

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT Dienstverlening
Aanbestedende Dienst: Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Referentie: -

Toelichting:

Dit is de Nota van Inlichtingen van de eerste vragenronde.

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1 **Onderwerp:**
Bijlage 2, Beschrijvend document, blz. 26, 5.6 Boetebepalingen

Vraag:

Toevoegen: 'betaalde boetes komen in mindering op terzake van hetzelfde feit verschuldigde schadevergoeding'.

Inschrijver is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr. 2 **Onderwerp:**
GIBIT 2023 - Artikel 16

Vraag:

Artikel 16 in zijn geheel vervangen door:

16.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.

16.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

16.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

16.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

16.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

16.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
- c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;
- d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;
- e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;
- f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.

16.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.

16.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.

Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:
Niet akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
3

Onderwerp:
GIBIT 2023 - Artikel 3 lid 3

Vraag:
Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."

Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:
Niet akkoord

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
4 GIBIT 2023 - Artikel 3 lid 2 i)

Vraag:

Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt."

Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Dit is niet akkoord, er wordt een totale oplossing gevraagd voor de gevraagde dienstverlening, het is aan Inschrijver om de volledige opdracht te doorgronden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
5 GIBIT 2023 - Algemeen

Vraag:

Algemeen: Aanbieder meent dat de GIBIT voorwaarden zeer specifiek zijn geschreven voor ICT contracten en derhalve niet geschikt zijn voor, bijvoorbeeld, telecommunicatiediensten en daaraan verbonden diensten.

In het commentaar heeft aanbieder niet alleen rekening gehouden met de in de eerste zin genoemde vaststelling, maar ook met het commentaar dat door Nederland ICT is gegeven op de (concept) voorwaarden voor zover dit commentaar voor aanbieder relevant is en niet reeds in de definitieve tekst opgenomen is.

Antwoord:

Niet duidelijk voor de VNG wat de gestelde vraag is. Het betreft hier geen aanbesteding voor telecommunicatiediensten, maar ICT Dienstverlening. Vraagsteller geeft aan dat de GIBIT hiervoor wel geschikt is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht**Beantwoord op:** 16 mei 2025**Ref.nr.**

6

Onderwerp:

Leidraad, blz. 24, 4.2.4. Technische en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst aangeven wat de reden is dat zij zowel ISO 9000 als ISO 9001 uitvraagt?

Inschrijver is in het bezit van een geldig ISO 9001 – 2015 certificaat en heeft geen ISO 9000 certificering. Volstaat Inschrijver met het overleggen van enkel een ISO 9001 – 2015 certificaat?

Antwoord:

Eis voor ISO-9000 vervalt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht**Beantwoord op:** 16 mei 2025**Ref.nr.**

7

Onderwerp:

Leidraad, blz. 24, 4.2.4. Technische en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Inschrijver is in het bezit van een geldig ISO 27001-2022 certificaat. Ziet Aanbestedende dienst dit als gelijkwaardig aan ISO 27001 – 2023?

Antwoord:

Ja

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Leidraad, blz. 23, 4.2.3 Continuïteit

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt na gunning een controleverklaring van de accountant, Inschrijver heeft geen eigen jaarrekening. Onze moedermaatschappij maakt de geconsolideerde jaarrekening op. Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria.

Accepteert Aanbestedende dienst de geconsolideerde jaarrekening van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponeed is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst vereist van Inschrijver een ingevulde en ondertekende UEA. Dit is een vormvereiste waarop geen uitzondering mogelijk is; niet aangeleverde en/of niet ondertekende UEA leidt tot procedurele uitsluiting en op afwijzing van de Inschrijving op formele gronden. De Inschrijving wordt daarna op deze procedurele niet inhoudelijk beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Leidraad, blz. 20, Inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemers

Vraag:

In de 4de alinea geeft Aanbestedende dienst aan dat op verzoek van de VNG de winnende Inschrijver een verklaring omtrent onderaanneming dient te ondertekenen waarin de onderaannemer aangeeft bereid te zijn de genoemde werkzaamheden uit te voeren.

Wordt deze verklaring door Aanbestedende dienst opgesteld? En dient deze verklaring dan niet door de betreffende onderaannemer ondertekend te worden i.p.v. door Inschrijver?

Antwoord:

Zoals beschreven in alinea 1 is bij deze constructie treedt Inschrijver op als hoofdaannemer. De hoofdaannemer/Inschrijver is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de verplichtingen inzake deze aanbestedingsprocedure alsmede de eventuele verplichtingen voortvloeiende uit de raamovereenkomst. De verklaring dient te worden opgesteld en ondertekent door Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
10 Leidraad, blz. 20, Inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemers

Vraag:
Aanbestedende dienst geeft aan dat ‘alle gevraagde informatie dient bij Inschrijving door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie (onderaannemer) waarvan deze afkomstig zijn’.

Welke informatie bedoeld Aanbestedende dienst hiermee? Kan Aanbestedende dienst hiervan een overzicht geven?

Antwoord:
Zoals in de eerste zin van de betreffende alinea wordt beschreven: 'Indien Inschrijver een beroep doet op één of meer onderaannemer(s) om zijn geschiktheid voor de opdracht aan te tonen'

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
11 Leidraad, blz. 19, Beroep op derde(n)

Vraag:
In de alinea ‘Beroep op derde(n)’ geeft Aanbestedende dienst aan dat Inschrijver, wanneer zij gebruik maakt van een derde, dit dient te vermelden in het UEA en in een verklaring ‘Samenwerkingsverband of beroep een derde (n)’.
Tevens geeft Aanbestedende dienst aan: ‘Op verzoek van de VNG dient Inschrijver in deze verklaring aan te tonen....’

Het is voor Inschrijver niet duidelijk wanneer Aanbestedende dienst de verklaring ‘Samenwerkingsverband of beroep op derde(n) overlegt wilt hebben. Is het bij Inschrijving of is het op verzoek, wat inhoudt na voorlopige gunning?
Komt met deze verklaring te vervallen dat er voor de derde(n) een apart

UEA ingediend moet worden bij Inschrijving? Of verwacht Aanbestedende dienst sowieso een UEA van de in te zetten derde(n)?

Antwoord:

"Zoals beschreven in de alinea Inschrijver dient dit te vermelden bij de Inschrijving u dient dit te vermelden in het UEA en 'Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden' aan te geven. In het tweede document is het verzoek van de VNG
"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

VNG Leidraad ICT Dienstverlening

Vraag:

1 Leidraad ICT dienstverlening def.pdf "Aanbestedende stelt u in de leidraad bij 2.3:

- IaaS tenzij, PaaS tenzij, SaaS tenzij;
- Microsoft tenzij;

Kan potentiële aanbieder ervan uitgaan, omdat IaaS, PaaS en SaaS separaat van 'Microsoft tenzij' staat opgesomd, elders dan in Azure (bijvoorbeeld in een Soevereine Cloud) mag landen?"

Antwoord:

Ja

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
VNG Leidraad ICT Dienstverlening

Vraag:

"Aanbestedende stelt u in de leidraad bij 2.3:

- Microsoft tenzij;

Kan Aanbestedende dienst onderbouwen wat exact met het 'Microsoft tenzij' beleid bedoeld wordt?"

Antwoord:

Dit is een van de architectuur-principes welke bij inrichtingsvraagstukken worden meegewogen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
VNG Leidraad ICT Dienstverlening

Vraag:

"Aanbestedende stelt u in de leidraad bij 2.3:

- Microsoft tenzij;

Kan aanbestedende dienst onderbouwen hoe een 'Microsoft tenzij' beleid aansluit bij de wens van de Nederlandse overheid om tot minder afhankelijkheid van Amerikaanse big tech te komen?"

Antwoord:

In de huidige marktsituatie met weinig aanbieders zien wij het op dit moment als een goede keuze.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 26.11

Vraag:

Leverancier wenst artikel 26.11 als volgt te herformuleren:

"Leverancier verklaart zich voorts bereid om Opdrachtgever desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum voor een redelijke periode te verlengen, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Hiervoor zal een vergoeding in rekening worden gebracht naar rato van de laatst geldende gebruiksvergoedingen (waarbij noodzakelijke verlengingen van Derdenprogrammatuur en Derden Cloud Dienst volledig kunnen worden doorbelast), tenzij en voor zover de niet-tijdige afronding van de Exit-werkzaamheden toerekenbaar is aan Leverancier. Partijen zullen dan in overleg passende afspraken maken die recht doen aan de oorzaak van de noodzakelijke verlenging."

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. In het Exitplan worden eventuele aanvullende bepalingen overeengekomen waar het gaat om het uitvoeren van het Exit-plan en eventuele naijgende verplichtingen/afspraken. In de aanbestedingsstukken is opgenomen wat de wederzijdse opzegtermijn van de overeenkomst en de verlengingsopties zijn. Inschrijver dient hiermee rekening te houden in haar Inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 26.9 (ii)

Vraag:

Opdrachtnemer ziet graag Derden Cloud Dienst toegevoegd achter Derdenprogrammatuur, zodat ook de daarmee eventueel gepaard gaande kosten kunnen worden doorbelast.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Dat is akkoord. In dit artikel zijn inbegrepen: derden cloud diensten én derdenprogrammatuur

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 25.6

Vraag:

Leverancier wenst artikel 25.6 als volgt te herformuleren:

"De kosten voor deze controle worden gedragen door Opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van de Leverancier), tenzij en voor zover de derde meerdere tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Leverancier constateert die ten nadele zijn van Opdrachtgever."

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 24.2

Vraag:

Opdrachtgever wenst de termijnen in redelijkheid aan te passen, respectievelijk zes (6) maanden voor Opdrachtgever en twaalf (12) maanden voor Leverancier.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Het betreft hier een overeenkomst voor bepaalde tijd. Deze termijnen zijn hiermee niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 18.6

Vraag:

Leverancier acht de omvang van de in dit artikel 18.6 opgenomen boete disproportioneel en wenst dit bedrag bij te stellen tot € 5.000 per overtreding met een maximum van € 25.000 over de duur van de gehele Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen dan wel een meer redelijke boetebepaling opnemen, die tevens een absoluut maximum kent?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Er is een boete opgenomen omdat het begroten van de schade bij schending van de geheimhouding in de praktijk veelal niet eenvoudig is. Zodoende zou iedere prikkel tot het geheim houden van vertrouwelijke informatie zonder boetebeding kunnen ontbreken. Gekozen boete acht de VNG proportioneel, ook worden boetes in mindering gebracht op een eventuele uiteindelijk schadevergoeding. VNG handhaaft deze bepaling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:
GIBIT 2023 - Artikel 18.4

Vraag:

Opdrachtgever acht het niet wenselijk dat vertrouwelijke informatie over de ICT Prestatie met derden gedeeld kan worden met het ook op cyberveiligheid en wenst tevens niet dat haar specifieke oplossingen en prijzen gedeeld worden met andere gemeenten, daar die invloed kan hebben op de juiste marktwerking. Opdrachtgever verzoekt dan ook dit artikel buitenwerking te stellen, kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Wij beschouwen de inschrijving als vertrouwelijk en stemmen dus in met het buitenwerking stellen van dit artikel 18.4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 16

Vraag:

Opdrachtnemer wenst een artikel toe te voegen aan artikel 16 die het volgende regelt:

"Leverancier is niet aansprakelijk voor geleden en/of te lijden schade voor zover dit het resultaat is van Derdenprogrammatuur en/of Derden Cloud Dienst."

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. In voorkomende gevallen zullen partijen tot een gezamenlijke oplossing/afpraak komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 16.5 onder iv)

Vraag:

Het is niet de intentie dat boetes opgelegd aan Opdrachtgever door

toezichthoudende autoriteiten 'doorgelegd' kunnen worden aan Leverancier. De toezichthoudende autoriteiten maken zelfstandig de afweging aan welke partij zij een boete oplegd en indien die partij daar bezwaar tegen heeft staat haar daarvoor rechtsmiddelen open. De reden van de boete oplegging, ondanks de situatie zoals vermeld onder 1, is niet iets waar Leverancier invloed op heeft, noch kan zij zich volledig verdedigen tegenover de boeteoplegging alswaare de boete aan haar opgelegd. Afhankelijk van de specifieke boete kan deze gebaseerd zijn op de specifieke omstandigheden zoals omvang (omzet) of recidive, reden te meer waarom het onacceptabel is dat Leverancier voor de eventueel aan Opdrachtgever opgelegde boetes aansprakelijk kan worden gehouden.

Leverancier wenst artikel 13.5 iv) dan ook te verwijderen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen, dan wel op zijn minst de bepaling met inachthouding van bovenstaande herformuleren zodat recht wordt gedaan aan de positie van Leverancier?

Antwoord:

Niet akkoord. In voorkomende gevallen zullen partijen tot een gezamenlijke oplossing/afpraak komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 16.4

Vraag:

Leverancier acht de aansprakelijkheid disproportioneel en in strijd met de toepasselijke redelijkheid en stelt voor om dit artikel als volgt te herformuleren:

"De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot een (1) maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee (2) maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid voor overige

schade zal nooit meer bedragen dan EUR 5.000.000"
Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord met een beperking van de aansprakelijkheid voor overige schade tot 1.000.000 euro per gebeurtenis en maximaal 2.000.000 per jaar

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 16.3

Vraag:

De aansprakelijkheid is slechts per gebeurtenis beperkt, wat kan leiden tot een onbeperkte aansprakelijkheid in het geval van meerdere gebeurtenissen. Dit is ongebruikelijk en niet wenselijk. Leverancier stelt voor dit artikel als volgt te herformuleren:

"De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons-en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis en maximaal € 1.000.000,- per contractjaar. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee (2) maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Akkoord met een beperking van de aansprakelijkheid voor overige schade tot 1.000.000 eur per gebeurtenis en maximaal 2.000.000 per jaar

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 14.2

Vraag:

Opdrachtnemer zou graag de mogelijkheid hebben om ook Documentatie voor eindgebruikers eventueel in het Engels te mogen aanbieden en acht dit ook redelijk gezien de huidige tijd en branche/dienstverlening die door Opdrachtgever gevraagd wordt.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Eindgebruikersdocumentatie dient in de Nederlandse taal opgesteld te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 11.9

Vraag:

Opdrachtnemer zou graag een nieuw lid willen toevoegen ten aanzien van Derden Cloud Dienst die als volgt luidt:

"Leverancier is voorts gerechtigd om prijsaanpassingen van Derden Cloud Dienst 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever"

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:
Niet akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
27

Onderwerp:
GIBIT 2023 - Artikel 11.3

Vraag:
Leverancier is van mening dat de uitvoering van Upgrade werkzaamheden te allen tijde als meerwerk te kwalificeren is, aangezien dit omvangrijke werkzaamheden zijn met vele afhankelijkheden van zowel Opdrachtgever als eventuele derde leveranciers.
Kan Opdrachtgever dit bevestigen en de overeenkomst daarop voor zover noodzakelijk aanpassen?

