

Nota van Inlichtingen d.d. 6 december 2024
Aanbesteding: Intranet (GR de Bevelanden), K010905

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
119	Nvl 1, punt 48 (pagina 11)	Nvl 1, punt 48 (pagina 11) U geeft bij ref. 13 en 70 in de Nota van Inlichtingen aan dat 950 gebruikers voor één organisatie (mag ook een niet-gemeente zijn) voldoende is. Volgens ons is het veel complexer om een goed multi-organisatie intranet voor een samenwerkingsverband met ruim 600 gebruikers te maken, dan 1 intranet met 950 gebruikers. De complexiteit zit hem namelijk niet in 950 gebruikers maar in het multi-organisatie stuk. Het aantal gebruikers stelt oneerbiedig gezegd technisch weinig voor. Bent u bereid om deze eis alsnog aan te passen, of een andere mogelijkheid te bieden tot het aantonen dat het gebruikersaantal icm multi-organisatie geen probleem zal zijn?	De aanbestedende dienst blijft bij het eerder gegeven antwoord en is niet bereid de eis aan te passen. De gestelde eis is gebaseerd op de noodzaak om aantoonbare geschiktheid te waarborgen voor een intranet dat geschikt is voor grotere gebruikersaantallen zoals die bij de aanbestedende dienst aan de orde zijn. Hoewel wij erkennen dat het ontwikkelen en implementeren van een intranet voor een samenwerkingsverband met een multi-organisatiecomponent specifieke uitdagingen kent, ligt de focus van deze referentie ook op de schaalgrootte en de daarmee samenhangende aspecten zoals performance, supportbehoeften en complexiteit in het dagelijks gebruik. Bij een groter aantal gebruikers ontstaan doorgaans meer issues, vragen en ondersteuningsbehoeften, die een andere dynamiek en schaal vereisen dan bij kleinere aantallen. Daarnaast heeft schaalgrootte directe impact op de performance en stabiliteit van een systeem. Het is essentieel dat aangetoond kan worden dat het intranet de belasting en vereisten die bij een gebruikersgroep van minimaal 950 gebruikers horen, aankan. De aanbestedende dienst vindt het dan ook proportioneel om bewijs te vragen van ervaring met een situatie die vergelijkbaar is in gebruikersaantallen en schaal. Met deze eis willen wij zekerheid verkrijgen over de geschiktheid en betrouwbaarheid van het aangeboden intranet bij grotere aantallen gebruikers, inclusief implementatie en het dagelijks functioneren.
120	Nvl v&a nr. 68, 100 en 105	Inschrijver leest dat de GR De Bevelanden, in de potentiële looptijd van 10 jaar meer wil werken met de Microsoft Teams en SharePoint. Om de koppeling tussen het intranet en deze Microsoft producten te realiseren zijn meerdere opties. Kan inschrijver ervan uit gaan dat GR De Bevelanden een Microsoft first strategie heeft voor haar productiviteitstools?	De opdrachtgever verwacht de in de kantooromgeving de komende jaren met Microsoft 365 producten te werken.
121	Nvl v&a nr. 37	Kan GR De Bevelanden bevestigen dat tijdens de implementatie met de onderliggende organisaties gezamenlijk de implementaitestappen doorlopen worden? Dit heeft namelijk aanzienlijke impact op de eenmalige kosten voor de implementatie of dit met 5 organisaties gedaan moet worden of met 1 organisatie.	Zie de volgende paragrafen uit het beschrijvend document: - Paragraaf 2.2 Doel - Paragraaf 2.4 Omschrijving opdracht Hier staat beschreven wat verwacht wordt van de oplossing, wat gezamenlijk verwacht wordt van de oplossing en gezamenlijk beheer en wat verwacht wordt per organisatie. Zoals beantwoord in vraag 37: het is aan de inschrijver om in het implementatieplan een voorstel te doen, waarbij het dus aan de inschrijver is te bepalen wat voor de aangeboden oplossing de beste aanpak is om te kunnen voldoen aan het doel en omschrijving van de opdracht.
