

Algemene informatie

Aanbesteding: Selectie leverancier voor Servicedesk, Werkplek en Netwerk
Aanbestedende Dienst: Stichting Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Hoofdstuk 1 en paragraaf 4.1

Vraag:

Aanbestedende dienst creëert door de invulling van de procedurele begeleiding (door OGD in dit geval), dat een rechtstreekse concurrent van alle Inschrijvers inzicht krijgt in referentie informatie, kwaliteitsstukken en het prijsmodel van alle aanbieders. Dat OGD zelf niet van plan is om aan te bieden doet niets aan af aan het feit dat hierdoor een oneerlijk concurrentievoordeel geschapen wordt bij volgende aanbestedingen. Dit zou voor Inschrijver een reden zijn om niet deel te nemen aan deze aanbesteding. Bent u bereid de procesbegeleiding door OGD in het kader van deze aanbesteding te beëindigen of gebruik te maken van een onafhankelijk adviseur?

Antwoord:

Er is een aanvullende geheimhoudingsverklaring afgegeven om deze situatie voor gegadigden af te dekken. Deze zal met de beantwoording van de NvI worden gepubliceerd op TenderNed.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Leidraad 4.2

Vraag:

1. In de planning is opgenomen dat er een presentatieronde wordt gehouden. Is dit onderdeel van de gunningscriteria?

Antwoord:

Dit wordt gepubliceerd in de gunningsleidraad in de volgende fase van de aanbesteding. De keuze is nog niet definitief, maar gegadigden mogen voorlopig ervan uitgaan dat dit onderdeel wordt van het scoringsmechanisme.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Leidraad 5.4

Vraag:

2. hoe is de servicedesk dienstverlening ingeregeld qua retentie; wat wordt hier bedoeld, kennisbehoud of iets anders?

Antwoord:

In beginsel retentie van medewerkers, maar hierbij kan gegadigde natuurlijk het eigen systeem van kwaliteitsbehoud (bv. door documentatie, processen, etc.) met de gegeven retentie van medewerkers aangeven.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Marktverkenning

Vraag:

3. In de schriftelijke marktverkenning wordt er gesproken over 28 locaties in 8 gemeenten, in de selectie leidraad wordt gesproken over 27 locatie in 8 gemeenten. Is er recentelijk een nieuwe locatie geopend? Hoe volatiel zijn de locaties?

Antwoord:

Niet heel volatiel, in principe blijft het aantal locaties hetzelfde. Soms verhuist een locatie en is er tijdelijk een locatie minder of meer gedurende de verhuizing. Dit heeft te maken met het feit dat gemeenten de locaties aanwijzen waar de opdrachtgever zich huisvest.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

PvE 10

Vraag:

4. PvE 10: Hoe ziet de opdrachtgever dit? Hoe wordt dit geïnitieerd? Zal de opdrachtgever daarom vragen? Komt er een auditor op bezoek?

Antwoord:

We gaan ervanuit dat u refereert naar PvE 9: dit is nader te specificeren in onderling overleg. Het gaat uit van een gezamenlijk streven naar kwaliteit.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

PvE 13

Vraag:

5. PvE 13: Is er momenteel een koppeling van het ITSM systeem van uw opdrachtnemer met uw telefoniesysteem?

Antwoord:

We gaan ervanuit dat u refereert naar PvE 12: er is momenteel geen koppeling.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Diensten

Vraag:

6. Wordt van de leverancier verwacht advies te geven over de aan te schaffen hardware ?

Antwoord:

Ja, op termijn als de huidige hardware aan vervanging toe is, of als naar inzicht van de leverancier andere hardware van meerwaarde is voor de

opdrachtgever.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Architectuur

Vraag:

7. Er staat een fileserver in Azure. Wordt er geen gebruik gemaakt van SharePoint/OneDrive? Hoe worden de documenten vanaf de fileserver ontsloten (middels RDP vanaf de applicatieserver)?