Antwoord:
Nee, dit is niet akkoord. Zie hoofdstuk 7 van het Beschrijvend document: changes meer dan 8 uur mogen (na goedkeuring) als meerwerk worden beschouwd

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 10.17

Vraag:

Opdrachtnemer zou aan dit artikel graag ook de voorwaarden van Derden Cloud Dienst willen toevoegen, het artikel komt dan als volgt te luiden:
"Op het Onderhoud van Derdenprogrammatuur en Derden Cloud zijn in afwijking [...]"

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat ermee akkoord dat onder dit artikel zowel Derdenprogrammatuur en Derden Cloud worden begrepen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 10.14

Vraag:

Leverancier wenst aan artikel 8.14 aan het einde de volgende sub iii en iv toe te voegen:

iii) een Update en/of Upgrade niet geweigerd mogen worden indien dit de vereiste security en/of continuïteit in gevaar brengt;

iv) Leverancier niet gehouden kan worden aan de Service Levels voor de betreffende (onderdelen van de) ICT Prestatie"

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Zie de voorwaarden zoals genoemd in hoofdstuk 5.4 van het Beschrijvend document. Door deze eis is een aanpassing niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 10.4

Vraag:

Leverancier hanteert een standaard onderhoudswindow voor al haar klanten en wenst deze ook toepasselijk te laten zijn voor Opdrachtgever. Het onderhoudswindow dat gehanteerd wordt is: 08:00 tot 18:00.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 4.3

Vraag:

Leverancier acht de objectiviteit van de aanvaardbaarheid van het voorstel, mede met het oog op het verregaande gevolg van directe ontbinding, niet acceptabel en acht het niet redelijk dat Leverancier in de huidige bepaling geen aanpassingsmogelijkheid van het voorstel krijgt. Opdrachtnemer stelt derhalve de volgende herformulering voor:

"De in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse kan ook – behoudens bij een aanbesteding als bedoeld in artikel 3.5 – eerst na totstandkoming van de Overeenkomst, doch voorafgaand aan de Implementatie, worden uitgevoerd. Indien het voorstel van Leverancier over de wijze waarop met gesignaleerde risico's wordt omgegaan voor Opdrachtgever op objectief bepaalde gronden niet aanvaardbaar is, is Opdrachtgever gerechtigd om van Leverancier een aanpassing te vragen. Indien ook dit aangepaste voorstel van Leverancier op objectief bepaalde gronden niet aanvaardbaar is, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst per direct te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn, doch tegen vergoeding van de tot dan toe door Leverancier gemaakte kosten (waaronder de kosten voor het uitvoeren van de risicoanalyse)."

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 4.3

Vraag:

Met de toevoeging van het nieuwe artikel 3.3 (zie hierboven) dient in artikel 4.3 de tekst "3.4 sub ii" en "3.5" aangepast te worden naar respectievelijk "3.5 sub ii" en "3.6".

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 4.2 i)

Vraag:

Leverancier acht het niet redelijk om de einddatum voor de Implementatie in alle gevallen per definitie een fatale termijn te laten zijn. Opdrachtnemer stelt voor om dit per geval te beoordelen in specifieke klantdocumentatie. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

In het plan van aanpak zal Inschrijver aangeven wat en op welk moment wordt opgeleverd. Dat is het uitgangspunt voor de beoordeling van de Inschrijving en uitgangspunt voor de projectuitvoering, welke tussentijds tussen partijen wordt besproken. Overeengekomen termijnen zijn in principe fataal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 3.5

Vraag:

Met de toevoeging van het nieuwe artikel 3.3 (zie hierboven) dient in artikel 3.5 de tekst "2 t/m 4" aangepast te worden naar de tekst "2 t/m 5".

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 3.4 onder i)

Vraag:

Met de toevoeging van het nieuwe artikel 3.3 (zie hierboven) dient in artikel 3.4 i) het woord "twee" aangepast te worden naar het woord "drie".

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 3.3

Vraag:

Met de toevoeging van het nieuwe artikel 3.3 (zie hierboven) dient de tekst 'in het vorige lid' aangepast te worden naar de tekst 'in lid 2'.
Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 3.3

Vraag:

Leverancier wenst overeen te komen dat Opdrachtgever zelfstandig verantwoordelijk is voor een actieve informatieplicht voor zover zijn redelijkheid geacht kan worden te begrijpen dat de informatie aan Leverancier verstrekt dient te worden om in staat te zijn een juiste offerte uit te brengen en de ICT Prestatie te leveren. Leverancier stelt voor om een extra lid toe te voegen aan artikel 3 vóór het huidige artikel 3.3 die als volgt luidt:

"Opdrachtgever zal aan Leverancier alle benodigde informatie verstrekken waarvan zij redelijkerwijs begrijpt dat Leverancier deze nodig heeft voor het uitbrengen van een offerte en om de ICT Prestatie te leveren."

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst voorziet voor deze aanbesteding in een zo breed mogelijke inhoudelijke en procesmatige (aanbestedingsproces) informatievoorziening middels de aanbestedingsstukken, de mondelinge persoonlijke briefing aan alle geïnteresseerden en twee rondes Nota van Inlichtingen. Zij meent hiermee pro-actief aan haar informatieplicht te voldoen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 2.5 (i)

Vraag:

Opdrachtnemer wenst aan het einde van deze bepalen toe te voegen de specifieke voorwaarden behorende bij de Derden Cloud Dienst.
Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst sluit uitsluitend een overeenkomst met de gegunde Inschrijver, niet met haar onderaannemers omdat zij daarmee geen contractrelatie heeft. Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Artikel 2.3

Vraag:

Indien en voor zover gebruik gemaakt wordt van Derdenprogrammatuur en

/of Derden Cloud Dienst dienen de daarop van toepassing zijnde voorwaarden ook toepasselijk te zijn op Opdrachtgever. Leverancier heeft hier geen invloed op en wordt hier ook eenzijdig mee geconfronteerd. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Dat is akkoord, mits Inschrijver hierover pro-actief in overleg treedt met Aanbesteden Dienst en haar niveau van dienstverlening onverminderd handhaaft totdat partijen anders overeenkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Definities

Vraag:

Opdrachtgever wenst de definitie Jaarvergoeding als volgt aan te passen, om te voorkomen dat de aansprakelijkheid - die op de Jaarvergoeding gebaseerd is - disproportioneel hoog kan uitvallen:

"Jaarvergoeding: de gemiddelde jaarlijkse vergoeding, te berekenen door de Vergoeding te delen door de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten zonder looptijd, of met een looptijd korter dan 1 jaar, staat de Jaarvergoeding gelijk aan de Vergoeding. Bij het berekenen van de Jaarvergoeding zullen de bedragen die van toepassing zijn voor Derden Cloud Dienst niet meegerekend worden."

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Dat is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

GIBIT 2023 - Definities

Vraag:

Toevoegen van definities: Derden Cloud Dienst: Een clouddienst zoals Microsoft Azure of AWS, die gebruikt wordt om de ICT Prestatie te leveren aan Opdrachtgever.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Kwaliteitscriterium 2. Kwaliteitsborging gedurende het contract

Vraag:

Gegadigde merkt op dat dit kwaliteitsonderdeel met 30 punten het zwaarst meeweegt van alle kwaliteitscriteria, maar dat hiervoor slechts 3 pagina's A4 zijn gegeven voor de beantwoording. Om de zes verschillende onderwerpen niet alleen volledig maar ook op een onderscheidende manier te kunnen beantwoorden, verzoeken wij u om het aantal pagina's voor dit kwaliteitscriterium uit te breiden naar 4 pagina's A4. Daarnaast verzoeken wij u om voor eventuele afbeeldingen en bijlages nog eens 2 pagina's A4 de

ruimte te geven. Bent u bereid tot deze aanpassing?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat akkoord met 6 A4-tjes voor het beschrijven /specificeren van dit criterium.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Kwaliteitscriterium 3. Governance

Vraag:

Voor het Governance-voorstel wordt gevraagd om een bindend voorstel voor overlegstructuren. Zijn er specifieke frequenties of formats voor de operationele, tactische en strategische overleggen die VNG verwacht?

Antwoord:

Het is aan inschrijver om een goed voorstel te doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

44 Kwaliteitscriterium 1. Transitieplan

Vraag:

Hoe wordt de mate van ontzorging van de VNG beoordeeld binnen het Transitieplan? Zijn er specifieke voorbeelden of verwachtingen die u als richtlijn mee kan geven?

Antwoord:

"Het is aan Inschrijver om in ieder geval de gevraagde onderdelen te beschrijven. Naast de beschreven SMART-criteria wordt er beoordeeld op de aspecten:

Samenhang en volledigheid van de uitgevraagde aspecten;

De mate van ontzorging van de VNG;

De mate van doorgronden van de Opdracht. Het betreffen beoordelingsaspecten."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Kwaliteitscriterium 1. Transitieplan

Vraag:

Voor het Transitieplan wordt gevraagd om een globale planning. Zijn er specifieke mijlpalen of tijdslijnen die VNG zelf minimaal verwacht terug te zien in deze planning?

Antwoord:

Het is aan Inschrijver om de opdracht te doorgronden en met een passend voorstel te komen voor het implementeren van de gevraagde dienstverlening

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Leidraad ICT Dienstverlener, 2.5 Overeenkomst looptijd en indexatie

Vraag:

U geeft aan dat een verzoek van indexatie voorzien van een onderbouwing aangeleverd dient te worden aan VNG. Aan welke voorwaarden dient deze onderbouwing te voldoen om het verzoek gehonoreerd te krijgen?

Antwoord:

U dient de juiste berekening zoals in de GIBIT beschreven te hanteren, met de juiste berekening en juiste bijbehorende cijfers het verzoek tot indexatie in te dienen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Leidraad ICT Dienstverlener, 4.2.4 Technische en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Gegadigde merkt op dat u een ISO 27001/2023 certificaat uitvraagt. ISO 27001 certificeringen worden afgegeven conform het 2013 en 2022 normenkader, waarbij die eerste dit jaar wordt uitgefaseerd. Dit betekent dat er geen andere ISO27001 certificering meer bestaat dan de ISO 27001:2022. Kunt u bevestigen dat u hier het ISO 27001:2022 bedoelt?

Antwoord:

Ja, zie ook antwoord op vraag 7 van deze NvI.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Leidraad ICT Dienstverlener, 4.2.4 Technische en beroepsbekwaamheid

Vraag:

U geeft aan dat inschrijver dient aan te tonen in het bezit te zijn van geldige certificaten voor ISO 9000 en ISO 9001. Graag wijzen wij u erop dat ISO 9000 geen certificeerbare norm betreft, maar een informatieve norm die de grondslagen en terminologie van kwaliteitsmanagementsystemen beschrijft. Alleen ISO 9001 is certificeerbaar.

Daarnaast zijn de eisen rondom kwaliteitsmanagement op andere wijzen in te vullen, bijvoorbeeld met een eigen kwaliteitshandboek conform het ISO 9000/9001 normenkader in combinatie met andere externe audits van interne processen en kwaliteitsborging voor klanten. Wij verzoeken u daarom om ISO 9000 te schrappen uit de gevraagde certificeringen en om een gelijkwaardig alternatief toe te staan voor ISO 9001. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Ja, ISO 9000 mag geschrapt worden uit de gevraagde certificeringen. Nee, wij accepteren geen alternatief voor ISO 9001.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Leidraad ICT Dienstverlener, 3.6.15 Geldigheidsduur

Vraag:

U geeft aan dat de VNG zich het recht voor behoudt om de gestanddoeningstermijn te verlengen na overleg met Inschrijver. Kunt u aangeven in welke situaties dit mogelijk van toepassing kan zijn? Hoe zwaar weegt in zo'n situatie het belang van de inschrijver mee indien een verlenging van de gestanddoeningstermijn nadelige gevolgen zou hebben voor de inschrijver?

Antwoord:

VNG zal in alle gevallen een voorstel tot verlenging van de gestanddoeningstermijn voorleggen aan alle Inschrijvers en houdt daarbij naar redelijkheid rekening met het algemene belang van alle Inschrijvers gezamenlijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Leidraad algemeen

Vraag:

Gekwalificeerde digitale handtekeningen, bijvoorbeeld met DocuSign, ValidSign, of Adobe Sign voldoen aan de Europese eIDAS-verordening (electronic IDentification, Authentication and trust Services) die in 2016 is ingevoerd. Deze verordening zorgt ervoor dat gekwalificeerde digitale handtekeningen veilig en in de hele EU rechtsgeldig zijn. Strikt genomen heeft een gekwalificeerde digitale handtekening op een digitaal document

(PDF) zelfs meer juridische bewijskracht dan enkel een digitale kopie (scan) van een met een natte handtekening getekend papieren document. Ook leveren alle aanbieders dan een bijdrage om papier te besparen. Kunt u bevestigen dat u wat betreft rechtsgeldige ondertekening, waar dat wordt gevraagd, akkoord gaat met een gekwalificeerde digitale handtekening? Indien u dit niet accepteert, kunt u uw beslissing dan toelichten?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Leidraad par. 4.2.4

Vraag:

IU schrijft: “Daarnaast dient de Inschrijver aan te tonen in het bezit te zijn van geldige certificaten:

(...)

- ISO 9000 en ISO 9001.”

Binnen het ISO-stelsel geldt dat alleen ISO 9001 certificeerbaar is. ISO 9000 is een niet-certificeerbare norm die begrippen en principes voor kwaliteitsmanagement beschrijft. In praktijk wordt een organisatie uitsluitend gecertificeerd op ISO 9001. Het is daardoor onduidelijk wat de aanbestedende dienst precies verlangt met het verzoek om beide normen als “certificaat” aan te tonen.

Kan VNG bevestigen dat het uitsluitend over een geldig ISO 9001-certificaat dient te gaan, en dat verwijzing naar ISO 9000 uitsluitend een inhoudelijke context of toelichting betreft?