122	Nvl v&a nr. 27 en 28	In de beantwoording van vraag 27 en 28 wordt aangegeven dat er geen onderscheid wordt gemaakt tussen directe en indirecte schade vanwege het ontbreken van een wettelijke definitie. Echter, in het kader van proportionaliteit zoals vastgelegd in de Gids Proportionaliteit, specifiek in Voorschrift 3.9D, willen wij graag verzoeken om de aansprakelijkheid in deze overeenkomst te beperken tot directe schade. Onze overwegingen hierbij zijn als volgt: Volgens Voorschrift 3.9D moet een aanbestedende dienst geen ongelimiteerde aansprakelijkheid verlangen en dient de omvang van de aansprakelijkheid proportioneel te zijn aan de aard van de opdracht en de reële risico's. Het opnemen van aansprakelijkheid voor indirecte schade, die vaak moeilijk te definiëren en te beheersen is, leidt tot een disproportionele last voor de opdrachtnemer. De Gids Proportionaliteit benadrukt dat aansprakelijkheidsbepalingen in lijn moeten zijn met de gebruikelijke praktijk binnen de betreffende sector. In deze sector is het gebruikelijk om aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals gevolgschade en gedeerde winst, expliciet uit te sluiten. Het ontbreken van een beperking vergroot de financiële onzekerheid voor opdrachtnemers aanzienlijk, wat niet alleen disproportionele verzekeringskosten met zich meebrengt, maar ook kan leiden tot een verminderde deelname van marktpartijen. Dit staat haaks op de aanbestedingsbeginselen van objectiviteit, gelijke behandeling en transparantie. De Gids Proportionaliteit stelt verder dat duidelijke aansprakelijkheidsclausules bijdragen aan het voorkomen van onnodige risico's en misverstanden tussen partijen. Door de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade kan een meer evenwichtige en transparante samenwerking worden gerealiseerd. Wij verzoeken u daarom om artikel 16.4 en artikel 19.3 aan te passen, zodat de aansprakelijkheid expliciet wordt beperkt tot directe schade. Mocht u van mening zijn dat deze beperking niet haalbaar is, verzoeken wij u om een gedetailleerde toelichting te geven hoe deze brede aansprakelijkheidsregeling voldoet aan de proportionaliteitseisen zoals beschreven in de Gids Proportionaliteit en aansluit bij de gebruikelijke praktijk in de markt.	Hiertoe is de aanbestedende dienst niet bereid en geeft hierbij de volgende toelichting: Het klopt dat in voorschrift 3.9D van Gids P wordt gesproken over het feit dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid verlangt die op geen enkele manier ongelimiteerd is. Zoals aangegeven sluiten wij aan bij het Burgerlijk Wetboek. Daarnaast zijn de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek, waaronder regels omtrent schadebegroting, causaal verband, eigen schuld, etc., van toepassing. Hierdoor is er geen sprake van een ongelimiteerde aansprakelijkheid en zal ook aan de hand van deze regels de hoogte en reikwijdte van indirecte schade worden bepaald. Gids Proportionaliteit benadrukt niet alleen dat aansprakelijkheidsbepalingen in lijn moeten zijn met de gebruikelijke praktijk binnen de betreffende sector zoals u stelt. Maar benadrukt ook dat er gekeken kan worden naar de risico's die een aanbestedende dienst loopt. Dit betreffen mogelijke risico's die de aanbestedende dienst loopt bij tekortkomingen in de uitvoering door de Leverancier. Een adequaat werkend intranet voor de medewerkers van de deelnemende organisaties van GR de Bevelanden is van belang en daarmee ook voor de waarborging van de continuïteit van de bedrijfsvoering (zie hiervoor o.a. de doelstelling in paragraaf 2.2). Wij delen uw mening niet dat het toepassen van indirecte schade leidt tot het voorkomen van onnodige risico's en misverstanden tussen partijen. Deze bepalingen zijn namelijk van toepassing in de situatie waarbij er sprake is van toerekenbare tekortkomingen door de opdrachtnemer zelf. Juist door aan te sluiten bij het BW zijn wij van mening dat er geen sprake is van een onduidelijke aansprakelijkheidsbepaling.