Antwoord:

Er wordt primair gebruik gemaakt van SharePoint en OneDrive voor bestandsopslag. Er staan twee applicatieservers in Azure.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Architectuur

Vraag:

8. Kunt u vertellen welke applicaties er op de applicatieserver draaien en hoe worden deze ontsloten? (Middels RDP)?

Antwoord:

Deze applicatieservers hosten momenteel de 'oude' (pre-Ricoh cloud printing) printoplossing.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Selectieleidraad: AIVG

Vraag:

Inschrijver is op hoofdlijn akkoord met de AIVG, maar treedt over een aantal punten (zoals aansprakelijkheid, indexatie en MVO) altijd in overleg met Opdrachtgevers voor een nadere specificatie. Is dat akkoord?

Antwoord:

De opdrachtgever staat hier open in en wil marktconform contracteren, zodat zowel opdrachtgever en opdrachtnemer geen onnodige risico's op zich nemen, maar wel wederzijdse prikkels hebben gedurende de levering. De precieze invulling qua boetes en uit te sluiten artikelen achten wij onderdeel van de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

AIVG - artikel 18 -GEHEIMHOUDING

Vraag:

Wij begrijpen dat u met de boete voldoende zekerheid wilt creëren dat aan de verplichtingen wordt voldaan en dat u geen risico loopt op schade door tekortkomingen. Voor ons als inschrijver vormt de voorgestelde boete echter een onredelijk risico, omdat deze niet in verhouding staat tot de verplichtingen. Andere leveranciers kunnen hier ook tegenaan lopen, wat mogelijk leidt tot hogere prijzen of terughoudendheid bij inschrijving. In lijn met proportionaliteit en objectiviteit: zou u akkoord gaan met een maximale boete van 10.000 euro, zodat de prikkel blijft bestaan maar de samenwerking niet onnodig wordt belast?

Antwoord:

De opdrachtgever staat hier open in en wil marktconform contracteren, zodat zowel opdrachtgever en opdrachtnemer geen onnodige risico's op zich nemen, maar wel wederzijdse prikkels hebben gedurende de levering. De precieze invulling qua boetes en uit te sluiten artikelen achten wij onderdeel van de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Overzicht diensten - Werkplek/ Laptop | Telefonie/ Toestel

Vraag:

Heeft de opdrachtgever nagedacht over het toevoegen van lifecycle management en depot diensten rondom de werkplek hardware (Device as a Service) aan de scope?

Antwoord:

Ja, maar dat is momenteel niet de wens. De huidige laptops zijn aangeschaft door de opdrachtgever zelf voor de komende jaren. Bij end-of-life van deze laptops zou dit aanvullende op de te contracteren dienstverlening kunnen zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Overzicht diensten - Werkplek/ Laptop | Telefonie/ Toestel

Vraag:

Staat de opdrachtgever ervoor open om de benodigde hardware in te kopen bij de opdrachtnemer?

Antwoord:

Ja, indien er aanschaf benodigd is. Echter zou dit geen exclusiviteit voor de opdrachtnemer moeten betekenen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

14

Selectieleidraad

Vraag:

Voor servicedesk en monitoring, welke parameters wenst de opdrachtgever te laten monitoren?

Antwoord:

Nader te bepalen samen met de leverancier. We gaan uit van een beperkte set parameters gericht op de kwaliteit en tevredenheid over de dienstverlening.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Selectieleidraad

Vraag:

Is de opdrachtgever voornemens Zorgmail te integreren met Exchange Online?

Antwoord:

Er is momenteel al een plugin van Zorgmail in de Outlook clients actief. Mogelijke verdere integraties zijn wat opdrachtgever betreft pas relevant na de transitie.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
16

Onderwerp:
UEA - Deel III C, pagina 24

Vraag:

"Prestaties uit het verleden Wetsverwijzing(en): Artikel 2.87, lid 1g Aanbestedingswet 2012. Door te antwoorden met 'Ja' geeft u aan dat deze uitsluitingsgrond niet op u van toepassing is en u voldoet aan deze eis." Wij willen en moeten hier "nee" op antwoorden echter met de opstelling van de vraagstelling zou dat ons uitsluiten. Kunt u aangeven dat dit een vergissing is?

