronder procesgang in relatie met de gevraagde dienstverlening. Gaat u akkoord met het bijsluiten van het ISO 9001 in samenhang met de ISO27001 als vervanging van de gevraagde ISO 2000-1?	Niet akkoord. ISO 9001 is een generieke kwaliteitsnorm terwijl ISO 20000-1 is op (IT) servicemanagement toegespitst. ISO 20000-1 certificering betreft geen eis, het is een selectie criterium.
7	Selectieleidraad digitale werkplek HMS 20231213 1 1.4 6	Gemeente Heemstede geeft een drietal hoofdlijnen met betrekking tot inrichting en het leveren van Skilled Servicedesk diensten. Daarbij wordt een beschikbaar budget van € 100.000,00 voor de gehele implementatie gesteld. Is dit bedrag alleen voor de implementatie?	Ja, dit bedrag is alleen voor de gehele implementatie overeenkomstig het (concept) Programma van Eisen.

8	Selectieleidraad digitale werkplek HMS 20231213 1 1.4 6	Gemeente Heemstede geeft een drietal hoofdlijnen met betrekking tot inrichting en het leveren van Skilled Servicedesk diensten. Daarbij wordt een beschikbaar budget van € 100.000,00 voor de gehele implementatie gesteld. Dienen hier ook de diensten per 1-1-2025 uit gefinancierd te worden?	Nee, beschikbaar budget van € 100.000,00 betreft de eenmalige all-in vergoeding voor het verrichten van de (implementatie-)werkzaamheden die nodig zijn om de gevraagde diensten te leveren. De periodieke vergoeding voor het leveren van de werkplekbeheer- en Skilled servicedesk- diensten zijn in dit bedrag niet inbegrepen.
9	Selectieleidraad digitale werkplek HMS 20231213 4 4.4 22	Indien gegadigde over een IT-Servicemanagementsysteem beschikt echter niet ISO 20000-1 gecertificeerd is, hoe dient gegadigde te antwoorden.	Met 'nee'. Indien het antwoord op de vraag 'nee' is, voegt de gegadigde geen documenten(kopie van ISO 20000-1 certificaat) aan de aanmelding toe. De gegadigde ontvangt dan 0 punten op dit sub-selectie criterium.
10	Selectieleidraad digitale werkplek HMS 20231213 4 4.4 24	Indien gegadigde over een IT-Servicemanagementsysteem beschikt echter niet ISO 20000-1 gecertificeerd is, wat zijn dan de behaalde punten?	0 punten.
11	Selectieleidraad digitale werkplek HMS 20231213 3 3.2.1 16	Geeft de "tenminste" in de vraagstelling aan dat er verschillende referenties gebruikt mogen worden per competentie?	Nee. 'Tenminste (één (1) 'opdracht')' heeft betrekking op het ook in paragraaf 3.2.1 van de Selectieleidraad genoemde "Dezelfde referentieopdracht mag voor meerdere kerncompetenties overlegd worden." Per kerncompetentie mogen (echter) niet meerdere (verschillende) referentieopdrachten gebruikt worden. Het is niet toegestaan om 'cumulatief' ervaring te 'stapelen'. Daarvoor is de ervaring die