123	Nvl v&a nr. 3	Op welke manier zouden jullie graag inzicht krijgen in statistieken en toegankelijkheid? Welke informatie is noodzakelijk voor GR De Bevelanden? Zou het mogelijk zijn om Monsido te vervangen door een andere module, op basis van Power BI?	De opdrachtgever heeft geen voorkeur. We hebben nu Monsido met een licentie voor nog 2 jaar, maar het kan ook een andere tool zijn. De opdrachtgever heeft ook een licentie voor PowerBI en ook voor Cognos. De opdrachtgever staat open voor advies waarover inzicht te verkrijgen met de statistieken.
124	Nvl v&a nr. 12	Het moet mogelijk zijn externen die niet in het Entra ID staan toe te voegen aan groepen. De externe heeft geen toegang tot andere onderdelen van het intranet dan alleen de groep waar hij/zij aan is toegevoegd. Hoe willen jullie deze nieuwe gebruiker toevoegen? Wordt hij of zij lid van een bestaande AD groep?	Het is niet de bedoeling dat een gebruiker lid wordt van de AD, alleen van Entra ID of een andere identity provider.

Nota van Inlichtingen d.d. 6 december 2024
Aanbesteding: Intranet (GR de Bevelanden), K010905

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
125	Nvl v&a nr. 75	Na welk HR-systeem zou een mogelijkheid voor een “doorkijkje” gewenst zijn?	Het HR-systeem is nu Motion van Centric. Gedurende de beheerperiode volgt een aanbesteding van het HR-systeem dus dit kan veranderen in de toekomst.
126	Nvl v&a nr. 12	Is Intra ID de enige bron van profielinformatie voor medewerkers, of gebruiken jullie nog andere systemen? en zo ja welke?	Ja, de Entra ID is voor het intranet de enige bron van profielinformatie.
127	Nvl v&a nr. 96	Zou het voor jullie nuttig zijn als we workshops voor verschillende organisaties samenbrengen om kosten voor jullie te verlagen?	Zie het antwoord bij vraag 121.
128	Nvl1 v&a nr. 111	Welke eisen stellen jullie aan de OTAP-omgeving? Wat houdt voor jullie de OTAP-sstraat in? Is dit de straat waar het product wordt ontwikkeld, of denken jullie aan een ingerichte OTAP-sstraat waar jullie eigen Debble Intranet zal worden geplaatst?	Het doel van de OTAP is voor de opdrachtgever een gecontroleerd releaseproces, waarbij de opdrachtgever in het releaseproces wijzigingen kan testen/controleren voordat die op de productieomgeving worden doorgevoerd. Daarbij ziet de opdrachtgever het volgende voor zich: - De opdrachtgever hoeft geen toegang te krijgen tot de O omgeving van de leverancier. - De opdrachtgever wil nieuwe inrichtingen kunnen testen; dit ziet de opdrachtgever als een activiteit op een T omgeving. - De opdrachtgever wil releases van de leverancier te kunnen testen; dit ziet de opdrachtgever als een activiteit op een A omgeving. - P is uiteraard de productieomgeving. Als de leverancier kan aantonen dat het geen belemmeringen voor het testen en accepteren geeft om dit op een gecombineerde Test-Acceptatie omgeving uit te kunnen voeren, dan is een gecombineerde Test-acceptatieomgeving ook akkoord.
129	Nvl1 v&a nr. 86	Hoe worden gezamenlijke communicatie-uitingen, zoals nieuwsberichten of beleidsupdates, momenteel afgestemd tussen de deelnemende gemeenten?	Dat gaat in een gezamenlijk communicatie- en/of web beheer overleg tussen de key users. Ook gezamenlijke organisaties zoals HR en ICT bepalen wat gezamenlijk gepubliceerd moet worden.