Antwoord:

Nee antwoorden op de vraag uit de UAE is 'Ja' antwoorden op de vervolgvraag uit de UAE. Dit is wellicht onduidelijk verwoord in de UAE, echter zijn we niet voornemens partijen die voldoen aan de eis uit te sluiten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:
UEA - Deel III C, pagina 23

Vraag:

"Faillissement, insolventie of gelijksoortig Wetsverwijzing(en): Juridische beschrijving: Voldoet u aan deze eis? Artikel 2.87, lid 1b Aanbestedingswet 2012". Wij willen en moeten hier "nee" op antwoorden echter met de opstelling van de vraagstelling zou dat ons uitsluiten. Kunt u aangeven dat dit een vergissing is?

Antwoord:

Nee antwoorden op de vraag uit de UAE is 'Ja' antwoorden op de

vervolgvraag uit de UAE. Dit is wellicht onduidelijk verwoord in de UAE, echter zijn we niet voornemens partijen die voldoen aan de eis uit te sluiten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

AIVG - Aansprakelijkheid H20

Vraag:

Inschrijver merkt op dat de aansprakelijkheidsbedragen afwijkend tov de marktstandaard zijn en disproportioneel zijn, er wordt tot 10 keer de totale contracwaarde verlangd. Het is gebruikelijk binnen de IT dat dit gemaximaliseerd is op 2 keer de jaarvergoeding. Accepteert JGZ-ZHW het voorstel om dit te maximaliseren op € 500.000 per gebeurtenis en maximaal € 1.000.00 per jaar een marktconforme bepaling te realiseren?

Antwoord:

De opdrachtgever staat hier open in en wil marktconform contracteren, zodat zowel opdrachtgever en opdrachtnemer geen onnodige risico's op zich nemen, maar wel wederzijdse prikkels hebben gedurende de levering. De precieze invulling qua boetes en uit te sluiten artikelen achten wij onderdeel van de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
19

Onderwerp:
AIVG - Artikelen 13-16

Vraag:

Inschrijver vraagt zich of het mogelijk is om artikelen 13-16 buiten toepassing te verklaren. Deze artikelen richten zich primair op producten, terwijl de opdracht uitsluitend bestaat uit het leveren van diensten. Is het mogelijk om deze artikelen expliciet uit te sluiten in het contract, gezien hun beperkte relevantie voor de aard van de dienstverlening?"

Antwoord:

De opdrachtgever staat hier open in en wil marktconform contracteren, zodat zowel opdrachtgever en opdrachtnemer geen onnodige risico's op zich nemen, maar wel wederzijdse prikkels hebben gedurende de levering. De precieze invulling qua boetes en uit te sluiten artikelen achten wij onderdeel van de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:
AIVG - Artikel 5 - INDEXATIE

Vraag:

"Inschrijver begrijpt dat u graag wilt weten waar u financieel aan toe bent komende jaren, zodat u dit kan meenemen in uw begroting voor komende Jaren. Dit heeft echter tot gevolg dat inschrijver vanaf volgend jaar de inflatie en stijgende kosten van zijn diensten niet aan aanbesteder kan doorberekenen. Dit betekent in feite dat haar winst elk jaar zal dalen en potentieel tot onder onze kostprijs zal komen te liggen. Dit kan risico's voor onze financiële gezondheid met zich meebrengen. Dit zal voor alle inschrijvers het geval zijn, indien u hier aan vast houdt loopt u de kans dat inschrijvers hun prijzen gaan verhogen om de inflatie nu al aan u door te

berekenen. Het is ons inziens in strijd met de redelijkheid en billijkheid en regels van de proportionaliteit als u hier aan vast houdt. Inschrijver stelt voor om na 1 jaar te indexeren met een vast percentsage van 5%, zodat u nu al weet met welke kosten komende jaren rekening moet houden. Inschrijver stelt hiertoe de volgende tekst voor: "Inschrijver heeft eenmaal per kalenderjaar de mogelijkheid haar tarieven te indexeren, ingaande per 1 januari van elk jaar. Indexatie geschiedt met een vaste percentage van 5%."

