

Project: Marktconsultatie verzuim- en infectiepreventie software
Kenmerk: TenderNed: 480808
Onderwerp: Nota van Inlichtingen 2 - PVE ICT
Betreffende: Marktconsultatie



Nr.	Document	Hfdst paragraaf	Blz.	Vraag Ondernemer	Antwoord Aanbestedende dienst
11	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.2.005		Wat verwacht Dienst ICT in relatie tot deze eis van een (SaaS-) Leverancier aangezien leverancier in de documentatie niet benoemd wordt?	Deze eis heeft betrekking op on-premise oplossingen. Deze eis komt daarom te vervallen. Uiteraard is 4.068 wel van toepassing en is het voldoende als men hieraan voldoet.
12	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.2.006		Wat verwacht Dienst ICT in relatie tot deze eis van een (SaaS-) Leverancier? Security patches kunnen in geval van een SaaS platform niet door Dienst ICT uitgevoerd worden. Uiteraard kunnen wij als SaaS leverancier wel onze procedure en communicatie naar afnemers van de licentie verduidelijken.	Deze eis heeft betrekking op on-premise oplossingen. Deze eis komt daarom te vervallen. Uiteraard is 4.068 wel van toepassing en is het voldoende als men hieraan voldoet.
13	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.4.018		Wat verwacht Dienst ICT in relatie tot deze eis van leverancier? Gebruikersrollen en rechtenbeheer worden namelijk beheerd door de functioneel beheerder van Dienst ICT.	Dit betreft niet alleen gebruikersrollen en rechtenbeheer wat bij de functioneel beheerder ligt van de aanbestedende dienst, maar ook rechten en rollen van beheerders in dienst van potentiële leverancier die wellicht toegang hebben tot de applicatie als bijvoorbeeld applicatiebeheerder en/of 3e lijns support voor de functioneel beheerders.
14	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT 4.020		Wat verwacht Dienst ICT in relatie tot deze eis van leverancier? Gebruikersrollen en rechtenbeheer worden namelijk beheerd door de functioneel beheerder van Dienst ICT. Indien ongewenst kan een ondersteunende dienst ingekocht worden bij leverancier, te weten: Functioneel beheer ondersteuning.	Dit betreft niet alleen gebruikersrollen en rechtenbeheer wat bij de functioneel beheerder ligt van de aanbestedende dienst, maar ook rechten en rollen van beheerders in dienst van potentiële leverancier die wellicht toegang hebben tot de applicatie als bijvoorbeeld applicatiebeheerder en/of 3e lijns support voor de functioneel beheerders.
15	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.4.041		Wat verwacht Dienst ICT in relatie tot deze eis van leverancier? Dergelijke processen worden namelijk beheerd door de Dienst ICT zelf. Indien ongewenst kan een ondersteunende dienst ingekocht worden bij leverancier, te weten: Functioneel beheer ondersteuning.	De leverancier is bij een SaaS oplossing verantwoordelijk voor het beheer van de hostingomgeving en het applicatiebeheer. Het gaat hier dus niet om het functioneel beheer.
16	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.8.007		Om dit bevestigend te kunnen beantwoorden: Kan Dienst ICT duiden welke systemen zij hier bedoelt?	In de aanbesteding zullen wij een lijst met koppelingen meegeven die gerealiseerd moeten worden. Wij passen deze eis als volgt aan: "Het systeem dient te kunnen koppelen met alle gespecificeerde deelsystemen en/of apparatuur, on-premise of in de cloud, zoals aangegeven in de aanbestedingsstukken. "

Project: Marktconsultatie verzuim- en infectiepreventie software
Kenmerk: TenderNed: 480808
Onderwerp: Nota van Inlichtingen 2 - PVE ICT
Betreffende: Marktconsultatie