130	Nvl1 v&a nr. 86	In hoeverre werken de communicatieafdelingen van de verschillende gemeenten momenteel samen aan gezamenlijke projecten of campagnes? Wordt er gebruikgemaakt van gedeelde tools, workflows of richtlijnen?	Samenwerking tussen de gemeenten komt incidenteel op projectbasis voor. Voorbeelden zijn gezamenlijke thema's zoals Contacta, Klinkende Taal, afvalcampagnes. Er zijn geen gedeelde workflows of richtlijnen.
131	Nvl1 v&a nr. 86	Hoe belangrijk vindt u het om tijdens de contractperiode maandelijks een overleg te hebben om nieuwe wensen, eisen en de roadmap voor doorontwikkeling te bespreken en hoe zou u de samenwerking hierin willen vormgeven?	Overleg is geen doel op zich. Zie ook het antwoord op vraag 3: De vorm van maandelijks rapporteren is niet beschreven en als er voor Functioneel Beheer doorlopend of minimaal maandelijks inzicht is in issues, is een SLA rapportage per kwartaal in een specifiek format akkoord. De opdrachtgever ziet op basis van huidige ervaring niet dat het, gezien de kleine hoeveelheid wensen en vernieuwingen, niet zinvol is om maandelijks een roadmap voor doorontwikkeling te bespreken. Wat betreft het vormgeven van de samenwerking: het is aan de inschrijver om bij gunningscriterium 3 te beschrijven hoe een gesprekscyclus en samenwerking ingericht wordt om te voldoen aan de beschreven doelstellingen bij dit criterium.
132	Nvl1 v&a nr. 86	Hoe belangrijk vindt u een intranet dat dezelfde beveiligingsstandaarden en authenticatiemechanismen gebruikt als uw Microsoft 365-omgeving, zoals Azure AD en Microsoft Security?	De beveiligingsstandaarden zijn beschreven in het PvE en deze zijn in lijn met de standaarden die gehanteerd worden bij de M365 omgeving, met uitzondering van toegang van externen tot het intranet.
133	Nvl1 v&a nr. 86	Hoe belangrijk vindt u het om een intranet te hebben dat zijn functionaliteiten behoudt zonder afhankelijk te zijn van de beschikbaarheid of stabiliteit van externe API's?	We zien altijd ergens afhankelijkheid van API's, gezien we met meerdere producten willen kunnen koppelen.
134	Nvl1 v&a nr. 25	Welke waarde hecht u aan een intranet dat volledig gebruikmaakt van de garanties, service levels en roadmap van Microsoft, zonder vertragingen door externe partijen?	De opdrachtgever verwijst opnieuw naar het gegeven antwoord bij vraag 25; dit antwoord dekt wat de opdrachtgever vereist.
135	Nvl1 v&a nr. 15	Hoe belangrijk is het voor u dat uw intranet flexibel kan inspelen op nieuwe ontwikkelingen in Microsoft 365, zoals de inzet van AI in Copilot?	In het kader van het in Paragraaf 2.2 van het beschrijvend document beschreven doel van het intranet (oa een communicatief intranet) ziet op dit moment de opdrachtgever geen belang voor de inzet van AI. De opdrachtgever heeft ook geen licentie voor Copilot.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
136	Vragen nav van Nvl 1, vraag 3 icm vraag 41	1.Wat beschouwt de opdrachtgever precies als een "cosmetische" verstoring? Kunt u voorbeelden geven om onze interpretatie af te stemmen op uw verwachtingen? 2.Hoe belangrijk acht de opdrachtgever de dagelijkse statusmeldingen voor P3-incidenten? Zou een wekelijkse rapportage volstaan, gezien de beperkte impact van P3-verstoringen? 3.Hoe wil de opdrachtgever omgaan met P3-incidenten waarbij er afhankelijkheid is van derde partijen of leveranciers, waardoor de maximale hersteltijd van vijf werkdagen mogelijk niet haalbaar is? 4.In welke gevallen verwacht de opdrachtgever escalatie van een P3-incident naar een hogere prioriteit? Zijn er specifieke omstandigheden waarin dit noodzakelijk zou zijn? 5.Hoe definieert de opdrachtgever een "workaround" in het geval van P3-incidenten? Zijn er specifieke eisen aan de kwaliteit of bruikbaarheid van de workaround? 6.Is de opdrachtgever bereid om te kijken naar differentiatie binnen P3-incidenten (bijvoorbeeld cosmetisch versus functioneel) om een realistischere SLA op te stellen? 