Antwoord:

Opdrachtgever staat open voor afspraken over indexatie. Het precieze mechanisme of percentage komen we graag overeen in de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Overzicht diensten Security/ backup

Vraag:

Vereist de opdrachtgever een back-up buiten het Microsoft-domein?

Antwoord:

We stellen hier geen specifiekere eisen aan dan het hebben van de back-up en varen daarbij graag op best-practices vanuit de leverancier.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Selectieleidraad

Vraag:

Het HR-systeem is nog niet gekoppeld aan Entra ID. Is de opdrachtgever voornemens dit te doen, inclusief implementatie bijhorend proces?

Antwoord:

Niet initieel bij het starten van deze opdracht, maar als de leverancier de meerwaarde kan aantonen gedurende de dienstverlening sluiten we dit niet uit.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Overzicht diensten Identiteit/ account

Vraag:

Is de opdrachtgever voornemens Identity & Access Management (IAM) tooling in te zetten? Zo ja, welke?

Antwoord:

Niet initieel bij het starten van deze opdracht, maar als de leverancier de meerwaarde kan aantonen gedurende de dienstverlening sluiten we dit niet uit.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Selectieleidraad 3.2.1.2 Werkplek

Vraag:

Wanneer vindt de opdrachtgever MDM opportuun en kan dit gekwantificeerd worden?

Antwoord:

In beginsel na het afronden van de transitie (uiterlijk per 1-1-2026). Wij zijn voornemens met de te contracteren leverancier na het afronde van de transformatie met de bevindingen hieruit een roadmap voor uit te voeren projecten te maken. Dit onderdeel staat dan wat de opdrachtgever betreft hoog op de prioriteitenlijst.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Selectieleidraad

Vraag:

Beschikt de opdrachtgever over een informatiebeveiligingsbeleid dat gedeeld kan worden?

Antwoord:

Nog niet volledig, er is een informatiebeveiligingsbeleid in de maak, deze zal uiterlijk bij publicatie van de gunningsleidraad mee gepubliceerd worden.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Overzicht diensten

Vraag:

Printen vanaf de werkplek met follow-me printing wordt aanbesteed. Betekent dit dat het Ricoh Printing contract afloopt? Moet de opdrachtnemer een eigen oplossing aandragen of maakt de opdrachtgever gebruik van een eigen oplossing, en zo ja, welke?

Antwoord:

Printen is momenteel onderdeel van het contract met de huidige leverancier. We verwachten tijdens de verificatiefase af te kunnen spreken of de te contracteren leverancier dit contract over kan nemen of een eigen oplossing implementeert.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

27

Overzicht diensten

Vraag:

Wenst de opdrachtgever binnen de contracttermijn ook het beheer van applicaties uit te besteden aan de opdrachtnemer?

Antwoord:

Nee, het applicatiebeheer zal blijven hoe het nu is: (technisch) beheerd door de applicatieleverancier, (functioneel) beheerd door het eigen team van de opdrachtgever, of onbeheerd.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Overzicht architectuur

Vraag:

Wij zien dat er gebruik wordt gemaakt van een Azure domein met AD Domain Services . In hoeverre acht de opdrachtgever deze omgeving in de gewenste situatie nog nodig?

Antwoord:

Dat is ter beoordeling van de te contracteren leverancier en op basis van de best-practice die zij leveren. Zolang de functionaliteiten voor de eindgebruiker niet geraakt worden, is de technische oplossing grotendeels door de leverancier in te vullen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Selectieleidraad 3.2.4 Doelstellingen

Vraag:

‘Opleiding van medewerkers die aansluit op de dagelijkse digitale praktijk’ wordt genoemd als een doelstelling, maar niet expliciet als een eis. Een skilled helpdesk biedt vooral ondersteuning en uitleg, terwijl het opleiden en begeleiden van medewerkers in het gebruik van de digitale werkplek een adoptietraject vereist. Houdt de opdrachtgever hier rekening mee?

