

Nota van Inlichtingen 2 behorende inkooptraject voor Data-geïnformeerd werken, (door)ontwikkeling BI-omgeving 2024 EA

<b>Betreft</b>	Nota van Inlichtingen 2	<b>Datum</b>	14 februari 2025
<b>Van</b>	Veiligheidsregio Haaglanden	<b>Ref.</b>	TN 502061

Nr.	Betreft	Vraag
1.	ONTWIKKELPLAN	Kunt u inzicht geven in het aantal actieve gebruikers van de huidige BI-omgeving, uitgesplitst per tool (Qlik Sense, TimeXtender en eventueel ook al Power BI)? Kunt u tevens een indicatie geven van de verdeling per afdeling en type gebruiker (bijv. rapport-consumenten, self-service analisten, ontwikkelaars, technisch beheerders).
Antwoord	<p>Op dit moment heeft de VRH 180 Qlik Sense licenties. Het aantal actieve gebruikers zal naar schatting de helft zijn. Er zijn ook medewerkers van de VRH zonder Qlik Sense licentie die wel periodiek een NPrinting rapportage ontvangen (rapport-consumenten). Alle VRH-medewerkers met een device hebben een Microsoft PowerBI Pro licentie (onderdeel van Microsoft E5 licentie). Aangezien de VRH Qlik Sense nu nog als BI-tool gebruikt wordt PowerBI alleen door het datateam gebruikt en hooguit 5 andere gebruikers. TimeXtender wordt alleen door het datateam gebruikt.</p> <p>Self-service analisten zijn op slechts 1 VRH afdeling aanwezig, dit zijn hooguit 5 VRH medewerkers. Ontwikkelaars en technische beheerders vormen enkel de 4 FTE van het datateam.</p> <p>Wat betreft de verdeling per afdeling, wordt Qlik het meest geraadpleegd door de afdelingen Operationele Voorbereiding, Paraatheid, Risico Beheersing en verschillende afdelingen van Bedrijfsvoering, waaronder ICT-beheer, Mens &amp; Organisatie.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	ONTWIKKELPLAN	Kunt u een overzicht geven van de huidige governance-structuur rondom BI-ontwikkeling binnen VRH? Wij ontvangen graag inzicht in hoe beslissingen over nieuwe dashboards en rapportages worden genomen, welke rollen (bijv. stuurgroep, product owners, gebruikersgroepen) hierin betrokken zijn, en hoe prioriteiten binnen BI-ontwikkeling en mogelijk -migratie worden bepaald.
Antwoord	<p>Nieuwe verzoeken/wensen kunnen vanuit de hele organisatie aan het datateam kenbaar gemaakt worden, ook zijn er ontwikkel ideeën vanuit het datateam zelf. Verzoeken/wensen worden in de praktijk ingediend door o.a. teamhoofden, informatie adviseur, functioneel beheerders, beleidsadviseurs en -medewerkers. De coördinator datateam, in rol van product owner, prioriteert de verzoeken die op een backlog zijn verzameld, hier is een prioriteringsmodel voor ontwikkeld. Afhankelijk van het verzoek of het project is een stuurgroep aanwezig.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	ONTWIKKELPLAN	Zijn er al (technische) richtlijnen of standaarden vastgesteld voor de ontwikkeling van bijv. rapportages, dashboards of data pipelines, of voor de inrichting van Power BI en Microsoft Fabric? Kunt u deze delen?
Antwoord	<p>Er zijn specifieke templates beschikbaar voor de presentatie van dashboards en rapportages die zorgen voor zoveel mogelijk uniforme dashboards. Voor de ontwikkelaars, van de VRH en de inschrijver, geldt dat zij de intern vastgestelde werkwijze volgen bij het ontwikkelen.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Implementatieplan	Kunt u verduidelijken wat exact wordt verstaan onder het “waarborgen van continuïteit” tijdens de implementatie? Zijn er bijv. bestaande SLA of uptime-eisen waar rekening mee gehouden moet worden?