7.Welke vormen van compensatie verwacht de opdrachtgever in het geval dat de hersteltijd voor P3 niet gehaald wordt, ondanks een geldige reden zoals afhankelijkheid van derde partijen? Aanvullende Vragen over de Relatie tussen Artikel 34.4 en P3-incidenten 8.Welke specifieke verwachtingen heeft de opdrachtgever met betrekking tot het beheer van P3-incidenten die voortvloeien uit verplichte updates en upgrades volgens artikel 34.4? 9.In hoeverre verwacht de opdrachtgever dat P3-verstoringen beïnvloed worden door de verplichtingen rondom updates en upgrades zoals beschreven in artikel 34.4? 10.Hoe zouden we de communicatie en planning van updates bij P3-verstoringen het best kunnen vormgeven, gezien de bepalingen in artikel 34.4? 11.In hoeverre moet de impact van generieke updates op P3-incidenten vooraf worden afgestemd met de opdrachtgever, zodat de klant voldoende voorbereid is op mogelijke gevolgen?	1. Een voorbeeld is een scheve uitlijning die niet mooi oogt maar geen functionele beperking geeft. 2. Zie het antwoord op vraag 3. 3. De opdrachtgever neemt een dienst af en het is aan de inschrijver om te organiseren dat er in de keten die geleverd wordt geen issues ontstaan met hersteltijd. Het gestelde punt kan alleen aan de orde zijn als het een door de opdrachtgever gestelde leverancier of de eigen organisatie van de opdrachtgever betreft en in dat geval wordt het uitlopen in de tijd niet aan de inschrijver toegerekend, als de wachttijd uitloopt door de opdrachtgever of leverancier namens de opdrachtgever. 4. Ja, het kan zijn dat een niet urgent issue bij lang wachten toch urgent wordt. De opdrachtgever heeft hierbij geen lijst van specifieke omstandigheden, behalve dat door het lange wachten de urgentie is gestegen en voldoet aan de omschrijving van een P2. 5. Er is sprake van een work-around op het moment dat er een "zij het complexer dan de verwachte werkwijze" mogelijkheid is om een bepaalde functie te vervullen. Een work-around mag niet strijdig zijn met andere vereisten. 6. Nee. 7. Zoals omschreven bij het antwoord op vraag 3 binnen deze vraag; de inschrijver is als hoofdaannemer verantwoordelijk voor onderaannemers. Als de situatie zich voordoet dat het uitlopen aan de opdrachtgever ligt, wordt dit de inschrijver niet aangerekend en is de gestelde vraag niet aan de orde. 8. Dat deze conform SLA worden opgelost. 9. De opdrachtgever verwacht dat de inschrijver er door een gecontroleerd proces voor zorgt dat zich geen verstoringen voordoen en als zich die toch voordoen, conform SLA oplost. 10. Zie het antwoord op vraag 131. 11. De opdrachtgever verwacht dat wijzigingen, dus ook het oplossen van issues, gecommuniceerd worden aan de opdrachtgever zodat deze getest kunnen worden op de acceptatieomgeving voordat die worden uitgerold naar productie en de eindgebruikers kan informeren wat te verwachten, ook als dit het oplossen van een issue betekent.
137	Nvl vraag 98	Kunt u aangeven hoe gasttoegang voor het huidige intranet is ingeregeld en welke identity provider daarin gebruikt wordt? Indien het gebruik van Entra ID voor de gast accounts niet mogelijk is welke identity providers dienen er dan ondersteund te worden?	De huidige toegang wordt door de leverancier voorzien, zie ook het antwoord op vraag 98. Entra ID is mogelijk
138	Nvl vraag 98	Onze oplossing staat het toe om toegang voor gastgebruikers in te regelen. Dit werkt in 2 stappen: 1. De gebruiker wordt als gastgebruiker toegevoegd aan Entra ID 2. Er wordt gekozen van welke Entra ID-groep deze gastgebruiker lid wordt. Deze Entra ID-groep heeft (of in geval van een nieuwe groep krijgt) in ons CMS rechten op bepaalde pagina's van het intranet. De toegang voor alle gebruikers wordt hiermee dus uiteindelijk op 1 plek geregeld, te weten Entra ID. Is deze optie akkoord vanuit de GR Bevelanden?	Deze optie is akkoord. Wel moeten de gastgebruikers via 2FA toegang krijgen.