Antwoord:

Ja, initieel verwachten wij dat een skilled servicedesk gezien het huidige niveau van de eindgebruiker al een flinke impact kan maken. In een later stadium zal een adoptietraject relevant kunnen zijn, en hierbij leunen wij in de toekomst graag op de inzichten van de te contracteren leverancier.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Selectieleidraad 3.2.4 Doelstellingen

Vraag:

Wat wordt bedoeld met een hogere uitnutting van de aangeschafte (Microsoft) licenties? Doelt de opdrachtgever hiermee op het beter benutten van alle beschikbare mogelijkheden binnen de aangeschafte Microsoft licenties?

Antwoord:

Ja, daar doelen wij inderdaad op. Wij zoeken graag na contractering de samenwerking met de leverancier op om te kijken welke functionaliteiten van de licenties nog niet (genoeg) benut worden en van waarde voor de opdrachtgever kunnen zijn.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

AIV art 28.10

Vraag:

De CO2 voetafdruk in relatie tot deze opdracht is erg moeilijk te bepalen. Graag dit artikellid uit sluiten, of aanpassen dat inschrijver inzicht geeft in haar totale scope 1, 2 en 3.

Antwoord:

Wij staan open voor een aanpassing op dit artikel, echter gezien Europese wet- en regelgeving op dit vlak (o.a. CSRD) is het niet uit te sluiten dat de opdrachtgever op termijn hierover moet rapporteren. Wij gaan graag tijdens de onderhandelingsfase het gesprek hierover aan wat de best passende formulering hiervoor is.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
32

Onderwerp:
AIVG, art 20.2

Vraag:

De aansprakelijkheid is erg hoog in relatie tot de opdracht. Dit is niet gebruikelijk voor de branche van IT-dienstverlening. Graag zien wij de aansprakelijkheid beperkt tot de meer proportionele waarden, bijvoorbeeld zoals geformuleerd in de ARVODI. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw onderbouwing waarom deze aansprakelijkheid wel proportioneel is.

Antwoord:

De opdrachtgever staat hier open in en wil marktconform contracteren, zodat zowel opdrachtgever en opdrachtnemer geen onnodige risico's op zich nemen, maar wel wederzijdse prikkels hebben gedurende de levering. De precieze invulling qua boetes en uit te sluiten artikelen achten wij onderdeel van de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
33

Onderwerp:
AIVG

Vraag:

De AIVG is gericht op de levering van medische apparatuur/hulpmiddelen en medicijnen. Het is niet gericht op IT beheer (zeker niet zonder de Module ICT). Kunt u bevestigen dat in de Overeenkomst artikelen specifiek gericht op IT-beheer worden opgenomen en er in de Overeenkomst kan worden afgeweken van bepalingen in de AIVG?

Antwoord:

De opdrachtgever staat hier open in en wil marktconform contracteren, zodat zowel opdrachtgever en opdrachtnemer geen onnodige risico's op zich nemen, maar wel wederzijdse prikkels hebben gedurende de levering. De precieze invulling qua boetes en uit te sluiten artikelen achten wij onderdeel

van de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

AIVG art 5.1

Vraag:

Kunt u bevestigen dat in de Overeenkomst afspraken worden gemaakt over jaarlijkse indexatie?

Antwoord:

Oprachtgever staat open voor afspraken over indexatie. Het precieze mechanisme of percentage komen we graag overeen in de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

PvE, wens 14

Vraag:

U stelt dat opdrachtgever het initiatief moet nemen om relevante marktontwikkelingen te delen. Waarom is dit een wens en geen eis? Het lijkt ons normaal en een vereiste dat we opdrachtgevers proactief op de hoogte houden van relevante marktontwikkelingen.