Antwoord:

Ja, het gaat hier uitsluitend over een geldig ISO 9001 certificaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Leidraad Planning

Vraag:

In de planning van deze aanbesteding komt de deadline voor het stellen van vragen voor de eerste NvI relatief snel en vroeg in het proces. Daardoor is er weinig tijd om de uitgebreide documentatie goed te kunnen beoordelen en eventuele vragen tijdig te identificeren. Dit gegeven wordt versterkt doordat de periode tot aan de deadline voor een groot deel overlapt met de meivakantie in het grootste deel van Nederland. Gegadigde is hierdoor van mening dat het openstellen van de tweede vragenronde voor nieuwe vragen de kwaliteit van de aanbesteding en aanbiedingen ten goede komt. Gaat u akkoord met het voorstel om eventuele nieuwe vragen in de tweede vragenronde nog te mogen stellen? Zo niet kunt u uw besluit dan toelichten.

Antwoord:

"Niet akkoord, VNG acht de termijnen redelijk.

Zoals beschreven in leidraad paragraaf 3.5.2 vragen die ná sluiting van de vragentermijn worden ontvangen, worden in principe niet beantwoord. De Aanbestedende dienst kan echter oordelen dat een specifieke vraag alsnog beantwoord moet worden in verband met het belang van die vraag voor een goed verloop van de aanbesteding. Inschrijvers kunnen aan deze bevoegdheid van de Aanbestedende dienst uitdrukkelijk geen rechten ontleenen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Leidraad 4.2.4 + Bijlage 8

Vraag:

4.2.4 noemt 3 kerncompetenties. Bijlage 8 biedt ruimte voor 4 kerncompetenties, benoemt er maar 2 en de beschrijving van deze 2 kerncompetenties (1 en 2) is niet gelijk aan de beschrijving van deze kerncompetenties in de Leidraad. Kunt u Bijlage 8 zodanig aanpassen dat de Kerncompetenties die erin worden benoemd overeenkomen, in aantal en beschrijving, met de in de Leidraad benoemde, danwel kunt u op een andere manier duidelijk maken welke precieze kerncompetenties door gegadigde moeten worden aangetoond?

Antwoord:

Het moet gaan om een nog lopende opdracht; de opdracht mag nog niet geëxpireerd zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Leidraad 4.2.4 + Bijlage 8

Vraag:

Kerncompetentie 1 benoemt dat het contract van de referentieopdracht waarmee kerncompetentie 1 moet worden aangetoond nog niet geëxpireerd mag zijn. Dit is tegenstrijdig met hetgeen wordt vermeld onder de tweede bullet op p.25 van de leidraad waaruit blijkt dat de referentieopdracht afgerond mag zijn. Kunt u aangeven welke van beide voorwaarden

prevaleert?

Antwoord:

Bijlage 8 zal worden aangepast en deze nieuwe versie zal opnieuw via TenderNed worden gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Leidraad 3.2

Vraag:

In deze paragraaf wordt gesteld "Indien Inschrijver sneller dan de voorgenomen sluitingsdatum de Inschrijving wil/kan aanbieden is dit toegestaan. In dat geval kan de VNG de procedure inkorten."

Kunt u aangeven of deze tekst daadwerkelijk van toepassing is? Zo ja, wilt u deze dan toelichten?

Antwoord:

Dit is niet van toepassing, de procedure wordt niet ingekort.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Wens 1 Transitieplan

Vraag:

Inschrijver stelt voor om het maximum aantal pagina's uit te breiden voor Kwaliteitscriterium 1 Transitieplan naar 12 pagina's? De VNG vraagt 8 onderwerpen uit en Inschrijver stelt voor om gemiddeld 1,5 pagina per onderwerp te benutten, is dit akkoord ?

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met 12 pagina's. Wij gaan wel akkoord met een uitbreiding van 6 naar 8 pagina's.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Wens 2 Kwaliteitsborging

Vraag:

Inschrijver stelt voor om het maximum aantal pagina's uit te breiden voor Kwaliteitscriterium naar 9 pagina's? De VNG vraagt 6 onderwerpen uit en Inschrijver stelt voor om gemiddeld 1,5 pagina per onderwerp te benutten, is dit akkoord ?

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met 9 pagina's. Wij gaan wel akkoord met een uitbreiding van 3 naar 6 pagina's.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Wens 3 Governance

Vraag:

Inschrijver stelt voor om het maximum aantal pagina's uit te breiden voor Kwaliteitscriterium naar 9 pagina's? In de ervaring van de inschrijver is deze ruimte nodig voor een volledig governance model, is dat akkoord?

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met 9 pagina's. Wij gaan wel akkoord met een uitbreiding van 2 naar 3 pagina's.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Prijzmodel

Vraag:

Inschrijver stelt voor om voor de projectprijs een minimum bedrag (ondergrens) te hanteren. Immers heeft de huidige leverancier een voordeel omdat deze hier een laag bedrag of niets kan invullen.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst vereist van Inschrijver een marktconform tarief. Nul-tarieven zijn niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
60

Onderwerp:

Prijnsmodel

Vraag:

De implementatiekosten tellen nu elk jaar mee in het totaal bedrag per jaar. Inschrijver stelt voor om in de calculatie van de plafondprijs van 1,5 miljoen niet de eenmalige implementatieprijs mee te nemen dus cel B/C 37 niet te laten meewegen in de optelling van cel B/C 39, is dat akkoord?

Antwoord:

Dat is akkoord. Aanbestedende Dienst past het Prijzenblad hierop aan en zal een nieuwe versie van het Prijzenblad via Tendered publiceren. Inhoudelijk wijzigt het Prijzenblad als volgt: de beoordeling op prijs is op basis van de eenmalige kosten voor transitie, en daarbij opgeteld de eerste 4 jaartermijnen (er wordt bij deze optelling geen rekening gehouden met indexatie), dus: éénmalige transitiekosten + 4 x jaarbedrag = bedrag voor beoordeling van de prijsfactor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
61

Onderwerp:

Prijnsmodel

Vraag:

Zijn de tarieven van Microsoft gebruikers licenties onderdeel van de tarieven in de cellen C9 t/m C14?

Antwoord:

Nee, deze zijn geen onderdeel van de prijsopgave van inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Prijmodel

Vraag:

Is de Azure consumptie onderdeel van het prijsaanbod? Inschrijver neemt aan dat VNG dat nu rechtstreeks afrekent met Microsoft en dat dat zo blijft, is dat correct?

Antwoord:

Nee, deze zijn geen onderdeel van de prijsopgave van inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Beschrijvend document, 5.6

Vraag:

U heeft als een van de kritische Service Level vereisten de beschikbaarheid van Microsoft Azure en Microsoft 365 opgenomen. Het gaat hier om dienstverlening die Microsoft biedt, waar de VNG direct met Microsoft een overeenkomst voor heeft. Kortom, een service level waar de Dienstverlener geen invloed op heeft. Wij verzoeken u dan ook om deze vereiste te laten vervallen.

Antwoord:

De KPI geldt uitsluitend voor diensten die binnen het beïnvloedingsgebied van Opdrachtnemer vallen.

Deze aanvulling geldt ook voor de inhoud van paragraaf 5.3 en 5.6 van het Beschrijvend Document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst, 4.1

Vraag:

Bij artikel 4.1 van de Conceptovereenkomst is er opgenomen dat de overeenkomst in werking treedt op 1 februari 2025. Wij gaan er vanuit dat hier 1 februari 2026 moet staan. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

De startdatum van de overeenkomst is 1 december 2025. De startdatum van de reguliere dienstverlening (na de implementatie) is na oplevering aan en acceptatie door Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst, 4.3

Vraag:

Artikel 4.3 van de Raamovereenkomst geeft u het recht om de overeenkomst vijf keer te verlengen met een periode van 12 maanden. Bent u bereid het mogelijk te maken om bij een dergelijke verlening de vastgelegde dienstverlening en bijbehorende financiële afspraken onderwerp van gesprek te maken en opnieuw vast te leggen met uw leverancier voor de periode van verlenging, indien er zwaarwegende redenen zijn (zoals wijzigingen in uw functionele eisen en wensen, technologische ontwikkelingen of veranderende Wet- en regelgeving) zijn om dit te doen?

Antwoord:

Nee

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst, 10.1

Vraag:

Op basis van artikel 10.1 dient er binnen 3 maanden een exitplan opgesteld

te worden. Wij verzoeken u om dit te wijzigen naar de verplichting om het exitproces en het bijbehorende sjabloon van een exitplan vast te leggen binnen deze periode en het definitieve exitplan op te stellen na het verzoek vanuit de VNG om de exit te starten. Pas op dat moment is er immers informatie bekend over de scope, aantallen, tijdslijnen, opvolgende leverancier, etc die benodigd is om een passend exitplan op te stellen. Graag uw reactie.

Antwoord:

Niet akkoord. Het exitplan is onderdeel van de oplevering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst, 9.2

Vraag:

In artikel 9.2 wordt er gerefereerd aan een bijlage 'Afspraken met betrekking tot Continuïteit'. Er wordt in de andere niet aan dit document gerefereerd. Kunt u toelichten wat er in dit document moet komen?

Antwoord:

Dit artikel in de overeenkomst vervalt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Bijlage 3 Conceptovereenkomst, 1.1

Vraag:

Wij gaan er vanuit dat documenten die in samenspraak met u opgesteld en definitief worden gemaakt na gunning (zoals het Transitieplan en Exitplan) op hetzelfde niveau als de Service Level Agreement worden opgenomen in de opsomming zoals deze in artikel 1.1 staat. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dat is juist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
69

Onderwerp:
GIBIT, 16.4

Vraag:

Wij verzoeken u de aansprakelijkheid voor schade duidelijker te maximaliseren. Bent u bereid om de aansprakelijkheid tot schade te beperken tot directe schade, met een maximum van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per kalenderjaar?

Antwoord:

Zie hiervoor de beantwoording van vraag 23

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.2

Vraag:

Zijn alle genoemde beheeractiviteiten in scope van de Opdracht en ziet Opdrachtgever daarin voor zichzelf een regierol? Zo niet, graag een toelichting.

Antwoord:

Paragraaf 2.2 beschrijft de demarcatie tussen I&A en de Dienstverlener. I&A voert regie over haar eigen werkzaamheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.9

Vraag:

Wie beheert uw virtuele servers in uw huidige Datacenters? Indien uw huidige ICT-dienstverlener beheer doet, kunt u nader specificeren welke beheeractiviteiten uw huidige ICT-dienstverlener uitvoert in het primaire datacenter in Eindhoven en in Datacenter Den Bosch?

Antwoord:

Alle huidige servers worden door huidige dienstverlener beheerd. Zie

beschrijvend document 3.6 voor definities systeembeheer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.9

Vraag:

Als uw virtuele servers zich bevinden in een gedeelde omgeving van uw huidige ICT-dienstverlener, welke afspraken hebt u dan gemaakt met uw ICT-dienstverlener zodat de nieuwe leverancier het beheer van deze servers in de bestaande toestand kan overnemen?

Antwoord:

Het is aan de opdrachtnemer om het transitieplan vorm te geven en om te zetten naar haar eigen omgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.9

Vraag:

Kunt u aangeven of de VMWare virtuele servers in uw huidige datacenters zich bevinden op eigen fysieke servers van VNG, of gebruik maken van de gedeelde omgeving van uw huidige ICT-dienstverlener?

Antwoord:

Alle huidige servers staan in het gedeelde datacenter van de huidige leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.8.4

Vraag:

Welke beheeractiviteiten voert uw huidige ICT-dienstverlener precies uit voor het MER?

Antwoord:

"Het betreft hier o.a. de volgende activiteiten:

- Verlenen van toegang tot de MER voor externe partijen
- Bepalen welke apparatuur waar geplaatst wordt
- Aan/uitzetten van stroomtoevoer via de stroomsloffen
- Jaarlijks meewerken aan uitvoering UPS-test"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
75

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.8

Vraag:

U geeft aan dat het functioneel beheer van de audiovisuele apparatuur, waaronder vergader- en presentatieschermen, een verantwoordelijkheid is van de ICT-dienstverlener. Kunt u nader specificeren welke beheeractiviteiten hier precies onder vallen?

Antwoord:

Dit betreft o.a. de 1e en 2e lijns ondersteuning van de audio/visuele middelen en operationeel aanspreekpunt (SPOC) voor de leverancier van de AV-middelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Bijlage 4 PvE, eis 51

Vraag:

Bedoelt Opdrachtgever met het borgen van security van het datalijnen ontwerp dat Inschrijver verantwoordelijk is voor security in de breedste zin van het begrip? Dit raakt mogelijk ook GGI. Echter heeft Opdrachtgever voor GGI een apart beheerteam. Mag Inschrijver ervan uitgaan dat security betreffende het GGI domein out of scope is?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 4 PvE, eis 53

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat het beheer van de GGI omgeving buiten scope van de Opdracht valt?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage 5 Prijzenblad

Vraag:

In de sectie met de uurtarieven zijn er reeds aantallen opgenomen in de automatisch berekende blauwe velden. In Bijlage 2: 7.4 staat " De Opdrachtnemer brengt VNG het werkelijke aantal gemaakte uren in rekening."Kunt u bevestigen dat de meegegeven aantallen in de automatisch berekende blauwe velden dus niet bindend zijn?

Antwoord:

Ja, het betreft hier een fictief aantal uren om een weging te kunnen maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage 5 Prijzenblad

Vraag:

De toelichting geeft aan dat de Inschrijver de witte velden verplicht dienst in te vullen. De Indicatieve aantallen die u meegeeft, zijn echter ook witte velden, dienen/kunnen deze dus ook door de Inschrijver worden aangepast?

Antwoord:

Nee, de gegevens met de aantallen zijn de huidige aantallen en mogen niet worden aangepast. Kleur is aangepast in prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage 5 Prijzenblad

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het bij het getal van Line-Item "Omvang van VNG Back-up data" om TB gaat?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.9.3

Vraag:

Omvang van VNG Back-up data telt hier op naar 147,2 TB terwijl prijzenblad uitgaat van 104 TB, vanwaar het verschil?

Antwoord:

Dit is foutief vermeld door Aanbestedende Dienst. De correcte omvang van de dataopslag is 113 TB. Dit is ook aangepast in het Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.5.2

Vraag:

Het verschil van het aantal weergegeven Laptops (792) en het aantal Personeelsleden (550) is $796-550=246$ zijn dit dan het aantal laptops voor Externe medewerkers?

Antwoord:

Er is een aantal externe medewerkers met een VNG-laptop. Hiernaast is een aantal laptops ingezet voor algemene doeleinden (bijv. leenlaptops). Ook laptops op voorraad zijn hierbij meegeteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Bijlage 4 PvE, eis 85

Vraag:

Inschrijver continueert zoveel mogelijk de dienstverlening en de bijbehorende tickets. Eventuele boetes die naar aanleiding van deze tickets ontstaan, kunnen alleen op Inschrijver verhaald worden als de boete door Inschrijver veroorzaakt is.