139	Vergoeding licenties	Het is zeer ongebruikelijk om bij het afnemen van een SaaS-product een vaste prijs voor alle gebruikers (licenties) samen te vragen, en niet een licentietarief per gebruiker en veelal ook per maand. Voor een leverancier zijn de kosten afhankelijk van het aantal gebruikers. Wij stellen daarom voor om in het prijzenblad een licentieprijs per jaar uitgaande van 1650 licenties te vermelden. Mocht het aantal gebruikers gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen, dan wijzigt het tarief met 1/1650 per gebruiker. Voor facturering gaan wij over het algemeen uit van het gemiddelde aantal gebruikers van dat jaar met de mogelijkheid om dat voor een volgend jaar naar beneden of naar boven bij te stellen. Gaat u akkoord met dit voorstel? Indien niet akkoord, kunt u dan in elk geval bevestigen dat indien andere gemeenten aansluiten bij GR de Bevelanden, en er dus substantieel meer dan 1650 gebruikers zijn, de totale prijs voor de licenties wel heronderhandelbaar is?	De aanbestedende dienst stelt vast dat deze vraag niet voortkomt uit eerder gegeven antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen. Echter heeft de aanbestedende dienst, omwille van transparantie en gelijke behandeling van alle inschrijvers, een belangenafweging gemaakt en acht de aanbestedende dienst het noodzakelijk om uw vraag toch te antwoorden. Het beantwoorden van deze vraag is essentieel voor inschrijvers om een goede en volledige inschrijving te kunnen indienen. De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om een licentietarief per gebruiker te hanteren en blijft bij de keuze voor een vaste prijs per jaar, los van het exacte aantal gebruikers (waarvan de aanbestedende dienst een actuele opgave heeft gedaan) binnen de in de aanbestedingsdocumenten gespecificeerde kaders. Met betrekking tot de aansluiting van andere gemeenten: Er is bij de toetreding van nieuwe organisaties tot de Gemeenschappelijke Regeling (GR) geen mogelijkheid tot heronderhandeling over de licentiekosten. In de door u beschreven situatie is sprake van een wezenlijke wijziging van de opdracht en een daarmee samenhangende plicht tot heraanbesteding.
140	Eis 60	Bedoelt u met de zinsnede “De licentievorm, ofwel het gebruiksrecht, is niet gekoppeld aan specifieke gebruikers, maar aan de gebruiksorganisatie (GR de Bevelanden en deelnemende gemeenten) als geheel” dat er geen individueel op naam gestelde licenties verstrekt mogen worden maar alleen generieke licenties o.b.v. het aangegeven aantal gebruikers of dat er een vaste prijs voor alle gebruikers (los van het exacte aantal) opgegeven dient te worden?	De aanbestedende dienst stelt vast dat deze vraag niet voortkomt uit eerder gegeven antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen. Echter heeft de aanbestedende dienst, omwille van transparantie en gelijke behandeling van alle inschrijvers, een belangenafweging gemaakt en acht de aanbestedende dienst het noodzakelijk om uw vraag toch te antwoorden. Het beantwoorden van deze vraag is essentieel voor inschrijvers om een goede en volledige inschrijving te kunnen indienen. Er dient een vaste prijs voor alle gebruikers (los van het exacte aantal) opgegeven te worden.

BIJLAGEN (Word-formaat):

Bijlage 5 - Eigen Verklaring sanctiepakket Rusland K010905
Bijlage 6 - Referentie kerncompetentie K010905 - gewijzigd