Antwoord:

Wij zijn het met u eens dat dit normaal zou moeten zijn. Echter vinden wij dit in dit stadium geen criterium om al een potentiële leverancier op uit te sluiten.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

PvE, wens 9

Vraag:

U stelt dat de dienstverlening aan opdrachtgever is ontwikkeld op basis van marktstandaarden en niet specifiek voor opdrachtgever ontwikkeld moet zijn. Waarom is dit een wens en geen eis? U bent toch op zoek naar een standaardconcept en geen maatwerk?

Antwoord:

De opdrachtgever heeft momenteel slecht zicht op hoe marktconform de huidige werkplek is. Het kan een optie zijn dat er gedurende een deel van het contract toch maatwerk nodig is. Dus het streven is zeker om naar een marktstandaard te bewegen, echter vinden wij het te zwaar om dit om deze reden direct als eis neer te leggen.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

PvE, eis 1

Vraag:

U stelt dat de primaire voertaal Nederlands moet zijn. Betekent dit dat er dus geen Engels sprekende specialisten op de Servicedesk werkzaam mogen zijn?

Antwoord:

Onze intentie met deze eis is dat de telefoon opgenomen wordt in adequaat gesproken Nederlands, en dat beantwoording van tickets in adequaat geschreven Nederlands geschied. Wij sluiten met deze eis niet uit dat andere talen ook gesproken mogen worden, echter is dat niet waar deze eis over gaat.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Selectieleidraad sectie 5.5

Vraag:

Bedoelt u dat inschrijver voor de 5 vragen die beantwoord moeten worden in totaal exact 2 referenties dient te gebruiken, of mag er per vraag een aparte referentie worden ingezet, dus in totaal maximaal 5 referenties?

Antwoord:

Wij bedoelen dat er 1 referent per vraag gebruikt dient te worden. Om u als gegadigde niet teveel te belasten hebben wij een maximum gesteld aan het

totaal aantal referenten van 2 referenten. Om ons als opdrachtgever zekerheid te geven dat niet 1 referent voor elke vraag referent staat hebben we het minimum ook op 2 referenten gezet.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Selectieleidraad

Vraag:

Wordt de tevredenheid over de servicedesk gemeten? Zo ja, wat zijn de uitkomsten daarvan? En welke elementen daaruit wil de opdrachtgever graag terugzien in deze uitvraag?

Antwoord:

Ja dit gebeurt via een maandelijkse poll op het intranet. De gemiddelde score ligt hier laag in de 6 op een schaal van 1 tot 10. We zouden met een nieuwe leverancier graag streven naar een hoger cijfer.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Selectieleidraad par 3.1

Vraag:

De eindgebruikers weten de servicedesk niet altijd goed te vinden. Wat zijn de redenen dat dit in de praktijk regelmatig voorkomt?

Antwoord:

Het antwoord hierop is tweeledig: enerzijds komt dit door ervaringen uit het verleden dat men zich niet geholpen voelt en daardoor ook niet opnieuw hulp zoekt via de servicedesk. Anderzijds heeft opdrachtgever nog een eigen functioneel applicatiebeheer team dat erg bekend is binnen de organisatie en daardoor ook veel vragen, die voor de servicedesk bestemd zouden moeten zijn, naar zich toe krijgt.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Microsoft Tenant

Vraag:

Ziet JGZ het beheer van de Microsoft Tenant als onderdeel van het Werkplekbeheer?

Antwoord:

Ja, in die zin dat dit dan gescopt is tot het beheer van de Tenant voor de onderdelen die relevant zijn voor de werkplek.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Toepassingen

Vraag:

Is de aannahme correct dat er geen client server toepassingen zijn die een infrastructuur nodig heeft?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Ricoh in de architectuurplaat

Vraag:

Wordt met 'RICOH' in de architectuurplaat verwezen naar het 'Ricoh Cloudstream' systeem voor printen?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bekende risico's bij transitie

Vraag:

Zijn er bekende uitdagingen of risico's bij de overgang van de huidige IT-dienstverlener naar een nieuwe leverancier?

Antwoord:

Niet op het moment van schrijven. Mochten deze zich aandienen zullen we dit meenemen in de te verstrekken stukken.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Aantal meldingen en verdeling

Vraag:

Hoeveel meldingen worden er gemiddeld per maand geregistreerd? Kan dit worden onderverdeeld in incidenten, service requests en wijzigingen?