Antwoord:

Dit is onderdeel van het transitieplan, hierop is het boetebeding niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht**Beantwoord op:** 16 mei 2025**Ref.nr.**

84

Onderwerp:

Bijlage 4 PvE, eis 83

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat hij kennis overgedragen moet krijgen om de dienstverlening te continueren en de service levels te garanderen. Echter, het overdragen van deze kennis is een gedeelde verantwoordelijkheid tussen voorgaande dienstverlener en Inschrijver. Is Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord. Met de latende leverancier zijn contractueel exitafspraken gemaakt en daartoe behoort ook de overdracht van kennis e.d.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht**Beantwoord op:** 16 mei 2025**Ref.nr.**

85

Onderwerp:

Bijlage 4 PvE, eis 59

Vraag:

Het maken van een backup gebeurt met de tooling en de inrichting van de omgeving die de huidige ICT Dienstverlener hanteert. Het restoren van de backupdata dient met dezelfde tooling, dezelfde sleutels en met dezelfde inrichting van de omgeving te gebeuren. Eis 59 impliceert dat Inschrijver de tooling en de inrichting van de huidige ICT dienstverlener moet gebruiken. Dit legt een buiten proportionele beperking op Inschrijver om de omgeving anders in te richten, te optimaliseren of andere tooling te gebruiken.

Inschrijver stelt voor dat deze eis vervalt.

Antwoord:

Aan Inschrijver wordt NIET opgelegd welke techniek hiervoor te gebruiken; aan Inschrijver wordt gevraagd op welke wijze zij deze dienstverlening zal aanbieden. NB: het gaat om de backup en restore van data. Deze eis vervalt niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage 4 PvE, eis 58

Vraag:

Om een inschatting te maken van de werkzaamheden die Inschrijver moet uitvoeren om aan Aanbestedende Dienst de betrouwbaarheid van de backups aan te tonen, ontvangt Inschrijver graag een concept testplan van Aanbestedende Dienst.

Antwoord:

Nee, dit verstrekken wij niet. het is aan de Opdrachtnemer om de benodigde activiteiten juist in te schatten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Bijlage 4 PvE, eis 55

Vraag:

Het maken van een backup gebeurt met de tooling en de inrichting van de omgeving die de huidige ICT Dienstverlener hanteert. Het restoren van de backupdata dient met dezelfde tooling, dezelfde sleutels en met dezelfde inrichting van de omgeving te gebeuren. Eis 55 impliceert dat Inschrijver de tooling en de inrichting van de huidige ICT dienstverlener moet gebruiken. Dit legt een buiten proportionele beperking op Inschrijver om de omgeving anders in te richten, te optimaliseren of andere tooling te gebruiken. Inschrijver stelt voor dat deze eis vervalt.

Antwoord:

Deze eis vervalt niet. Opdrachtnemer geeft in het Transitieplan aan hoe zij de back-up data kunnen overnemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Bijlage 4 PvE, eis 51

Vraag:

Graag ontvangt Inschrijver een specificatie van de huidige datalijnen inclusief bandbreedte, interfaces, etc. Indien mogelijk verduidelijkt met een tekening.

Antwoord:

Zie de beschrijving huidige situatie 2.7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.9

Vraag:

Welke servers moeten naar het datacenter van de opdrachtnemer en welke servers naar Azure gemigreerd worden?

Antwoord:

Het heeft de voorkeur van VNG om alle servers vanuit het huidige datacentrum naar Azure te migreren. Het is aan de opdrachtnemer om hiervoor het tijdpad te schetsen en mogelijk voor een periode te kiezen servers via het eigen datacentrum aan te bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document, par 3.12

Vraag:

Aan welke technische en beveiligingseisen moeten de hard-wired accesspoints naar het GGI-Netwerk moeten voldoen?

Antwoord:

De technische en beveiligingseisen voor zowel soft- als hard-wired access points moeten nog worden uitgewerkt door Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document, par 3.12

Vraag:

Welke specificaties verwacht u met betrekking tot de bandbreedte en overboekingsfactoren van de datalijnen?

Antwoord:

Zie de beschrijving huidige situatie 2.7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document, par 5.6

Vraag:

U hanteert een norm van 99,95% bij het vaststellen van boetes voor de beschikbaarheid van Azure en Microsoft365, terwijl in paragraaf 5.3 een service level van 99,9% wordt geëist voor de beschikbaarheid van deze diensten. Kunnen wij ervan uitgaan dat het juiste percentage voor de boetebepaling 99,9% dient te zijn?

Antwoord:

Ja, het juiste percentage is 99,9%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document, par 3.11

Vraag:

Tot wanneer is de huidige netwerkkapapparaatuur in de Willemschhof volledig afgeschreven? Is het toegestaan dat de opdrachtnemer beheerde netwerkdiensten implementeert zodra de huidige apparatuur is afgeschreven?

Antwoord:

De huidige netwerkkapapparaatuur is in 2028 afgeschreven. Voor de vervanging hiervan zal tzt een nieuwe Europese aanbesteding plaatsvinden waarvoor Opdrachtnemer zich dan kan inschrijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Leidraad, par 5.3.2

Vraag:

U geeft aan dat de beantwoording van kwaliteitscriterium 2, inclusief alle verplichte onderdelen zoals bijlagen, voorwoord en inhoudsopgave, een maximum van 3 A4-pagina's kent. Wij ervaren dat deze omvang beperkt is om een kwalitatief hoogwaardig, volledig en goed onderbouwd antwoord te kunnen geven, zeker gezien de uitgebreide scope van dit kwaliteitscriterium. Bent u bereid het maximaal aantal pagina's voor dit criterium te verruimen naar 6 A4? Dit stelt inschrijvers in staat om vollediger in te gaan op de gevraagde kwaliteitsborging en de gevraagde kwaliteit adequaat te waarborgen

Antwoord:

Zie ook vraag 42. Aanbestedende Dienst gaat akkoord met 6 A4-tjes voor het beschrijven/specificeren van dit criterium.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.1.3

Vraag:

Kunt u specificeren welke beheeractiviteiten met betrekking tot vaste telefonie momenteel door de huidige leverancier worden uitgevoerd bij local support?

Antwoord:

Dit betreft het aanmaken, wijzigen en verwijderen van telefoniegebruikers, aanmaken, wijzigen en verwijderen van call queues en auto attendants.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document, par 3.7

Vraag:

Kunt u een gedetailleerd overzicht verstrekken van de huidige certificaten in uw omgeving, inclusief de respectieve verloopdata van deze certificaten?

Antwoord:

Nee, dit verstrekken wij niet. Dit zijn standaard beheerstaken welke de Opdrachtnemer kan herleiden uit het aantal servers e.d.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document, par 5.6

Vraag:

Het hanteren van een bonus-malus regeling op basis van Kritische Service levels is een ietwat verouderde aanpak en onderstreept niet het partnerschap

waar VNG naar op zoek is. Is VNG bereid om in plaats van boetes op KSLs te hanteren, boetes op Business KPIs toe te passen? Een business KPI is bijvoorbeeld een gebruikerstevredenheid van minimaal 7,5.

Antwoord:

Nee. Aanbestedende Dienst voert geen meting van de KPI klanttevredenheid uit. Dat heeft zij wel gedaan, maar daarop werd nauwelijks door gebruikers gereageerd en daarna is besloten dit criterium te laten vervallen. Omdat afdeling I&A van VNG feitelijk de dienstverlening van Inschrijver doorlevert aan de eindgebruikers wil zij het in het Beschrijvend Document genoemde criterium blijven toepassen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie, par 2.1.3

Vraag:

Kunt u bevestigen dat in de nieuwe situatie wordt verwacht dat het ICT-loket in de Willemschhof bemand zal zijn met 2 FTE?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Bijlage 2 Beschrijvend document, par 5.6

Vraag:

Aanbestedende dienst stelt boetes voor indien Kritische Service Levels niet gehaald worden. Diensten van derden vallen hier ook onder zoals de diensten van Microsoft (Azure en Microsoft 365). Inschrijver heeft geen invloed op de beschikbaarheid van deze diensten. Is Aanbestedende Dienst akkoord om diensten van derde partijen buiten de boete-bepaling voor Kritische servicelevels te houden?

Antwoord:

Aan de inhoud van paragraaf 5.3 en 5.6 voegt Aanbestedende Dienst toe: voor zover binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer (zie ook beantwoording van vraag 63).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Prijzenblad tabblad

Vraag:

Inschrijver heeft een ander rekenmodel voor haar diensten. Is het toegestaan om een extra tabblad toe te voegen als toelichting op de gegeven tarieven?

Antwoord:

Nee, het bij de aanbesteding gevoegde prijzenblad is van toepassing en is tevens noodzakelijk voor het 1-op-1 met elkaar kunnen vergelijken van de Inschrijvingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Prijzenblad tabblad

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt naast de variabele kosten voor genoemde diensten ook diensten uit zoals onder andere Database beheer. Om de kosten in lijn te laten lopen met het daadwerkelijk gebruik door Opdrachtgever stelt Inschrijver voor om meerdere variabele parameters te specificeren. Is het toegestaan aan Inschrijver om additionele variabele kosten op te voeren?

Antwoord:

Het is niet toegestaan het Prijzenblad zoals bij de aanbesteding is gevoegd, aan te passen. Het is voor aanbestedende dienst noodzakelijk het door Inschrijvers ingevulde Prijzenblad 1-op-1 met elkaar te kunnen vergelijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

102

Onderwerp:

3.2 planning

Vraag:

In uw planning wordt verwacht dat de migratie binnen een termijn van drie

maanden wordt gerealiseerd. Echter, gezien de complexiteit, de omvang van de uitvraag en de missie kritische omgeving, achten wij een transitietijd van zes tot negen maanden meer geschikt. Het hanteren van een termijn van drie maanden biedt de huidige leverancier aanzienlijke voordelen, wat kan leiden tot een verminderde kans voor Opdrachtgever om een geschikte nieuwe leverancier te selecteren. In het kader van een gelijk speelveld verzoeken wij u daarom vriendelijk om de migratietijd te verruimen naar een minimum van zes maanden

Antwoord:

De termijn zoals in de aanbestedingsstukken is aangegeven, is gebaseerd op wat bij migratie naar een cloudomgeving gebruikelijk is. Het staat Inschrijver vrij om hiervan af te wijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Concept overeenkomst algemeen

Vraag:

In de Concept overeenkomst wordt met de term 'Bijlage X' 14 keer verwezen naar nog toe te voegen bijlagen waarin van toepassing zijnde specifieke afspraken zullen zijn opgenomen. Voor inschrijver is het niet duidelijk welke bijlagen precies van toepassing zullen zijn en hoe de inhoud van deze bijlagen, de afspraken, in alle verschillende gevallen tot stand komt. Kunt u hier op ingaan en, idealiter, per bijlage aangeven op welke wijze en wanneer de definitieve inhoud van die bijlage tot stand komt?

Antwoord:

Deze contractbijlagen worden specifiek genummerd en benoemd bij het na definitieve gunning samenstellen van de overeenkomst. Het gaat onder andere om de volgende contractbijlagen: aanbestedingsstukken, Inschrijving van de gegunde leverancier, SLA, Dossier Afspraken Procedures (DAP), Dossier Financiële Afspraken (DFA), verwerkersovereenkomst en andere

documenten met contractuele afspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Leidraad 3.4 + Bijlage 5

Vraag:

De Leidraad benoemt onder de tweede bullet op p.33 dat er geen negatieve of 0-prijzen mogen worden ingediend. In Bijlage 5, tabblad Toelichting, punt 2. onder leeswijzer stelt: " Indien u geen prijzen, kosten, tarieven invult, betekent dit dat voor het gevraagde geen bedrag in rekening wordt gebracht (zijnde 0 euro)." Kunt u bevestigen dat het is toegestaan op onderdelen een 0-prijs op te nemen?

Antwoord:

NIET toegestaan 0 prijzen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

105

Onderwerp:

GIBIT Art. 16.4

Vraag:

Gegadigde aanvaardt alleen aansprakelijkheid voor schade zoals geformuleerd in art. 16.3. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat art. 16.4 komt te vervallen?

Antwoord:

"Niet akkoord. In de aansprakelijkheidsclausule wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
106

Onderwerp:
GIBIT Art. 18.4

Vraag:

Gegadigde geeft er de voorkeur aan om vooraf om toestemming te worden gevraagd voor het delen van de inhoud van de Overeenkomst met de in dit artikel genoemde partijen. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat dit artikel dienovereenkomstig wordt aangepast?

Antwoord:

Wij beschouwen de inschrijving als vertrouwelijk en stemmen dus in met het buitenwerking stellen van dit artikel 18.4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

107

Onderwerp:

GIBIT Art. 23.1

Vraag:

Kan Opdrachtgever toelichten wat zij bedoelt met de zinsnede 'om redenen in de persoon gelegen'?

Antwoord:

Dit kan van toepassing zijn als er geen 'klik' meer is vanuit Aanbestedende Dienst en vanuit de Inschrijver ingezette medewerker of zich omstandigheden hebben voorgedaan die inzet van die persoon niet langer rechtvaardigen. Dit wordt altijd eerst besproken tussen partijen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

108

Onderwerp:

GIBIT Art. 24.2

Vraag:

De opzegtermijn voor gegadigde is erg lang en staat niet in verhouding tot de lengte van de overeenkomsten. Kan Opdrachtgever ermee instemmen om de opzegtermijn van 3 maanden ook voor gegadigde te laten gelden?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft bij een opzegging door gegadigde altijd te maken met het feit dat door de omvang van de dienst de Aanbestedende Dienst altijd een nieuwe aanbesteding moet uitvoeren. De looptijd hiervoor behelst ongeveer de opzegtermijn die Aanbestedende Dienst aan gegadigde oplegt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

109

Onderwerp:

GIBIT Art. 24 lid 11 sub v

Vraag:

Dit hoeft geen reden voor ontbinding te zijn aangezien dit geen invloed hoeft te hebben op de werkzaamheden die gegadigde levert. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan om dit artikel uit te sluiten aangezien een verandering van zeggenschap geen invloed hoeft te hebben op het leveren van de afgesproken diensten?