			wij vragen door middel van de kerncompetenties te belangrijk. Ervaring met een opdracht van 'tenminste 300 werkplekken' is bijvoorbeeld een andere ervaring dan ervaring met 3 (kleinere) opdrachten van 100 werkplekken. Denk bijvoorbeeld aan logistiek en (project-) management.
12	Selectieleidraad digitale werkplek HMS 20231213 4 4.4 22	Bij vraag 2,3 en 4 wordt gevraagd om 2 referenties per vraag. Is hierbij de vraag om dit met meerdere referenties aan te tonen en hoe verhouden deze referenties zich tot de gevraagde referentie in Hoofdstuk 3. Is er ook een format beschikbaar waarin de referentie opgenomen kan worden zoals voor Hoofdstuk 3 in "Bijlage B Referentieopdracht verklaring.docx"?	De bij het sub-gunningscriterium gevraagde referentieopdrachten zijn ter onderbouwing van de door de gegadigde gegeven antwoorden op de vragen. De door de gegadigde relevant bevonden beschrijving van de referentieopdrachten moeten geïntegreerd zijn in de beantwoording van de vragen. Er hoeft geen formaat in het kader van de beantwoording van de vragen bij het sub-gunningscriterium SC-1 te worden ingevuld. Zie ook antwoord op vraag 2.
13	"Concept_Bijlage_E_KPI_Werkplek_V0.1.pdf Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9.pdf" "2 3" "2.4 3.1" "4 10"	Er worden verschillende beschikbaarheids tijden en dagen aangegeven. Welk uitgangspunt dient leverancier te hanteren als minimale openingstijden van de Servicedesk?	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
14	Concept_Bijlage_E_KPI_Werkplek_V0.1 Geheel Geheel Geheel	Wat is de status van dit document? De ontvangen versie 0.1 kent een datum van 14-10-24 en heeft veel ontbrekende gegevens.	Concept document. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de

			aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
15	Concept_Bijlage_E_KPI_Werkplek_V0.1 2 2.3-4 t/m 8	Bij het lezen van uw document "PvE Concept_Bijlage_E_KPI_Werkplek_V0.1" waarin de KPI's zijn beschreven, hebben we gezien dat het document een aantal hiaten vertoont op meerdere KPI's. Zo zijn de KPI tabellen 2.3, 2.7, 2.9 tot en met 2.15 onvolledig of niet aanwezig. Gezien het belang hiervan vragen we om volledigheid en verduidelijking van deze tabellen.	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
16	Concept_Bijlage_E_KPI_Werkplek_V0.1 1 2	"We lezen een tegenstrijdigheid. Zo is te lezen in 1 Inleiding "Dit document beschrijft de gewenste KPI's met betrekking tot de gevraagde dienstverlening" zo staat verderop te lezen in 2.2 "Om dit meetbaar te maken stellen wij de volgende eisen". Kunt u per KPI tabel duidelijkheid geven of het eisen of wensen betreft?"	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
17	Concept_Bijlage_E_KPI_Werkplek_V0.1 2 2.2 3	Wat verstaat Gemeente Heemstede onder het inspoelen van een nieuwe laptop? Betreft het hier het inspoelen van de laptop met standaard instellingen of ook het inregelen van applicaties, browsers en koppelingen?	Het gaat om het inspoelen conform het Concept_Bijlage_A_PvE_Digitale ontsluiting_V0.99 (bijlage op aanvraag, zie paragraaf 2.3 van de Selectieleidraad). De huidige laptops staan al in Intune en hebben al een basis set aan applicaties. Het inspoelen zelf zal gebeuren door de gemeente zelf en zal niet door opdrachtnemer worden gedaan.
18	Concept_Bijlage_E_KPI_Werkplek_V0.1 2 2.2 3	Wat verstaat Gemeente Heemstede onder het resetten van een bestaande laptop (met data wipe)?	Dat de laptop op afstand wordt leeggehaald en er geen data van de gemeente erop staat.
19	Concept_Bijlage_E_KPI_Werkplek_V0.1 2 2.5 5	Wat verstaat de Gemeente Heemstede onder beschikbare tijd ten aanzien van de Bezetting?	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van

			de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
20	Concept_Bijlage _E_KPI_Werkpl ek_V0.1 2 2.6 5	Hoe wordt nu ingelogd op het device met een gemeente account?	Alle medewerkers hebben een gemeenteaccount om in te loggen op een device.
21	Concept_Bijlage _E_KPI_Werkpl ek_V0.1 2 2.6 5	Wat verstaat Gemeente Heemstede onder inloggen op alle beschikbare applicaties?	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
22	Concept_Bijlage _E_KPI_Werkpl ek_V0.1 2 2.6 5	Op welke criteria is de opstarttijd van de laptop tot login pagina gebaseerd?	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
23	Concept_Bijlage _E_KPI_Werkpl ek_V0.1 2 2.6 5	Welke applicaties dienen binnen 10 seconden na inlog laptop te zijn opgestart?	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
24	Concept_Bijlage _E_KPI_Werkpl ek_V0.1 2 2.6 5	Op welke criteria is de reactie latency gebaseerd?	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
25	Concept_Bijlage _E_KPI_Werkpl ek_V0.1 2 2.8 6	Welke applicaties vallen onder de categorie Hoog en welke onder Midden of Laag?	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.