Antwoord:

Er worden 148 meldingen gemiddeld per maand geregistreerd, gemeten over het afgelopen half jaar. De onderverdeling is ongeveer de helft incidenten en de andere helft service requests. Wijzigingen zijn sporadisch, hooguit 2 a 3 per maand.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

AIVG - Artikel 5 - INDEXATIE

Vraag:

We snappen dat jStichting Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West graag financiële zekerheid wilt voor de komende jaren. Maar zonder indexatie kunnen we stijgende kosten en inflatie niet doorberekenen. Dat betekent dat onze marge elk jaar kleiner wordt en mogelijk onder de kostprijs uitkomt, met financiële risico's als gevolg, en mogelijke impact op de kwaliteit van de dienstverlening waarbij de absolute grenzen van de gemaakte afspraken worden opgezocht. Dat is niet waar we voor staan. We stellen daarom voor om de tarieven jaarlijks te indexeren op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) van het CBS, of een nader overeen te komen indexeringsvorm. Zo houd je grip op de kosten, terwijl wij een eerlijke en duurzame prijs kunnen hanteren.

Onze suggestie:

"We hebben eenmaal per kalenderjaar de mogelijkheid om onze tarieven te indexeren, ingaande per 1 januari van elk jaar. Indexatie geschiedt op basis van de CPI (Consumentenprijsindex) zoals gepubliceerd door het CBS."

Antwoord:

Opdrachtgever staat open voor afspraken over indexatie. Het precieze mechanisme of percentage komen we graag overeen in de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
47

Onderwerp:
AIVG - Aansprakelijkheid H20

Vraag:

We zien dat de gevraagde aansprakelijkheidsbedragen flink afwijken van wat gebruikelijk is in de markt. De eis ligt fors hoger dan de totale contractwaarde.

We vinden het belangrijk om een realistische en evenwichtige regeling af te spreken. Daarom stellen we voor om de aansprakelijkheid te maximaleren op € 500.000 per incident en € 1.000.000 per jaar. Dit sluit beter aan bij marktconforme voorwaarden en zorgt ervoor dat we onze dienstverlening op een verantwoorde manier kunnen blijven aanbieden.

Daarnaast geven we uiteraard inzicht in onze aansprakelijkheidsverzekering, zodat Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West precies weet hoe dit is afgedekt. Staat Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West hiervoor open?

Antwoord:

De opdrachtgever staat hier open in en wil marktconform contracteren, zodat zowel opdrachtgever en opdrachtnemer geen onnodige risico's op zich nemen, maar wel wederzijdse prikkels hebben gedurende de levering. De precieze invulling qua boetes en uit te sluiten artikelen achten wij onderdeel van de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
48

Onderwerp:
AIVG - artikel 18 - geheimhouding

Vraag:

We begrijpen dat Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West zekerheid wil dat afspraken worden nagekomen en dat er geen onnodig risico gelopen wordt op schade door tekortkomingen. Tegelijkertijd brengt de voorgestelde boete voor ons een onredelijk risico met zich mee, omdat deze niet in verhouding staat tot de verplichtingen. In plaats van een vaste boete stellen we voor om aansprakelijkheid te baseren op daadwerkelijke schade. Zo blijft er een eerlijke prikkel bestaan om aan de verplichtingen te voldoen, zonder dat de samenwerking onnodig wordt belast.

Antwoord:

De opdrachtgever staat hier open in en wil marktconform contracteren, zodat zowel opdrachtgever en opdrachtnemer geen onnodige risico's op zich nemen, maar wel wederzijdse prikkels hebben gedurende de levering. De precieze invulling qua boetes en uit te sluiten artikelen achten wij onderdeel van de onderhandelingsfase.

Fase:

Aanmeldfase

Inschrijfronde:

-

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Levering servicedesk, werkplek, netwerk

Beantwoord op:

7 mrt. 2025