Antwoord:

In artikel 24 lid 11 sub v is uitsluitend sprake van 'een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Leverancier'. Aanbestedende dienst beoogt hiermee het risico dat de dienstverlening staakt als gevolg van een overname of marktomstandigheden die gegadigde tot een ander beleid doen overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
110

Onderwerp:
GIBIT Art. 11.5

Vraag:

Het vereiste in dit artikel dat alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari dienen te worden gefactureerd is voor gegadigde niet realistisch. Is Opdrachtgever bereid om deze termijn op te rekken tot 31 januari?

Antwoord:

Akkoord voor uiterste factuur en ontvangstdatum factuur op 15 januari van het kalenderjaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
111

Onderwerp:
GIBIT Art. 13.4

Vraag:

Gegadigde geeft er de voorkeur aan om vooraf om toestemming te worden gevraagd voor het delen van de in dit artikel genoemde informatie. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat dit artikel dienovereenkomstig wordt aangepast?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst zal voor het verkrijgen van deze informatie altijd een verzoek doen aan gegadigde en daarbij in de meeste gevallen vermelden waarvoor en t.b.v. welke eventuele derden de informatie is benodigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Documenten n.a.v. informatiebijeenkomst 9 mei

Vraag:

In de tweede vragenronde is het louter toegestaan om vragen te stellen over de eerste nota van inlichtingen. U heeft op 8 mei een aantal documenten met toelichtingen gedeeld bij de slides van deze bijeenkomst. Gezien het moment waarop deze gedeeld zijn, verzoekt gegadigde aanbestedende dienst om het toe te staan om vragen te stellen over deze documenten voor de tweede nota van inlichtingen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord, de bijgevoegde documenten zijn enkel toelichting op de al eerdere bekende bijlages, dit betreft weinig tot geen nieuwe informatie voor Inschrijver. Zoals beschreven in 3.5.2. De Aanbestedende dienst kan echter oordelen dat een specifieke vraag alsnog beantwoord moet worden in verband met het belang van die vraag voor een goed verloop van de aanbesteding. Inschrijvers kunnen aan deze bevoegdheid van de Aanbestedende dienst uitdrukkelijk geen rechten ontleen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Local support informatie bijeenkomst

Vraag:

VNG beschrijft dat persoonlijke benadering en goede onderlinge contacten belangrijk zijn en mede vanwege deze reden nieuwe medewerkers een "warm welkom traject" doorlopen om onder andere kennis te maken met het DNA van VNG. Hoe zou VNG haar DNA omschrijven?

Antwoord:

VNG is een projectorganisatie met professionals die zijn gericht op het in samenwerking maken en uitdragen van beleid voor haar leden (alle gemeenten in Nederland) en die ten behoeve van deze samenwerking door afdeling I&A worden uitgerust en ondersteund met professionele ICT hulpmiddelen en diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 2.1

Vraag:

Kunt u toelichten op welke wijze geschillen over de interpretatie van de specificaties worden beoordeeld en wie als bevoegde instantie geldt bij onduidelijkheden?

Antwoord:

U kunt deze vraag sturen naar mailadres: das@vng.nl of per post naar: VNG, Nassaulaan 12, 2514 JS Den Haag. Het geschil wordt in behandeling genomen door de contactpersoon van de aanbesteding. Deze is opgenomen in de kenmerken van de aanbesteding in Tendermed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 3

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet eenzijdig gewijzigd zullen worden door de Opdrachtgever? Indien er een procedure voor wijziging is vastgesteld, kan Opdrachtgever deze verstrekken?

Antwoord:

Het proces voor het bespreken en uiteindelijk overeenkomen van deze wijzigingen wordt in de overeenkomst beschreven in de bijlage 'Dossier Afspraken Procedures (DAP)'. Deze bijlage zal tussen partijen worden overeengekomen als onderdeel van de contractvorming.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 4.1

Vraag:

Kunt u bevestigen dat 1 december 2025 de nieuwe startdatum is van de overeenkomst?

Antwoord:

Ja, dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 4.3-4.5

Vraag:

Bent u bereid om in overleg te treden over aanvullende voorwaarden bij verlenging, zoals herijking van tarieven?

Antwoord:

Verlenging zal geschieden volgens dezelfde voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 5.1

Vraag:

Kunt u aangeven wie de bijlage Implementatieplan opstelt? Opdrachtgever, Leverancier of partijen tezamen?

Antwoord:

Leverancier levert als onderdeel van haar Inschrijving een implementatieplan op dat daarna gezamenlijk wordt vastgesteld als onderdeel van de contractvorming.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 6.1

Vraag:

Kunt u aangeven wie de bijlage Acceptatieprotocol opstelt? Opdrachtgever, Leverancier of partijen tezamen?

Antwoord:

Opdrachtgever stelt een acceptatieprotocol op dat daarna wordt afgestemd met Opdrachtnemer op basis van het tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen Plan van Aanpak.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 6.2

Vraag:

Kunt u toelichten waarom de acceptatie niet in een afzonderlijke omgeving plaatsvindt?

Antwoord:

Dit is afhankelijk van uw voorstel voor het Transitieplan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 7.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat Updates en Upgrades zonder vergoeding alleen betrekking hebben op wijzigingen binnen de bestaande licentie en geen substantiële functionele uitbreidingen betreffen?

Antwoord:

Artikel 7.2 van de concept-overeenkomst wordt als volgt aangepast (tekst hierna vervangt de tekst van artikel 7.2 van de concept-overeenkomst zoals in de aanbestedingsstukken is opgenomen):

Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn. Bij Implementatie van een Update zal in afwijking van artikel 10.13 GIBIT 2023, een Acceptatieprocedure plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 8.2

Vraag:

Wanneer vindt de nadere afstemming over het gebruik van Derdenprogrammatuur plaats en kan dit nog gevolgen hebben voor de inschrijving?

Antwoord:

Van Inschrijver wordt verwacht dat deze met een 'all inclusive' aanbieder inschrijft. Daarop zal ook de beoordeling plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 9.1

Vraag:

Mag Leverancier bij de van toepassing zijnde Service Levels voor Dienstverlening op Afstand uitgaan van de door haar gehanteerde service level agreement?

Antwoord:

De aangeboden SLA dient te voldoen aan het Programma van Eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten (hoofdstuk 5 van het

Beschrijvend document).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 9.2

Vraag:

Kunt u de bijlage Afspraken mbt Continuïteit aan Leverancier verstrekken?

Antwoord:

Dit artikel komt te vervallen in de Definitieve overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 9.3

Vraag:

Kunt u de bijlage TPM-verklaring aan Leverancier verstrekken?

Antwoord:

Dit artikel komt te vervallen in de Definitieve overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 10

Vraag:

Worden de werkzaamheden in verband met het exit-plan verricht tegen de in de Overeenkomst dan wel in het exit-plan daartoe bepaalde vergoeding?

Antwoord:

Hiervoor worden de dan geldende tarieven uit de Overeenkomst gehanteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 12.5

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de vergoeding voor het exit-plan alsnog in de definitieve versie van de financiële bijlage wordt opgenomen, of dat deze zal

worden opgenomen/overeengekomen in het exit-plan? Zie ook de vraag bij Artikel 10

Antwoord:

Er wordt een concept exit-plan opgesteld, niet definitief (dit kan pas als het wordt aangeropen). Kosten volgens de dan geldende tarieven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 12.9

Vraag:

Kunt u aangeven op welke wijze Indexatie plaatsvindt en met welke frequentie Leverancier gerechtigd is deze toe te passen?

Antwoord:

De wijze van indexatie is opgenomen in GIBIT 2023 artikel 11.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

129 Conceptovereenkomst art. 13.4

Vraag:

Kunt u aangeven in welk document de taken en bevoegdheden van de stuurgroep staan omschreven?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft deze taken en bevoegdheden bewust niet omschreven omdat zij van Inschrijver verwacht hoe deze op basis van ervaring, professionaliteit en prettig werken het beste kan aangeven hoe zij dat gedurende het project en de beheerfase wenst in te richten. Als onderdeel van de contractimplementatie kunnen Opdrachtgever en Inschrijver hierop nog praktische aanpassingen doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 14.2-14.4

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de verplichtingen omtrent dataretour, inzicht en vernietiging niet gelden voor generieke systeemdata of logging die niet specifiek aan Opdrachtgever te relateren zijn?

Antwoord:

Dat is akkoord. Aanbestedende Dienst stelt voor om bij contractvorming met gegunde leverancier specifiek te bepalen welke data in scope is (en de rest daardoor niet).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 14.4

Vraag:

Kunt u bevestigen dat met "Inkoopvoorwaarden" in dit artikel de GIBIT 2023 begrepen moet worden?

Antwoord:

Met inkoopvoorwaarden wordt bedoeld: GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Conceptovereenkomst art. 15.2

Vraag:

Geldt bij wijzigingsvoorstellen tijdens de jaarlijkse evaluatie een formeel wijzigingsproces met schriftelijke instemming van beide partijen voordat aanpassingen bindend zijn?

Antwoord:

Ja, bij de jaarlijkse evaluatie stellen partijen gezamenlijk vast welke afspraken worden aangepast, aangevuld of vervallen en leggen dit vast in een addendum op de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst Artikel 3

Vraag:

Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat de in dit artikel genoemde instructiebevoegdheid zich beperkt tot tot 'redelijke en uitvoerbare' instructies.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst Artikel 4.2

Vraag:

Leverancier geeft er de voorkeur aan om reikwijdte en frequentie van de audits te beperken; kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan om hieromtrent bepalingen op te nemen in dit artikel? Leverancier stelt voor om audits niet

vaker dan 2x per jaar toe te staan en daarbij als voorwaarde op te nemen dat deze de dagelijkse operatie van Leverancier niet mogen verstoren.

Antwoord:

Opdrachtgever is soms op basis van externe wetgeving of andere bepalingen buiten haar beïnvloedingsgebied verplicht om deze op te volgen. Opdrachtgever zal hiermee zo efficiënt mogelijk omgaan, maar kan dit niet op voorhand beperken tot een specifiek aantal audits.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

135

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst Artikel 4.7

Vraag:

Leverancier geeft er de voorkeur aan om reikwijdte en frequentie van de DPIA's te beperken; kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan om hieromtrent bepalingen op te nemen in dit artikel? Leverancier stelt voor om DPIA's niet vaker dan 2x per jaar toe te staan en daarbij als voorwaarde op te nemen dat deze de dagelijkse operatie van Leverancier niet mogen verstoren.

Antwoord:

Opdrachtgever is soms op basis van externe wetgeving of andere bepalingen buiten haar beïnvloedingsgebied verplicht om deze op te volgen. Opdrachtgever zal hiermee zo efficiënt mogelijk omgaan, maar kan dit niet op voorhand beperken tot een specifiek aantal audits.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
136

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

VNG beschrijft in haar uitvraag een transitie van de latende partij naar de opvolgende partij inclusief een transformatie van een aantal huidige oplossingen. Welke specifieke behoeften en tijdslijnen heeft VNG met betrekking tot de transformatie werkzaamheden in gedachten?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst beschouwt de transitie als onderdeel van het aanbod. De wensen van Aanbestedende Dienst hierover zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken. Dit behoeft geen verdere aanvulling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
137

Onderwerp:
Bijlage 2, beschrijvend document. Boetebepalingen

Vraag:

In paragraaf 5.6 van de leidraad worden verregaande boetebepalingen beschreven bij het niet behalen van Kritische Service Levels, waaronder oplopende boetebedragen tot 40% van de maandfactuur en zelfs mogelijke contractbeëindiging bij herhaalde tekortkomingen. Deze bepalingen zijn naar onze mening disproportioneel en leggen een zeer zwaar risico bij de dienstverlener. Wij wijzen erop dat in de GIBIT 2023 reeds een gebalanceerde regeling is opgenomen voor het omgaan met tekortkomingen in de dienstverlening, inclusief bepalingen omtrent escalatie, herstel,

verbeterplannen en beëindiging. De aanvullende boetebepalingen zoals beschreven in paragraaf 5.6 lijken hierdoor bovenmatig en dubbelop. Onze vraag: bent u bereid de boetebepalingen in paragraaf 5.6 te laten vervallen of in ieder geval te matigen, en in plaats daarvan uitsluitend te verwijzen naar de reeds geldende bepalingen in de GIBIT 2023? Hierdoor wordt recht gedaan aan de proportionaliteit en het voorkomen van onredelijke risicoverdeling binnen de uitvraag.

Antwoord:

Dit is niet akkoord. In de GIBIT 2023 wordt niet gesproken over boetes bij het niet behalen van (kritische) servicelevels, maar alleen over aansprakelijkheid en geheimhouding. In paragraaf 5.6 is nadere invulling gegeven van GIBIT-artikel 10.10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Bijlage 2 – Beschrijvend Document, paragraaf 5.5

Vraag:

Evenredigheid boetegrondslag

De in het Beschrijvend Document genoemde malusregeling kent oplopende boetes tot 40% van de maandfactuur. Acht de aanbestedende dienst het proportioneel om bij een enkele terugkerende tekortkoming op een Kritisch Service Level, een malus toe te passen over de gehele dienstverlening? Is het mogelijk de boete te relateren aan de specifieke dienst waarop de tekortkoming betrekking heeft, in plaats van het totaalbedrag?

Bron: Bijlage 2 – Beschrijvend Document, paragraaf 5.5

Bron: GIBIT 2023 – Artikel 10.10

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Dit omdat de specifieke diensten niet geprijsd worden als zodanig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Bron: GIBIT 2023 – Artikel 10.10 en 10.11 Bron: Bijlage 2 – Beschrijvend Document, paragraaf 5.5

Vraag:

Escalatiemodel in plaats van directe malus-escalatie
Volgens de conceptovereenkomst en de GIBIT 2023 is bij structurele tekortkomingen overleg of een verbeterplan mogelijk. Kan overwogen worden om bij herhaald falen eerst een verplicht verbeterplan en escalatie toe te passen voordat maluspercentages structureel oplopen?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Zie ook toelichting bij beantwoording van vraag 137 en vraag 138.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

140

Onderwerp:

Bron: GIBIT 2023 – Artikel 10.10 sub ii en Artikel 10.11 Bron: Bijlage 3 – Conceptovereenkomst ICT

Vraag:

Inzet op samenwerking bij structurele afwijkingen
Is de aanbestedende dienst bereid in de overeenkomst op te nemen dat bij herhaalde tekortkomingen eerst een verplichte directie-escalatie of mediation plaatsvindt, alvorens over te gaan tot een boete van 30% of meer van de maandfactuur? Dit om het evenredigheidsbeginsel te borgen en samenwerking centraal te stellen.