26	Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9 1 1.3 4	"Opdrachtgever wil dat alle meldingen en wijzigingen via haar ITSM-pakket worden verwerkt". Is het voor de gemeente akkoord om hierbij gebruik te maken van een API koppeling?	Dat is in beginsel niet de bedoeling. Mocht er een perfecte koppeling zijn die voor de gemeente geen impact heeft en het voor onze gebruikers geen verschil maakt met het werken via het ITSM pakket is dit wel in overweging te nemen. Alle eventuele kosten die voortvloeien uit deze koppelingen zijn voor de Opdrachtnemer.
27	Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9 3 3.4 12	""Hierbij is het eis dat alle huidige Thin Clients zijn vervangen voor een Mini PC per 1 juli 2025. Hiervoor dient de opdrachtnemer een plan op te leveren hoe dit wordt gerealiseerd."" . Levering van hardware is in de selectieleidraad buiten de scope van de opdracht geplaatst. Wat is hierin leidend en hoe heeft dit impact op het gestelde budget voor implementatie in de selectieleidraad?"	De genoemde hardware maakt geen onderdeel uit van deze opdracht. Doel is om de Thin Clients te vervangen voor mini PC's waarbij de gebruiker de PC kan opstarten en alleen Citrix kan opstarten. Dit is met name bedoeld voor werkplekken die nog een langere periode met Citrix moeten werken. Denk hierbij aan de balie's. Het opstellen van een plan van aanpak om de huidige Thin Clients te vervangen maakt wel onderdeel uit van deze opdracht. De kosten hiervoor dienen in het beschikbare budget van € 100.000,- inbegrepen te zijn.
28	Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9 3 3.10 17	"Hierbij is het vereiste dat het ITSM pakket van de opdrachtgever wordt gebruikt." Kan opdrachtgever deze eis verder toelichten?	De Opdrachtnemer moet het door de gemeente ter beschikking gestelde ITSM pakket (momenteel TOPDesk) gebruiken voor de aanmelding, voortgang en afhandeling van storingen. Zie ook antwoord op vraag 26.

29	Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9 3 3.11 18	Bij de definitie van het security overleg worden middelen en rapportages beschreven die buiten de scope van de opdracht vallen. Wat wordt hierin verwacht van opdrachtnemer in deze fase?	Nee, de beschreven middelen en rapportages vallen binnen de scope van de opdracht. We zullen het concept Programma van Eisen op dit punt in de definitieve versie verduidelijken. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
30	Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9.pdf 3 3.1 10	Welke beschikbaarheidstijden van de Servicedesk zijn leidend? De beschikbaarheidstijden vanuit dit document of de beschikbaarheidstijden vanuit document Concept_Bijlage_E_KPI_Werkplek_V0.1?	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
31	Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9.pdf 3 3.4 12	Gemeente Heemstede geeft aan dat binnen de omschrijving van de dienstverlening de Thin Clients omgezet dienen te worden voor beheer via Intune. In dezelfde paragraaf wordt aangegeven dat de Thin Clients tot uiterlijk 1 juli 2025 beheerd worden via HPDM. Van welke beheertools kan opdrachtnemer uitgaan?	Hier moet de gemeente nog over beslissen. De definitieve bijlage wordt bij de uitnodiging voor de 'gunningsfase' van de aanbestedingsprocedure met de geselecteerde ondernemingen gedeeld.
32	Concept_Bijlage_A_PvE_Digitale ontsluiting_V0.99 Geheel Geheel Geheel	Er wordt in dit document gesproken over een Programma van Eisen. Echter, dit document dateert uit 2022 en heeft nog geen definitieve status. Komt er nog een definitieve versie of kunnen we deze versie als definitief beschouwen?	U kunt ervanuit gaan dat de inhoud van Concept_Bijlage_A_PvE_Digitale ontsluiting_V0.99 definitief is.