Antwoord	Onder het waarborgen van continuïteit kan worden verstaan dat continue gezorgd wordt dat de (technische) BI-omgeving goed, beschikbaar en betrouwbaar blijft tijdens de implementatie. VRH vraagt de leverancier een passend SLA voorstel te doen, uptime-eisen of bestaande SLA waar rekening mee gehouden moet worden zijn er niet. We rekenen daarbij op uw expertise.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Implementatieplan	Zijn er op dit moment lopende of geplande projecten binnen de BI-omgeving die invloed kunnen hebben op de implementatie? Zo ja, kunt u aangeven welke projecten dit zijn, op welke tijdslijnen deze lopen en hoe de afhankelijkheden met deze aanbesteding worden beheerd?
Antwoord	Er zijn op dit moment geen lopende of geplande projecten die naar verwachting invloed hebben op de implementatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Implementatieplan	Kunt u een overzicht geven van de bronsystemen die momenteel ontsloten zijn in de BI-omgeving en de frequentie waarop deze gegevens worden verwerkt?
Antwoord	In verband met informatieveiligheid zullen we na de gunning de namen van de bronsystemen pas delen met de betreffende leverancier. Wel kunnen we delen dat het aantal bronsystemen dat wordt ontsloten rond de 20 ligt. Wat betreft de frequentie van verversing kunnen we delen dat data nu overwegend 1x per dag/nacht wordt verversd waarvan een enkele uitzondering die meermaals wordt geladen. We houden er rekening mee dat voor enkele dashboards/bronsystemen real-time verversing tot een van de mogelijkheden behoort.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Implementatieplan	Kunt u toelichten hoe wijzigingen in de bronsystemen worden beheerd: hoe frequent komen wijzigingen voor, en welke informatie mogen wij als data partner hierover verwachten? Is er een standaardproces voor impactanalyses bij grote systeemwijzigingen?
Antwoord	Wijzigingen als het gaat om beschikbaarheid of aanpassingen van het datamodel in de bronsystemen worden over het algemeen vooraf aangekondigd door beheerder en/of systeemeigenaar. Bij grote systeemwijzigingen wordt de datapartner geïnformeerd en gevraagd om een impactanalyse. Prioritering van dergelijke wijzigingen wordt afgestemd tussen datateam VRH en datapartner.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Serviceplan	Kunt u verduidelijken hoe het vaste prijsmodel voor het serviceplan gedefinieerd moet worden? Verwacht VRH dat alle monitoring-, beheer- en onderhoudstaken, inclusief incidentafhandeling, binnen deze vaste prijs vallen, of zijn er variabele componenten of uitzonderingen waarvoor aanvullende kosten mogen worden berekend (bijvoorbeeld major upgrades of extra support buiten SLA-uren)?
Antwoord	Met het vaste prijsmodel voor het serviceplan verwachten wij dat dit alle kosten omvat, inclusief incidentafhandeling.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Serviceplan	Welke eisen stelt u aan de SLA-bijlage: zijn er verplichte structuren, KPI's of responstijden die hierin opgenomen moeten worden?
Antwoord	We rekenen bij het opstellen van een concept SLA op uw expertise als inschrijver. De aandachtspunten die voor de VRH belangrijk zijn staan beschreven in alinea 5.1 van het Aanbestedingsdocument.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	algemeen	Kunt u bevestigen dat het aantal opgegeven max aantal pagina's exclusief voorblad en inhoudsopgave is?
Antwoord	Wij bevestigen dat het maximaal aantal pagina's exclusief voorblad en inhoudsopgave is.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Vragenronde 2 - Toekomstplannen integratie van systemen	Zijn er toekomstplannen voor een bredere integratie van de BI-omgeving met operationele systemen (bijv. live dashboards voor crisissituaties)?
Antwoord	Ja, tevens moet er rekening gehouden worden met het feit dat er voor enkele dashboards/bronsystemen real-time verversing mogelijk moet zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Aanbestedingsdocument 3.4 Technische en beroepsbekwaamheid	"Op verzoek verstrekt de inschrijver als bewijsplicht aan de VRH een overzicht met referentiegegevens, welke de VRH kan controleren." Dienen deze referentiegegevens nog op bepaalde wijze aangeleverd te worden? Is er een sjabloon/layout die opdrachtnemer kan gebruiken?
Antwoord	Als aanbestedende dienst kunnen wij de inschrijver verzoeken om aan de VRH een overzicht met referentiegegevens te overhandigen. Bij het verzoek wordt een format gedeeld met de inschrijver.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Nota van Inlichtingen 1 Nvl 1 - 8, 12, 15 etc.	In de Nvl wordt op verschillende plaatsen verwezen naar een mantelovereenkomst. Kunt u aangeven welke mantelovereenkomst wordt bedoeld?