Antwoord:
Niet akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
141

Onderwerp:
Bron: Bijlage 3 – Conceptovereenkomst ICT dienstverlening, Artikel 15
Bron: GIBIT 2023 – Artikel 10.15

Vraag:
Jaarlijkse herziening van de malusregeling
Artikel 15 van de conceptovereenkomst voorziet in jaarlijkse evaluatie van de SLA's. Kan expliciet worden opgenomen dat ook de malusregeling onderdeel uitmaakt van deze evaluatie, en dat bij onvoorziene disproportionele uitwerkingen (bijvoorbeeld incidenten zonder gebruikersimpact) herziening mogelijk is?

Antwoord:
Niet akkoord. In hoofdstuk 5 van het Beschrijvend document is het aanpassingsproces beschreven voor SLV's.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht**Beantwoord op:** 16 mei 2025**Ref.nr.**

142

Onderwerp:

Bron: GIBIT 2023 – Artikel 10.10

Vraag:

Aansluiting op GIBIT – eerst verbeterplan

De GIBIT 2023 (artikel 10.10) biedt de mogelijkheid tot het vragen van een verbeterplan bij structurele tekortkomingen. Is het denkbaar dat deze stap wordt gepositioneerd vóórdat zware financiële malusmaatregelen van kracht worden, bijvoorbeeld bij de tweede of derde maand van SLA-afwijking?

Antwoord:

Nee, wij hanteren het in hoofdstuk 5.6 van het Beschrijvend document beschreven proces.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht**Beantwoord op:** 16 mei 2025**Ref.nr.**

143

Onderwerp:

Bron: Leidraad ICT Dienstverlening – Hoofdstuk 2.5

Vraag:

Jaarlijkse prijsindexatie – pas vanaf jaar 2

De indexatie van tarieven is pas toegestaan vanaf jaar 2. Kan de aanbestedende dienst overwegen om in uitzonderlijke gevallen (zoals forse inflatie-effecten) reeds in jaar 1 indexatie toe te staan?

Antwoord:

De beoogde startdatum voor de overeenkomst is 1 december 2025. Het is

niet proportioneel om in 2026 direct indexatie toe te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Het huidige prijzenblad is zeer compact met slechts enkele line items. Is aanbieder bereid om dit prijzenblad uit te breiden naar een line item per dienst (zoals gespecificeerd in het Beschrijvend Document hoofdstuk 3).

Antwoord:

Het prijzenblad zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten wordt op dit punt niet aangepast. Aanbestedende Dienst beoogt met de compacte versie van het prijzenblad te bewerkstelligen dat Inschrijver maximale handelingsvrijheid heeft ten aanzien van het inrichten van haar dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Beschrijving Huidige Situatie

Vraag:

Microsoft Licenties

De beschrijving vermeldt: ‘ De ICT-dienstverlener maakt voor zowel de EA als CSP gebruik van een Softwarebroker als tussenpersoon naar Microsoft’. Gegadigde is Tier 1 Microsoft Partner en schakelt derhalve voor CSP niet via een softwarebroker maar rechtstreeks met Microsoft. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit akkoord is?

Antwoord:

CSP-constructies: zie paragraaf 3.16 van het Beschrijvend Document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

146

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document paragraaf 3.3

Vraag:

Servicedesk kanalen

De beschrijving vermeldt dat telefoon, email en portaal van de opdrachtnemer de gewenste kanalen zijn

Aanbieder stelt voor het kanaal email te vervangen voor chat. De ervaring leert dat de kwaliteit van intake via deze kanalen beter is, waardoor afhandeling sneller kan plaatsvinden. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit akkoord is?

Antwoord:

Dienstverlener mag chat aanbieden, maar de eis voor e-mail vervalt niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

147

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document paragraaf 3.4

Vraag:

Local Support

De beschrijving vermeldt dat Local Support bij een eindgebruiker met een probleem op een VNG laptop of VNG telefoon binnen 1 uur het probleem oplost of een leen laptop of telefoon uitgeeft.

Is aanbestedende dienst akkoord met de toevoeging dat dit enkel mogelijk is indien de oorzaak van het probleem daadwerkelijk aan het device ligt én er voldoende voorraad aanwezig is.

Antwoord:

Niet akkoord, VNG is verantwoordelijk voor voldoende voorraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document paragraaf 3.4

Vraag:

Local Support

De beschrijving vermeldt dat Local support voorraadbeheer doet op laptops, telefoons, kabels e.d. In de huidige situatie staat beschreven dat I&A de hardware daadwerkelijk bestelt.

Kan gegadigde ervan uitgaan dat deze constructie gehandhaafd blijft?

Antwoord:

Ja, VNG blijft verantwoordelijk voor de aanschaf van de hardware.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
149

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document paragraaf 4.3.

Vraag:

Rapportages betreffende de dienstverlening
Gegadigde mist in paragraaf 4.3. de beschrijving van de security rapportage.
Deze wordt echter zowel in paragraaf 3.2 van het beschrijvend document als
in het programma van eisen onder punt 14 benoemd.
Kan aanbestedende dienst deze toevoegen?

Antwoord:

Nee, deze paragraaf gaat over het beschikbaar stellen van security-data, niet
over het opstellen en leveren van rapportages.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
150

Onderwerp:
Bijlage 2 Beschrijvend document paragraaf 5

Vraag:

Service level vereisten

De beschrijving vermeldt dat de kritische service level vereisten per half jaar worden bepaald door de VNG in samenspraak met opdrachtnemer.

De ervaring leert dat een half jaar een relatief korte periode is om kritische service levels aan te houden. Gegadigde stelt een periode van minimaal een jaar voor.

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit akkoord is?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
151

Onderwerp:
Bijlage 2 beschrijvend document paragraaf 5.4

Vraag:

Service level vereisten

De beschrijving vermeldt dat de kritische service level vereiste Hersteltijd prio 1 95% binnen 4 uur en 100% binnen 8 uur is.

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat prio 1 meldingen die wel in de scope van dienstverlening van gegadigde zitten maar buiten de beïnvloedingssfeer vallen (denk hierbij aan bv. Microsoft en Cisco).

Antwoord:

Wij verwijzen naar de aanpassingen in paragrafen 5.3 en 5.6 (zie hiervoor ook de beantwoording van vragen 63 en 99).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

152

Onderwerp:

Concept Overeenkomst Paragraaf 13.4

Vraag:

Deze paragraaf (stuurgroep) is niet compleet. Kan aanbestedende dienst de volledige formulering van deze paragraaf delen met gegadigden.

Antwoord:

De paragraaf luidt: "Er is een stuurgroep ingesteld, waarvan de taken en bevoegdheden in het transitieplan worden vastgesteld".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

153

Onderwerp:

Concept Overeenkomst Paragraaf 16.4

Vraag:

Onder deze paragraaf staat een opsomming van documenten. Wat is de relevantie van de opsomming in deze paragraaf?

Antwoord:

De juiste opsomming wordt opgenomen in artikel 1.1 van de Definitieve

Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

154

Onderwerp:

Bijlage 2 – Beschrijvend Document, paragraaf 4.3

Vraag:

Het incident prioriteringsschema meldt ‘grote’ en ‘kleine’ gebruikersgroepen. Kan de aanbestedende dienst de hoeveelheid gebruikers aangeven voor een ‘grote’ en ‘kleine’ gebruikersgroep?

Antwoord:

Globaal beschouwt VNG een gebruikersgroep van meer dan 25 gebruikers als groot. De omvang van de gebruikersgroep is niet de enige factor die meeweegt bij de prioritering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

155

Onderwerp:

Bijlage 2 – Beschrijvend Document, paragraaf 5.6

Vraag:

Beschikbaarheid van Azure en Microsoft 365 = 99,95%
Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de genoemde norm 99,9% moet zijn i.p.v. 99,95% zoals ook benoemd in paragraaf 5.3. Service level vereisten Beschikbaarheid.

Antwoord:

Ja, het juiste percentage is 99,9%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

156

Onderwerp:

Bijlage 1 beschrijving huidige situatie - 6.1 Voorwaarden transitie

Vraag:

Eén van de genoemde voorwaarden is: 'De opdrachtnemer neemt tickets (incidenten en changes) welke op het overdrachtsmoment openstaan over in de ICT-Dienstverlening van de Opdrachtnemer.' Kan Aanbestedende dienst een indicatie geven van het te verwachten volume?

Antwoord:

Gemiddeld staan er zo'n 20-30 incidenten/changes open.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
157

Onderwerp:
Beschrijvend document 5.5 Service Level vereisten

Vraag:

Deze paragraaf bevat een aantal standaard changes met bijbehorende service levels. Kan aanbestedende dienst aangeven of dit de complete lijst aan standaard changes is die zij als onderdeel van de dienstverlening verwacht?

Antwoord:

Nee dit is niet de complete lijst, er staan hier alleen standaard changes met een SLA genoemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
158

Onderwerp:
Beschrijvend document 5.6. Kritische Service levels vereisten en boetebepalingen

Vraag:

Beschikbaarheid Virtuele desktops = 99,5%
Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de genoemde norm van 99,9% in 5.3. Service level vereisten Beschikbaarheid aangepast moet worden naar 99,5% gelijk aan Beschikbaarheid Virtuele desktops in 5.6 Kritische Service levels

Antwoord:

Ja, dit kunnen wij bevestigen, het moet 99,5% zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
159

Onderwerp:
Beschrijvend document 5.6. Kritische Service levels vereisten en boetebepalingen

Vraag:
Backup en Restore Succesvolle restore volgens testplan
De gestelde norm van 100% is ambitieus, maar in de praktijk is het zelden realistisch of haalbaar op lange termijn. Gezien het feit dat deze een Kritische Service level is met boetebepaling is stelt Gegadigde voor om deze aan te passen of te vervangen door: 'Minimaal 98% van de geplande restore-tests volgens testplan moet succesvol zijn binnen maximaal twee pogingen per testcyclus'.

Antwoord:
Niet akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
160

Onderwerp:
Aansprakelijkheid voor overige schade (artikel 16.4 GIBIT 2023)

Vraag:
Artikel 16.4 van de GIBIT 2023 stelt dat de aansprakelijkheid voor overige schade beperkt is tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis, met een maximum van viermaal de Jaarvergoeding per jaar. Deze limiet wijkt af van

wat in de ICT-markt gebruikelijk is en leidt tot een relatief zware financiële blootstelling voor de leverancier.

Wij verzoeken de aanbestedende dienst te overwegen deze limiet te verlagen naar éénmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en tweemaal de Jaarvergoeding per jaar, zodat de aansprakelijkheidsregeling beter aansluit op marktconforme normen binnen de branche.

Antwoord:

Akkoord met een beperking van de aansprakelijkheid voor overige schade tot 1.000.000 eur per gebeurtenis en maximaal 2.000.000 per jaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

161

Onderwerp:

Begrip 'één gebeurtenis' bij samenhangende incidenten (artikelen 16.3 en 16.4 GIBIT 2023)

Vraag:

In de artikelen 16.3 en 16.4 wordt aangegeven dat "samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis", zonder verdere specificatie van de voorwaarden waaronder hiervan sprake is.

Wij verzoeken de aanbestedende dienst te verduidelijken dat sprake is van samenhang uitsluitend wanneer incidenten zowel functioneel als temporeel samenhangen. Hiermee wordt voorkomen dat meerdere afzonderlijke incidenten met vergelijkbare oorzaak automatisch als één schadegeval worden beschouwd, hetgeen kan leiden tot ongewenste beperking van de dekking bij leveranciers.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

162

Onderwerp:

Uitzondering aansprakelijkheidsbeperking bij opzet of grove schuld (artikel 16.5 sub ii GIBIT 2023)

Vraag:

Volgens artikel 16.5 sub ii van de GIBIT 2023 vervalt de aansprakelijkheidsbeperking bij opzet of grove schuld van de leverancier of diens personeel. De bepaling is breed geformuleerd, wat onduidelijkheid creëert over de omstandigheden waaronder de uitzondering van toepassing is. Wij verzoeken de aanbestedende dienst te bevestigen dat het vervallen van de aansprakelijkheidsbeperking slechts geldt bij aantoonbare, individuele gedragingen van een natuurlijk persoon werkzaam bij de leverancier, die als opzettelijk of grof nalatig zijn aan te merken. Daarmee wordt voorkomen dat normale fouten of vergissingen van medewerkers automatisch tot onbeperkte aansprakelijkheid leiden.

Antwoord:

Dat is niet akkoord. Deze bepaling wordt niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

163

Onderwerp:

Reikwijdte vrijwaring belasting- en sociale wetgeving (artikel 16.6 GIBIT 2023)

Vraag:

Artikel 16.6 van de GIBIT 2023 bepaalt dat de leverancier de opdrachtgever vrijwaart tegen alle verplichtingen met betrekking tot personeel ingevolge belasting-, zorgverzekerings- en sociale wetgeving. Deze vrijwaring is expliciet uitgezonderd van de in artikel 16 genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen.

Wij verzoeken de aanbestedende dienst te bevestigen dat deze vrijwaring uitsluitend ziet op verplichtingen die rechtstreeks verband houden met het door de leverancier ingezette personeel ten behoeve van de uitvoering van de opdracht. Hiermee wordt uitgesloten dat de leverancier aansprakelijk wordt gesteld voor omstandigheden buiten zijn invloedssfeer, zoals inzet van personeel door opdrachtgever of wetswijzigingen.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

164

Onderwerp:

Aansprakelijkheid voor door toezichthouders opgelegde boetes (artikel 16.5 sub iv GIBIT 2023)

Vraag:

In artikel 16.5 sub iv van de GIBIT 2023 wordt gesteld dat de leverancier aansprakelijk kan zijn voor boetes die door een toezichthouder aan de opdrachtgever zijn opgelegd, voor zover deze boetes ook rechtstreeks aan de leverancier hadden kunnen worden opgelegd.

Wij verzoeken de aanbestedende dienst te overwegen deze bepaling te beperken tot situaties waarin de leverancier aantoonbaar feitelijk verantwoordelijk is voor het ontstaan van de boete. Hiermee wordt voorkomen dat een leverancier aansprakelijk wordt gehouden voor een boete op basis van hypothetische toerekenbaarheid, zonder directe causale betrokkenheid.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

165

Onderwerp:

Bijlage 1 Artikel 2.1

Vraag:

Voor hoeveel leveranciers dient Opdrachtnemer de routeringsfunctie (SPOC) te vervullen?

Antwoord:

Het betreft hier 8 (acht) leveranciers, allen op de andere deelgebieden (geen overlap).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

166

Onderwerp:

Bijlage 1 Artikel 2.1.3

Vraag:

Is er een assetlijst beschikbaar voor de AV middelen? Mag Opdrachtnemer

het beheer van deze middelen aanbieden?