33	Concept_Bijlage_A_PvE_Digitale ontsluiting_V0.99 Geheel Geheel Geheel	Er wordt in dit document gesproken over een Programma van Eisen. Echter, dit document dateert uit 2022 en heeft nog geen definitieve status. Kan opdrachtnemer over de inhoud hiervan, op basis van onze best practices, nog wijzigingen voorstellen tijdens of na de gunningfase?	Nee, zie antwoord op vraag 32.
34	Concept_Bijlage_F_HLD_GEMHB_V0.99 Geheel Geheel Geheel	Er wordt in dit document gesproken over een HLD. Echter, dit document dateert uit 2022 en heeft nog geen definitieve status. Komt er nog een definitieve versie of kunnen we deze versie als definitief beschouwen?	U kunt ervanuit gaan dat de inhoud van Concept_Bijlage_F_HLD_GEMHB_V0.99 definitief is.
35	Concept_Bijlage_F_HLD_GEMHB_V0.99 Geheel Geheel Geheel	Er wordt in dit document gesproken over een HLD. Echter, dit document dateert uit 2022 en heeft nog geen definitieve status. Kan opdrachtnemer over de inhoud hiervan, op basis van onze best practices, nog wijzigingen voorstellen tijdens of na de gunningfase?	Nee, zie antwoord op vraag 34.
36	Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9.pdf 4 4.8 26	Hier wordt gesproken over een incidenteel budget van € 100.000,00, terwijl in "Selectieleidraad digitale werkplek HMS 20231213" wordt gesproken over budget. Is daarmee het budget als incidenteel te benoemen? En wat verstaat Gemeente Heemstede onder incidenteel?	Onder incidenteel wordt de eenmalige all-in vergoeding voor het verrichten van de implementatie werkzaamheden verstaan. Zie ook antwoord op vragen 7, 8 en 42.
37	Selectieleidraad 4 4.4 22	In paragraaf 4.4 voor de twee referentieopdrachten vraagt u om een onderbouwing door middel van twee referentie opdrachten met omvang van 300-1000 medewerkers. Mogen dit ook referentieopdrachten zijn met een grotere omvang?	De omvang bij het sub-selectiecriterium SC-1 komt te vervallen. Zie aangepaste Selectieleidraad digitale werkplek HMS NvI 20240111.

38	3.2 Geschiktheidseisen UEA	U verzoekt Leverancier het UEA via de UEA module in TenderNed in te vullen. De UEA Wizard maakt gebruik van de voor ingestelde gegevens van de Leverancier op het platform, zo ook van de gebruikersgegevens op bedrijfsniveau. Het is voor een grote organisatie niet mogelijk om alle contactpersonen van aanbestedingen (met eHerkenning) aan te melden in TenderNed. Gebruikers van TenderNed kunnen namelijk andere medewerkers zijn dan contactpersonen voor aanbestedingen. Daarom kan Leverancier niet de juiste contactpersoon voor deze aanbesteding via de Wizard in het UEA plaatsen. De TenderNed helpdesk is op de hoogte van dit probleem maar kan dit op korte termijn niet oplossen. Is het voor u mogelijk om een aparte UEA in pdf te publiceren, waarin Leverancier de juiste gegevens kan invullen?	Ja, er is interactieve UEA-document in map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed toegevoegd. Het UEA kan via de UEA wizard en/of door middel van het invullen van het interactieve UEA-document ingediend worden.
39	2.6.1 ondertekening documenten Rechtsgeldige ondertekening	Begrijpt inschrijver het goed dat alleen bijlage A ondertekend dient te worden? Het is namelijk niet mogelijk om de digitale UEA via TenderNed te ondertekenen.	Ja, dat is correct.