Antwoord	In vraagstelling van inschrijvers in de Nvl1 wordt tekst "mantelovereenkomst" of "mantel" genoemd. Wij hanteren geen mantelovereenkomst voor deze betreffende aanbesteding.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Nota van Inlichtingen 1 Nvl 1 - 43 & 100	Vraag 1: Uit uw antwoorden bij de vragen betreffende de beperking van aansprakelijkheid voor schade (artikel 16.3 GIBIT) blijkt dat de aansprakelijkheid voor schade onbeperkt is. Immers, de beperking tot € 1.250.000,- geldt slechts per gebeurtenis. Het aantal gebeurtenissen is onzeker. Dit is ons inziens onredelijk en ook nog eens in strijd met het beleid van de meeste (grote) leveranciers en staat haaks op het doel van de Gids proportionaliteit. Om een eventueel no bid te voorkomen, hetgeen invloed zal hebben op de concurrentie en het verkrijgen van een goed aanbod met een scherpe prijs, verzoekt leverancier u uw standpunt te heroverwegen en de aansprakelijkheid voor schade voor artikel 16.3 GIBIT te maximeren tot een redelijk bedrag dat in verhouding staat tot de mogelijke opdrachtwaarde, bijvoorbeeld tot € 250.000,- per jaar. Bent u hiertoe bereid? Vraag 2: Het is leverancier daarnaast wegens interne regels niet toegestaan aansprakelijkheid te aanvaarden voor gevolgschade en/of indirecte schade. Ter voorkoming van een eventueel no bid verzoekt leverancier u de aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade uit te sluiten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gedeelde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u bereid dit aan te passen?
Antwoord	Niet akkoord. Wij hanteren artikel 16. Aansprakelijkheid van Inkoopvoorwaarden 2023.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Nota van Inlichtingen 1 Nvl 1 - 14, 43 & 101	Vraag 1: Uit uw antwoorden bij de vragen betreffende de beperking van aansprakelijkheid voor schade (artikel 16.4 GIBIT) blijkt dat de aansprakelijkheid voor schade onbeperkt is. Immers, de beperking tot twee maal de jaarvergoeding geldt slechts per gebeurtenis. Het aantal gebeurtenissen is onzeker. Dit is ons inziens onredelijk en ook nog eens in strijd met het beleid van de meeste (grote) leveranciers en staat haaks op het doel van de Gids proportionaliteit. Om een eventueel no bid te voorkomen, hetgeen invloed zal hebben op de concurrentie en het verkrijgen van een goed aanbod met een scherpe prijs, verzoekt leverancier u uw standpunt te heroverwegen en de aansprakelijkheid voor schade voor artikel 16.4 GIBIT te maximeren tot een redelijk bedrag dat in verhouding staat tot de mogelijke opdrachtwaarde, bijvoorbeeld tot € 250.000,= per jaar. Bent u hiertoe bereid? Vraag 2: Het is leverancier daarnaast wegens interne regels niet toegestaan aansprakelijkheid te aanvaarden voor gevolgschade en/of indirecte schade. Ter voorkoming van een eventueel no bid verzoekt leverancier u de aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade uit te sluiten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u bereid dit aan te passen?
Antwoord	Niet akkoord. Wij hanteren artikel 16. Aansprakelijkheid van Inkoopvoorwaarden 2023.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Aanbestedingsdocument 5.4 Implementatieplan	"Werkprocessen afstemmen en implementeren voor het voorbereiden, plannen, uitvoeren en bewaken van ontwikkelingsactiviteiten" De leverancier gaat ervan uit dat het implementatieplan betrekking heeft op het overnemen van de bestaande omgeving(en) en het implementeren van relevante beheerprocessen. Het lijkt logisch dat ontwikkelactiviteiten hier niet onder vallen, maar horen bij reguliere consultancy inzet (en daarmee moeten worden opgenomen in het ontwikkelplan). Hoe moet de leverancier deze zin interpreteren?
Antwoord	Met deze zin wordt bedoeld dat we in het ontwikkelplan terug willen zien hoe de inschrijver de ontwikkelactiviteiten in gaat richten zodat deze past bij de werkwijze van de VRH.	