Nr.	Document	Hfdst paragraaf	Blz.	Vraag Ondernemer	Antwoord Aanbestedende dienst
17	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.12.003		In het geval van licenties van toepassingen die per 'named user' uitgegeven dienen te worden kan het element 'verwacht gebruik' bij deze eis geen standhouden. Voor licenties obv named user zal het daadwerkelijk aantal named users van toepassing moeten zijn. Kan Dienst ICT dit aanpassen?	Het gaat hierbij niet om de licenties die de Leverancier aan ons verkoopt, maar om de middleware van derden, zoals Java als dat gebruikt wordt in uw software.
18	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.12.010		Kan Dienst ICT bevestigen dat het hier enkel het bij de voorgenomen uitvraag beoogd gebruik verwacht? Immers ontwikkelen wij continu door en is het daarmee niet mogelijk om nieuwe functionaliteiten nu in de licentie op te nemen. Uitbreiding van functionaliteiten/modules zal leiden tot een addendum op de lopende overeenkomst.	Wij gaan in de aanbesteding uit van een subscription model waarbij in de licentiekosten het onderhoud (=updates en upgrades naar nieuwe versies) en ontwikkelingen (=upgrades) meegenomen / ingecalculeerd moet worden. Dit geldt uiteraard niet voor nieuwe functionaliteiten in de vorm van nieuwe of niet aangeboden modules. Daarnaast nemen wij een indexatie-clausule op in de concept overeenkomst. Wij willen namelijk wel weten waar we aan toe zijn tijdens de contractperiode.
19	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.13.010		Wij hanteren een beschikbaarheid van lager dan in deze eis is gesteld. Staat Dienst ICT open om deze eis iets te verruimen?	Wij zullen uw suggestie intern bespreken en meenemen in de Aanbesteding. Wat is uw definitie van beschikbaarheid? Zou u het antwoord op deze vraag willen mailen via berichten in TenderNed. Wij nodigen alle partijen uit hier antwoord op te geven.
20	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.13.006		Deze eis kan niet van toepassing zijn op een uitgeleverde SaaS dienst. Leverancier hanteert namelijk één SLA met daarin de classificatie van incidenten. Procesmatig en auditmatig kunnen hierin geen afwijkingen per klant gehanteerd worden. Kan Dienst ICT deze eis schrappen? Leverancier kan haar SLA op voorhand tonen.	Wij zullen deze eis laten vervallen en de SLA in onze beoordeling meenemen als kwalitatief gunningscriterium.
21	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.13.003		Ten aanzien van de zin in deze eis 'Aanvragen aangaande.... via de service desk.' Deze procedure is voor Leverancier anders en strikt vastgelegd in haar SLA. An sich is er dan namelijk sprake van één centraal contactpersoon voor Dienst ICT die dergelijke zaken op zich neemt met een vastgestelde escalatieprocedure conform SLA. Kan Dienst ICT deze eis aanpassen?	Het het ook akkoord als er sprake is van één centraal contactpersoon voor Dienst ICT die dergelijke zaken op zich neemt, mits er wel vervanging i.v.m. ziekte of verlof is geregeld. Wij zullen deze eis aanpassen in de Aanbesteding naar " <i>Aanvragen aangaande onder meer offertes, bestelopdrachten, leveringen, gebreken, garantie, klachten en overige aspecten verlopen via de Service Desk of een daartoe toegewezen contactpersoon/contactpersonen bij de leverancier.</i> ".

Project: Marktconsultatie verzuim- en infectiepreventie software
Kenmerk: TenderNed: 480808
Onderwerp: Nota van Inlichtingen 2 - PVE ICT
Betreffende: Marktconsultatie



Nr.	Document	Hfdst paragraaf	Blz.	Vraag Ondernemer	Antwoord Aanbestedende dienst
22	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.4.011	33	Het is de inschrijver onbekend wat hiermee wordt bedoelt. Kunt u deze vraag verder toelichten?	Hiermee wordt specifiek aangegeven dat ook bijvoorbeeld configuratie instellingen geback-uppt moeten worden. Wellicht dat rekenregels en (drempel)waarden niet van toepassing zijn op uw software. Wij passen de eis als volgt aan in de Aanbesteding "Het systeem beschikt over de mogelijkheid voor back-up voor de configuratie en instellingen, zoals bijvoorbeeld rekenregels en (drempel)waarden van de ICT oplossing, die in voorkomend geval weer eenvoudig is in te lezen."
23	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.4.025	45	Het is de inschrijver onbekend wat hiermee wordt bedoelt. Kunt u deze vraag verder toelichten?	Als de leverancier een aansluiting op IAM niet volledig kunnen ondersteunen dan verwachten we dat de Leverancier daarvoor aparte tooling heeft om dit bijvoorbeeld handmatig uit te voeren.
24	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.13.002	120	Het is de inschrijver onduidelijk wat er wordt bedoeld met 9 x 5 ondersteuning. Kunt u dit specificeren?	5 dagen per week (werkdagen) x 9 uur per dag.
25	Programma van eisen (PVE-Dienst ICT)	ICT.13.004	122	Het is de inschrijver onduidelijk wat er wordt bedoeld met 9 x 5 ondersteuning. Kunt u dit specificeren?	5 dagen per week (werkdagen) x 9 uur per dag.