40	5.1 contractvoorwaarden social return SROI	Een sociale tegenprestatie gekoppeld aan een softwareapplicatie is anders dan een sociale tegenprestatie gekoppeld aan, bijvoorbeeld, een bouwproject. Voor softwareapplicatie geldt dat de arbeid specialistisch werk betreft, waar hooggeschoolde mensen voor nodig zijn. Ondanks de invulmogelijkheden die worden aangeboden in Bijlage E SROI Protocol Regio Zuid Kennemerland en IJmond 2020, zou de Social Return verplichting, zoals deze nu in Bijlage E wordt beschreven, een dusdanige impact hebben op Opdrachtnemer dat dit onherroepelijk tot verdringing van bestaande banen zou leiden. Gezien het feit dat Opdrachtnemer levert aan veel decentrale overheden, hebben wij tevens veel te maken met Social Return verplichtingen. Arbeidsparticipatie en sociale inkoop binnen onze facilitaire afdeling, bijvoorbeeld op het gebied van groenvoorziening, catering en schoonmaak, hebben wij reeds middels Social Return verplichtingen invulling gegeven. Dit betekent dat de Social Return kansen op arbeidsparticipatie binnen de bredere bedrijfsvoering laag zijn, waardoor het sociale rendement beperkt is. De uitvraag ten aanzien van Social Return, 5% van de totale opdrachtsom, is van dusdanige omvang dat deze buitenproportioneel is tot het type opdracht. Ook betreft deze aanbesteding een arbeidsextensieve opdracht met een looncomponent lager dan 30%. Het is gebruikelijk om het percentage Social Return bij een arbeidsextensieve opdracht naar beneden bij te stellen. Opdrachtnemer is daarom van mening dat een percentage van 2% van de totale opdrachtsom proportioneel is op deze aanbesteding. Bent u bereid om het Social Return percentage te verlagen naar 2% van de opdrachtwaarde?	Ja, we zijn bereid om de SROI-eis naar 2% van de opdrachtwaarde aan te passen. Zie aangepaste Selectieleidraad digitale werkplek HMS NvI 20240111.
----	--	--	---

41	4.1 Algemeen Selectiecommissie	U geeft aan dat de selectiecommissie zal bestaan uit drie personen. Kunt u aangeven welke achtergrond men heeft (technisch, business, inkoop/juridisch)?	Onder voorbehoud van onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld ziekte of anderszins verlet, bestaat de in paragraaf 4.1 van de Selectieleidraad genoemde selectiecommissie uit drie personen met de respectieve functies 'Service Manager', 'Projectleider Informatievoorziening' en 'CISO'. Zie ook het antwoord op vraag 1.
42	Selectieleidraad pagina 6 - Kostenschating	Opdrachtgever geeft aan dat het budget voor de gehele implementatie EUR 100.000 bedraagt. Kan Opdrachtgever verduidelijken waar zij deze kostenschating op gebaseerd is en een gedetailleerdere scope van 'gehele implementatie' delen? Bevat dit bijvoorbeeld alleen de greenfield oplevering van de nieuwe werkplek, migratie van persoonlijke data (naast fileshares), opnieuw inspoelen van werkplekken middels Intune etc.	Het gaat niet om een greenfield situatie. De bestaande omgeving dient overgenomen te worden en uitgebreid te worden conform het Programma van Eisen (concept op aanvraag beschikbaar). De verwachting is dat de bestaande omgeving redelijk basis is en aanpassingen nodig heeft om conform het Programma van Eisen ingericht te worden. Mocht het nodig zijn om devices opnieuw uit te rollen zal dit worden gedaan door de gemeente.

43	Selectieleidraad 19 - GVA	Gegadigde heeft haar GVA aangevraagd, echter bedraagt de termijn tussen publiceren van de aanbesteding door Opdrachtgever en sluiten van de aanbesteding (selectiefase) minder dan 8 weken. Gegadigde kan dus niet garanderen dat de GVA tijdig binnen is voor het indienen van haar beantwoording van de Selectiefase. Gegadigde vraagt Opdrachtgever om de mogelijkheid om de GVA later aan te leveren indien deze niet tijdig wordt ontvangen dan wel de tijdslijn te verlengen, aangezien dit buiten controle is van Gegadigde en om het level-playing-field te waarborgen.	Wij gaan vooralsnog niet mee met het verzoek. De termijn tussen de (praktische) aankondiging van de opdracht (18 december 2023) en 'Versturen voornemen tot uitnodigen/afwijzen (selectiebeslissing) uiterlijk op 7 maart 2024' bedraagt immers meer dan 8 weken. Zie daartoe de planning genoemd in paragraaf 2.1 van de Selectieleidraad. En dat verandert niet door de zeven (7) kalenderdagen genoemd in paragraaf 3.4 (pag. 18) van de Selectieleidraad. Indien (echter) een gegadigde objectief kan aantonen, dat het niet verkrijgen van de GVA binnen 8 weken niet aan hem/haar is te wijten, zal de aanbestedende dienst als vanzelfsprekend met inachtneming van het evenredigheidsbeginsel uitstel van de termijn van zeven (7) kalenderdagen als genoemd in paragraaf 3.4 (pag. 18) van de Selectieleidraad verlenen.
----	------------------------------	--	---