Antwoord:

Nee. De AV-middelen zelf zijn eigendom van Aanbestedende Dienst, het onderhoud is belegd bij de leverancier hiervan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
167

Onderwerp:

Bijlage 1 Artikel 2.1.3

Vraag:

Is er naast de HP printer hardware nog sprake van andere vendoren? Zo ja, vallen die allemaal onder een leverancier?

Antwoord:

Naast de KA-printers is er een printer en een boekscanner voor de Repro-afdeling. Ook hiervoor vervult Opdrachtnemer de routeringsfunctie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

168

Bijlage 1 Artikel 2.11

Vraag:

Momenteel gebruikt VNG verschillende databronnen, te weten SharePoint /Teams en fileshares. Bij de Fileshares betreft het 4,5TB. Is er een uitfaseringstraject gepland?

Antwoord:

Nee, er is geen uitfaseringstraject gepland.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

169

Onderwerp:

Selectieleidraad par. 3.5.2.

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de tweede Nota van Inlichtingen alleen zijn bedoeld voor vragen met betrekking tot de antwoorden uit de eerste NvI. Aanbieder stelt voor om ook nieuwe vragen te mogen stellen in de 2de ronde NvI. Dit mede door het feit dat de publicatie van deze tender heeft plaatsgevonden in de meivakantie en dat door afwezigheid van noodzakelijke resources niet alle verstrekte documenten voor 9 mei konden worden doorgenomen.

Antwoord:

Dat is niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
170

Onderwerp:
Leidraad par. 4.2.4. Kern competenties

Vraag:

Gaat aanbestedende organisatie akkoord met buitenlandse referenties voor kern competentie 1. en kern competentie 3.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
171

Onderwerp:
Leidraad par. 4.2.4. Kern competenties

Vraag:

Gaat aanbestedende organisatie akkoord met Vlaams sprekend als Nederlandstalig voor kern competentie 2?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

172

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document par. 3.6 systeembeheer

Vraag:

Gaat aanbestedende organisatie akkoord met eventuele 2de en / of 3de lijnssupport geleverd vanuit Polen en / of Roemenie? De 1e lijns is uiteraard Nederlandstalig.

Antwoord:

Dat is akkoord, mits Engelstalig en mits binnen de EER.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

173

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 4.1 Microsoft Licenties

Vraag:

Welke Microsoft licenties vallen momenteel buiten de MS EA van VNG en lopen via de CSP van de huidige ICT-dienstverlener?

Antwoord:

Hier verstrekken wij geen informatie over.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

174

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 2.7 Locaties

Vraag:

Hoe ziet VNG de rol van de nieuwe leveranciers tav deze accesspoints (transitie, beheer, monitoring etc).

Antwoord:

Netwerkbeheer is in scope van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

175

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 2.7 Locaties

Vraag:

Is de migratie van deze accesspoints naar de private cloud omgeving van de nieuwe leverancier onderdeel van de scope?

Antwoord:

Ja, dit is in scope (indien dit de voorgestelde oplossing is).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

176

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 2.1.3 Taken Local Support

Vraag:

Kan Local Support ook Servicedesk taken uitvoeren? Is het (fysiek op locatie) mogelijk deze taken te combineren?

Antwoord:

VNG heeft geen Servicedesk-taken uitgevraagd voor Local Support medewerkers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

177

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 2.1.2 Taken van de ICT dienstverlening

Vraag:

Is er de mogelijkheid na gunning een due diligence uit te voeren op de huidige omgevingen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst is met de huidige leverancier contractueel overeengekomen dat zij meewerkt aan het beschikbaar stellen van documentatie t.a.v. de huidige omgeving, voor zover relevant voor de transitie. Aanbestedende Dienst heeft een geheel nieuwe ICT infrastructuur (cloud) uitgevraagd die momenteel niet (geheel) wordt geleverd door de huidige leverancier. Een due diligence acht Aanbestedende Dienst daarom niet nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

178

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 2.1.1 Service Desk

Vraag:

Is er ruimte om de dienstverlening te optimaliseren? Bijvoorbeeld door self service, automation en AI-Ops?

Antwoord:

VNG hecht grote waarde aan persoonlijk contact.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

179

Onderwerp:

Bijlage 4 - Eis 17

Vraag:

Kan de VNG inzicht geven in het gemiddelde telefonische aanbod bij de ICT Servicedesk verdeelt over de werkdagen en het liefst uitgesplitst per half uur van het afgelopen jaar?

Antwoord:

Afgelopen 12 maanden gemiddeld tussen 250 en 300 aangeboden oproepen per maand.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

180

Onderwerp:

Bijlage 4 - Eis 17

Vraag:

Is het mens volgt werk principe van toepassing op deze opdracht, denk hierbij bijvoorbeeld aan de local support medewerkers?

Antwoord:

Dit is niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
181

Onderwerp:
Bijlage 4 - Eis 17

Vraag:

Wie is momenteel eigenaar van de rapportages die nodig zijn om een Servicelevel report op te stellen? Komen deze ook beschikbaar voor de nieuwe ICT-Dienstverlener?

Antwoord:

De service level rapportages worden opgesteld door leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
182

Onderwerp:
Bijlage 4 - Eis 17

Vraag:

Is er op dit moment een apart nummer voor de emergency desk of betreft het hier een doorschakeling na kantoortijden vanuit het reguliere nummer?

Antwoord:

Er is momenteel een apart telefoonnummer voor de storingsdienst buiten kantoortijden (alleen bekend bij VNG I&A).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

183

Onderwerp:

Bijlage 2 - 7.2 Vaste prijs per gebruikerseenheid per maand

Vraag:

Vallen externe gebruikers binnen de telling van het aantal enabled gebruikers accounts?

Antwoord:

Wij rekenen geen Teams-gastaccounts mee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

184

Onderwerp:

Bijlage 2 - 5.5 Service Levels vereisten dienstverlening

Vraag:

Is voor al de genoemde Servicelevels een bestaande rapportage en meetmethode aanwezig welke geadopteerd kunnen worden door de nieuwe ICT-Dienstverlener?

Antwoord:

Het is aan leverancier om de beste meetmethode en wijze van rapportage hiervoor te bepalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

185

Onderwerp:

Bijlage 2 - 5.1 Service Levels vereisten Service Desk

Vraag:

Worden op dit moment de Servicelevel eisen zoals geschetst in de dienstbeschrijving gehaald?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

186

Onderwerp:

Bijlage 2 - 5.1 Service Levels vereisten Service Desk

Vraag:

Omschrijving eerste contact oplossing: Wat is de prestatie van de huidige leverancier en betreft dit een target over al het binnenkomende verkeer?

Antwoord:

Alle SLA's worden op dit moment behaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

187

Onderwerp:

Bijlage 2 - 4.3 Rapportage

Vraag:

CMDB Rapportage: Waar is nu de CMDB geborgd? In VNG tooling of die van de huidige leverancier?

Antwoord:

Deze is geborgd in de tooling van de huidige leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

188

Onderwerp:

Bijlage 2 - 4.3 Rapportage

Vraag:

Tooling: Hoe ziet VNG dat de transitie van ticket systeem en inrichting naar nieuwe leverancier vorm krijgt? Zijn hier concrete afspraken met de latende

leverancier over gemaakt? Denk aan tickethistorie en CMDB-items.

Antwoord:

Dit is onderdeel van het Transitieplan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

189

Onderwerp:

Bijlage 2 - 4.3 Rapportage

Vraag:

CMDB rapportage: is de ICT-dienstverlener de enige partij die mutaties kan /mag doen in de CMDB? En wat is de huidige actualiteit van de CMDB? Hoe wordt dit vastgesteld?

Antwoord:

Ja, de ICT Dienstverlener is de enige partij die mutaties mag doen. Wijzigingen worden direct doorgevoerd. Voor niet gebruiker-gebonden apparatuur vindt er minimaal 1x per jaar vindt er een controle plaats op de actualiteit, bijvoorbeeld door controle op locatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
190

Onderwerp:
Bijlage 2 - 3.4 Local support

Vraag:
Wat is het gewenste opleidingsniveau van de local support- en Servicedesk medewerkers?

Antwoord:
Het is aan de Opdrachtnemer om dit in te vullen. De Aanbestedende Dienst zal dit beoordelen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
191

Onderwerp:
Bijlage 2 - 3.4 Local support

Vraag:
Worden de VNG devices (laptop en mobiele telefoon) ook prive gebruikt door medewerkers (en er dus prive documenten op staan)? Zo ja, hoe dient local support hierbij om te gaan bij als verhelpen van een probleem meer dan 1 uur in beslag neemt?

Antwoord:
Local Support zal problemen met een apparaat van technische aard altijd binnen een uur verhelpen (of vervangen). Deze eis geldt niet voor het oplossen van prive documenten of prive apps die problemen geven.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
192

Onderwerp:
Bijlage 2 - 3.3 Service Desk

Vraag:

Emergency desk: hoe wordt dit momenteel uitgevoerd? Waar wordt bepaald of iets een major incident is? Zijn dit vast contactpersonen?

Antwoord:

Momenteel wordt deze dienst uitgevoerd door de bemensing van een Storingsdienst welke buiten kantoor tijden bereikbaar is. Deze is enkel bereikbaar voor medewerkers van het team I&A. In overleg met ICT dienstverlener wordt de ernst van het incident ingeschat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
193

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving Huidige Situatie - 2.1.2 Taken van de ICT Dienstverlener

Vraag:

Door hoeveel FTE wordt de huidige remote servicedesk ingevuld?

Antwoord:

Dit is niet bekend bij de Aanbestedende Dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

194

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving Huidige Situatie - 3.2.5 Vaste telefonie

Vraag:

Kan de remote Servicedesk ook gebruik maken van de KCC-applicatie? Of dient zij een eigen telefoniecentrale in te richten?

Antwoord:

ICT-Dienstverlener zorgt zelf voor de telefonische bereikbaarheid. Deze wordt niet door Aanbestedende Dienst beschikbaar gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

195

Onderwerp:

Beschrijving huidige situatie - 2.1.1. Service Desk

Vraag:

Wordt er verwacht dat de ICT-dienstverlener zelf de ITSM-oplossing levert?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

196

Onderwerp:

Beschrijving huidige situatie - 2.1.1. Service Desk

Vraag:

Wordt er verwacht dat de ICT-dienstverlener zelf zorgdraagt voor telefonische bereikbaarheid (call-center omgeving)? Of stelt VNG deze beschikbaar?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 194.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

197

Onderwerp:

Beschrijving huidige situatie - 2.1.1. Service Desk

Vraag:

Wat wordt bedoeld met changemanagement als taak van de Servicedesk?

Antwoord:

De eerste beoordeling of uitvoering van de aangevraagde changes worden

opgepakt door de Servicedesk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

198

Onderwerp:

Beschrijving huidige situatie - 2.6 Virtuele desktops

Vraag:

Zijn er performance-eisen of -knelpunten met de huidige VDI-omgeving?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

199

Onderwerp:

Beschrijving huidige situatie - 2.10 Applicaties

Vraag:

Hoe wordt de performance van applicaties gemonitord en geoptimaliseerd?

Antwoord:

Het is aan Inschrijver om dit in haar aanbieding op te nemen. Aanbestedende Dienst heeft in de aanbestedingsstukken opgenomen welke beschikbaarheid zijn vereist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

200

Onderwerp:

Beschrijving huidige situatie - 2.10 Applicaties

Vraag:

Hoe worden applicaties momenteel gedistribueerd en beheerd (packaging, virtualisatie)?

Antwoord:

Momenteel wordt dit voor de laptop met packaging gedaan (via Intune). Voor Citrix maken we gebruik van een golden image en Ivanti.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

201

Onderwerp:

Conceptovereenkomst - Artikel 4.1

Vraag:

In artikel 4.1 staat nu vermeld dat de overeenkomst in zou gaan op 1 februari 2025, aangezien dit een historische datum is zal dit abusievelijk zijn opgenomen. Graag stemmen wij de daadwerkelijke ingangsdatum op een later moment af met VNG. Graag uw bevestiging dat deze datum nog nader wordt afgestemd.

Antwoord:

Zie vraag 64. Startdatum moet zijn 1 december 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

202

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document - 3.2.Security

Vraag:

In de documenten staat nergens iets over een (externe) MDR dienst (SOC /SIEM)? Is een MDR dienst (SOC/SIEM) niet vereist?

Antwoord:

VNG heeft nog geen MDR-dienst actief, maar heeft hiertoe wel ambities. Voor VNG is het (nog) niet vereist deze dienst te gebruiken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
203

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 3.2 Azure Onderdelen

Vraag:
Is de huidige omgeving volledige in beheer via IaC? Is deze code beschikbaar na vertrek latende partij?

Antwoord:
Nee, de huidige omgeving is niet in beheer via IaC.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
204

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 2.7 Locaties

Vraag:
Is er nog permanente connectiviteit met 3e partijen die niet in deze tekening staan waar rekening mee gehouden moet worden?

Antwoord:
Nee.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
205

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 3.2 Azure Onderdelen

Vraag:
Een overzicht van de Cloud infrastructuur ontbreekt. Kan hier een HLD of tekening van gedeeld worden?

Antwoord:
Nee, deze is niet beschikbaar.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
206

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 3.2.4. Teams

Vraag:
Volgens welke criteria en met welke tooling worden de Teams opgeschoond?

Antwoord:
Het opschonen van Teams is een taak van VNG-I&A.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
207

Onderwerp:
Bijlage 2 Beschrijvend document - 3.11. Netwerken en gebouw gebonden apparatuur

Vraag:
Is het leverancier toegestaan de apparatuur te vervangen met producten die beter passen bij de portfolio van de leverancier?

Antwoord:
De apparatuur is eigendom van aanbestedende dienst en dient gebruikt en beheerd te worden. Vervanging van deze apparatuur is buiten scope van deze opdracht.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
208

Onderwerp:
Bijlage 4 Programma van Eisen - Regel 5 Microsoft Partner Modern Work

Vraag:
Inschrijver is op dit moment nog niet in het bezit van een Microsoft Partner Modern Work Certificaat. Kunnen wij, in plaats van gevraagde certificering, een verklaring van Microsoft overleggen die onze competentie in hun technologie bevestigt?

Antwoord:
Niet akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

209

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document - 3.7 Certificatenbeheer

Vraag:

Een wildcard certificaat is niet de veiligste oplossing. Staat opdrachtgever er open voor dat leverancier hier advies over geeft en dit proces mogelijk aanpast?