44	Selectieleidraad 22 - Referenties	Opdrachtgever gebruikt hier een grote criterium voor de referentieopdrachten van 300-1000 medewerkers, terwijl in de Kerncompetenties als criterium 'minimaal 300 werkplekken' gebruikt wordt. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever om hier lijn in te trekken en ook voor de Selectiecriteria het criterium van minimaal 300 werkplekken te hanteren zonder maximum. Het aantal medewerkers en het aantal werkplekken van referenties kan namelijk sterk verschillen en dat geeft geen realistisch beeld (er kunnen bijvoorbeeld veel medewerkers zonder werkplek zijn, wat de referentie onterecht diskwalificeert)	De omvang bij het sub-selectiecriteria SC-1 komt te vervallen. Zie aangepaste Selectieleidraad digitale werkplek HMS NvI 20240111.
45	Selectieleidraad - SC2	Op het moment dat gegadigde geen ISO 20000-1 certificering kan overleggen, volstaat het in dat geval met het hebben van een actuele ISO9001 certificering en een ISAE3402-Type2 verklaring waar de IT-servicemanagement processen onderdeel van de reikwijdte zijn. Naar inziens van de Inschrijver dekken deze certificeringen hetzelfde.	Nee. ISO 9001 is een generieke kwaliteitsnorm en ISAE3402-Type2 verklaring is gericht op risicomanagement (bijv. security) bij het outsourcen van diensten terwijl ISO 20000-1 is op (IT) servicemanagement toegespitst.
46	Selectieleidraad - 1.4	"Opdrachtgever geeft aan dat het beschikbare budget voor de implementatie 100.000 euro is, hier binnen moeten ook de variable componenten voor de skilled servicedesk en het beheer vallen. De looptijd van het contract is, afhankelijk van het moment van ondertekenen, ongeveer 4 jaar. Is het benoemde budget bedoeld voor de totale looptijd van het contract?"	Zie antwoord op vragen 7,8, 36 en 42.

47	Selectieleidraad - Servicedesk eisen	Inschrijver biedt in zijn standaard dienstverlening voor beheer "complete ontzorging van de klant" standaard in de dienst. Gezien er momenteel nog weinig directe eisen aan de dienstverlening worden gesteld, kan dit een vertekend beeld geven tussen de prijs-kwaliteit verhouding tussen diverse inschrijvers. Kan Opdrachtgever een duidelijk(er) beeld geven van wat de verwachtingen zijn van de componenten binnen beheer en skilled servicedesk?	Dit staat beschreven in het Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9, onderdeel 3.9 (bijlage op aanvraag zie paragraaf 2.3 van de Selectieleidraad).
48	Selectieleidraad - 1.4	""Inrichting en levering skilled servicedesk diensten"" Kan opdrachtgever concreter aangeven wat hieronder verstaan wordt? Zullen alle eindgebruikers hier contact mee opnemen of een beperkt aantal key users?"	Dit staat beschreven in het Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9, pagina 16 en 17 (bijlage op aanvraag zie paragraaf 2.3 van de Selectieleidraad).
49	Selectieleidraad - aanvullende informatie	Kan Opdrachtgever meer inzicht geven in haar eigen IT- en regie organisatie?	Dit staat beschreven in het Concept_PvE_Werkplek_V0.9.8.9, pagina 4 (bijlage op aanvraag zie paragraaf 2.3 van de Selectieleidraad).