Antwoord:

Ja, wij staan open voor advies.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

210

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document - 3.2 Security

Vraag:

Is het leverancier toegestaan de omgeving(en) aan te sluiten op haar eigen SIEM ten behoeve van de beveiliging van de omgeving?

Antwoord:

Nee, het eventuele gebruik van een SIEM zal via een collectieve

aanbesteding (GGI Veilig) verlopen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

211

Onderwerp:

Leidraad ICT Dienstverlening - Paragraaf 3.6.1

Vraag:

In uw Bijlage 5 Prijzenblad ICT Dienstverlening heeft u in het tabblad Toelichting een veld opgenomen voor een handtekening. Gaat u ermee akkoord om naast het indienen van het Prijzenblad in Excel ook het Prijzenblad in PDF inclusief handtekening in te dienen?

Antwoord:

Dat is akkoord. Aanbestedende Dienst gebruikt de ingediende Excel ten behoeve van het efficiënt verwerken van de financiële component van de inschrijvingen. Omwille van privacy en dataveiligheid is het toegestaan alleen op de PDF-versie van het prijzenblad een handtekening te plaatsen. Indien Aanbestedende Dienst bij sluiting inschrijving constateert dat er een afwijking is in één of meer bedragen in de PDF-versie van het prijzenblad ten opzichte van de Excel versie van het prijzenblad, zal de gehele Inschrijving worden afgewezen op basis van onduidelijkheid t.a.v. het geldende prijzenblad. Let hierop bij het indienen van de stukken. Tot aan de sluitingsdatum van de Inschrijving kunt u altijd een herziene versie van uw inschrijving via Tendered uploaden. Documenten in welke versie dan ook die buiten Tendered

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
212

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 2.2 Rol van I&A

Vraag:

Hoe ziet opdrachtgever de rol van de interne systeembeheerders na overname? Leverancier zal de rechten van de interne systeembeheerders mogelijk inperken om SLA en kwaliteit te bewaken.

Antwoord:

Opdrachtgever heeft 2 systeembeheerders welke bevoegd zijn om dieperliggende kwaliteitscontroles uit te voeren en taken zoals security- en access-management en Teams management uit te voeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
213

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - 2.1.3 Local Support

Vraag:

Is overdragen van de CMDB onderdeel van het retransitieplan van de latende partij?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

214

Onderwerp:

Leidraad ICT Dienstverlening - Paragraaf 3.6.11

Vraag:

Onderdeel: Inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemers. Op welke wijze dient Inschrijver aan te geven voor welke onderdelen in onderaannemng zullen worden uitgevoerd evenals de naam van onderaannemers(s)? Klopt de aanneme dat hiervoor de Aanbiedingsbrief en Uniform Europees Aanbestedingsdocument bedoeld zijn?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

215

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie / Bijlage 2 Beschrijvend document 2.1.2 Taken van de ICT-Dienstverlening / 3.1 Architectuur

Vraag:

Wat wordt bedoeld onder "Architectuur", welke percelen worden verwacht van leverancier t.o.v. I&A? In 3.1 wordt primair over Cloud Architectuur gesproken.

Antwoord:

Hier wordt bedoeld Architectuur in brede zin. Om ervaring hiermee te toetsen, is aantoonbare ervaring vereist met WAF/CAF.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

216

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie

Vraag:

Kan VNG inzage verschaffen in het re-transitieplan van de latende leverancier?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

217

Onderwerp:

Bijlage 1 Beschrijving Huidige situatie - Rol van ICT-dienstverlener

Vraag:

Kan VNG inzage verschaffen in de overeengekomen servicelevels tav de latende leverancier? Zijn deze gelijk aan de verwachte situatie bij de nieuwe leverancier?

Antwoord:

Nee, we geven geen inzage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

218

Onderwerp:

Leidraad ICT Dienstverlening - Planning

Vraag:

Is de interpretatie dat VNG verwacht dat wij de diensten AS-IS overnemen en pas daarna gaan optimaliseren juist? (Geschetste transitieperiode van drie maanden in de periode 30/7 – 1/12).

Antwoord:

De huidige leverancier blijft de diensten uitvoeren totdat de nieuwe omgeving (zowel technisch als qua niet-technische ondersteuning) door de gegunde Inschrijver is ingericht, aangeboden, getest en akkoord bevonden. Op dat moment vind een 'harde' go plaats. Inschrijver kan zich geheel richten op het klaarmaken van haar aanbod zoals tussen partijen wordt overeengekomen in de overeenkomst. Aanbestedende Dienst regelt zelf de exit met de huidige leverancier. Met 'transitieperiode' is bedoeld: de periode die de gegunde Inschrijver nodig heeft voor het gereedmaken, voor akkoord aanbieden en na akkoord in gebruik stellen van de voorgestelde dienstverlening. Aanbestedende Dienst streeft naar een zo kort mogelijke 'transitieperiode'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

219

Onderwerp:

Leidraad ICT Dienstverlening - Beoordeling

Vraag:

Het transitieplan levert 20 kwaliteitspunten op. Hoe zorgt VNG voor een gelijk speelveld indien de huidige leverancier ook inschrijft?

Antwoord:

Van alle Inschrijvers wordt verwacht dat zij op basis van hun ervaring, kennis en de informatie over de VNG ICT-omgeving zoals verstrekt in de aanbestedingsdocumenten de transitie naar de geheel nieuwe ICT omgeving beschrijven. Iedere Inschrijving wordt geheel onafhankelijk daarop beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

220

Onderwerp:

Conceptovereenkomst - Artikel 12.5

Vraag:

Deze zin lijkt niet volledig te zijn aan het einde, Leverancier vermoed dat de woorden "het exit-plan" ontbreken. Kan VNG dit bevestigen en aanvullen in de Concept Overeenkomst?

Antwoord:

Deze aanname is correct. Dank voor uw opmerking. Aanbestedende Dienst zal een nieuwe versie van de Concept Overeenkomst met deze aanvulling verstrekken via Tendermed

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

221

Onderwerp:

Bijlage 1 Artikel 3.2.6

Vraag:

Het beheer van het PowerPlatform ligt bij opdrachtnemer. Is er en overzicht van de hoeveelheid applicaties en heeft de afdeling I&A hier documentatie voor opgesteld? Mogen we deze ontvangen?

Antwoord:

Dit zal worden gedeeld met de leverancier waaraan de opdracht wordt gegund. Zoals geschetst, gaat het hier om het beheer van het platform als geheel. Binnen de omgevingen is het aan de applicatieleverancier of VNG-I&A.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

222

Bijlage 1 Artikel 4.1

Vraag:

Is er een lijst met licenties die nu in gebruik zijn onder de Microsoft EA en de CSP?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht dit overzicht niet relevant voor deze fase van de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

223

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document Artikel 3/3.7

Vraag:

Certificatenbeheer betreft (onder andere) applicatiecertificaten en wildcard certificaten. Maakt VNG ook gebruik van certificatenkluisen/keyvaults voor het beveiligen van hybride cloud workloads? Of ligt de primaire verantwoordelijkheid van de dataencryptie en verbindingencryptie bij Microsoft?

Antwoord:

VNG maakt o.a. gebruik van een wachtwoordkluis en Azure Key Vault. De andere vraag kunnen wij niet beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
224

Onderwerp:
Bijlage 2 Beschrijvend document Artikel 3.4

Vraag:

Lokale aanwezigheid, Opdrachtnemer moet zorg dragen voor voldoende gecertificeerd en bekwaam personeel. Dit personeel moet ook goed bekend zijn met de interne werkprocessen van de VNG. Moeten de twee FTE vaste medewerkers zijn? Of mag Opdrachtnemer ook deze medewerkers rouleren binnen de gestelde criteria?

Antwoord:

Roulatie heeft niet de voorkeur gezien de borging van de VNG bedrijfskennis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
225

Onderwerp:
Bijlage 2 Beschrijvend document Artikel 3.6

Vraag:

Is er een inventaris beschikbaar in de Datacenter(s)? Graag de overzichten per rack met hardware en garantietermijnen die lopen.

Antwoord:

Deze informatie kan niet worden verstrekt door Aanbestedende Dienst omdat dit is inbegrepen in de dienstverlening door de huidige dienstverlener. Aanbestedende Dienst heeft diensten volgens een nieuw model uitgevraagd; het is aan Inschrijver om daarin te bepalen wat zij hierin aanbiedt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

226

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document Artikel 3.10

Vraag:

NG heeft aangegeven dat gebruik van Citrix is om een aantal applicaties met de juiste performance extern aan te kunnen bieden. In dit stuk wordt gesproken over Exact Globe, mogen we een lijst met andere applicaties die draaien op deze Citrix virtuele desktop?

Antwoord:

Een andere applicatie die vanwege de performance in de Citrix omgeving draait, is ScanSys ImageCapture. Verder is de Citrix omgeving o.a. voorzien van MS Office, Edge, Chrome, TeamViewer, Power PDF Advanced en Acrobat Reader.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

227

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document Artikel 3.10

Vraag:

Is er een tijdslijn of roadmap beschikbaar waarbinnen deze applicaties worden gemigreerd naar SaaS/moderne applicaties?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
228

Onderwerp:

Bijlage 2 Beschrijvend document Artikel 3.12

Vraag:

Datalijnen, huidige leverancier verzorgt een herontwerp. Maar Opdrachtnemer wordt ook gevraagd een herontwerp te doen. Indien dat gewenst is ontvangen we graag een overzicht van alle datalijnen en de laatste designdocumenten van het bredere connectivity landschap.

Antwoord:

Het huidige ontwerp is vooral relevant voor de huidige situatie met de huidige leverancier, en niet voor de nieuwe situatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
229

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie Artikel 2.1.1

Vraag:
Het ITIL-proces in aantallen:
Kan er een breakdown gegeven worden van het soort/type incidenten (categorisering)?

Antwoord:
Aanbestedende Dienst acht de gegeven informatie voldoende.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
230

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie Artikel 2.1.1

Vraag:
Wordt de historie van incidenten en changes gedeeld met de nieuwe dienstverlener?

Antwoord:
Deze kan aan de partij worden geleverd welke de Aanbesteding gegund krijgt.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
231

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie Artikel 2.1.2

Vraag:

Is er bij I&A of huidige dienstverlener een 'wiki' of vergelijkbare kennisbank aanwezig die overgedragen wordt?

Antwoord:

Veel gebruikersinstructies en -handleidingen worden via ons intranet gedeeld. Overdracht van kennis vanuit de huidige leverancier is onderdeel van het exit-plan. Hoe dit zal plaatsvinden zal in overleg tussen huidige en nieuwe leverancier bepaald moeten worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
232

Onderwerp:
Bijlage 1 Beschrijving huidige situatie Artikel 2.9.3

Vraag:

In hoeverre is offline medium (tape) vervangbaar voor online (immutable) varianten?

Antwoord:

Een offline medium is onze eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

233

Onderwerp:

Eis 22

Vraag:

Welke ITSM-Solution gebruikt de VNG nu?

Antwoord:

VNG gebruikt de ITSM oplossing van de huidige dienstverlener.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

234

Onderwerp:

Selectieleidraad P13

Vraag:

t.a.v. citaat: “De tweede Nota van inlichtingen is alleen bedoeld voor vragen met betrekking tot de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen”.

Inschrijver ziet dit als onrealistisch en risico verhogend voor beide partijen, mede door de strakke deadlines. Is de VNG bereid deze stelling te verwijderen waarbij vragen over de gehele RFP gesteld kunnen worden?

Antwoord:

Deze toelichting heeft Aanbestedende Dienst opgenomen als extra informatie. Middels de aanbestedingsdocumenten, de informatiebijeenkomst en de eerste Nota van Inlichtingen heeft Aanbestedende Dienst zoveel

mogelijk informatie verstrekt en gelegenheid gegeven hierop nog aanvullende informatie te verkrijgen. Aanbestedende Dienst geeft in de tweede ronde Nota van Inlichtingen de gelegenheid nog te reageren (bv. verduidelijking te vragen) op de antwoorden uit de eerste ronde. Het in een tweede ronde alsnog verstrekken van geheel nieuwe informatie kan voor Inschrijvers een beperkende factor zijn omdat zij alsnog 'last minute' hun aanbod daarop moeten aanpassen. Aanbestedende Dienst wil alle potentiële Inschrijvers maximaal gelegenheid geven een goede inschrijving samen te stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

235

Onderwerp:

Prijmodel

Vraag:

Om de oneerlijke concurrentiepositie van de huidige beheerpartij te mitigeren verzoeken wij om de transitie kosten niet te laten meetellen in de beoordeling en een aparte post op te nemen voor transformatie.

Antwoord:

Het prijmodel is onafhankelijk opgesteld. Aanbestedende Dienst vraagt een geheel nieuwe architectuur uit waarvoor een transitie in alle gevallen noodzakelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
236

Onderwerp:
Bijlage 2 par 3.10

Vraag:

Citaat: "Performance van met name de clientserver applicatie Exact Globe en de verwerking van de data in de SQL-databases is een aandachtspunt."
Kan de VNG aangeven vanwaar zij specifiek aangeeft dat dit een aandachtspunt is? Waar loopt Opdrachtgever tegenaan?

Antwoord:

Opdrachtgever loopt er met name tegenaan dat de client-server applicatie niet goed werkt vanaf een laptop, omdat applicatie en database ver uit elkaar staan (netwerk latency).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
237

Onderwerp:
Bijlage 2 par 3.11

Vraag:

Welke versie van GGI-Netwerk neemt Opdrachtgever af of gaat Opdrachtgever afnemen?

Antwoord:

Niet van toepassing. GGI betreft alleen ontsluiting vanuit het VNG-netwerk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

238

Onderwerp:

Bijlage 2 par 4.2

Vraag:

Wat verwacht Opdrachtgever van opdrachtnemer tijdens Architectuuroverleg in relatie tot roadmapping?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht van Leverancier een pro-actieve houding t.a.v. het blijven inpassen van haar dienstverlening, ook bij eventuele aanvullingen /wijzigingen van de ICT architectuur. Daarnaast verwacht Opdrachtgever pro-actief advies als het gaat om mogelijkheden, (aankomende) beperkingen en ontwikkelingen in de technologie die invloed (kunnen) hebben op de (beschikbaarheid van) de dienstverlening door Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

239

Onderwerp:

Bijlage 2 par 4.4 "Ondersteuning BYOD-beleid"

Vraag:

t.a.v.er mag maximaal 30 minuten worden besteed. voor ondersteuning van BYOD-gebruikers. Mag hierdoor worden aangenomen dat deze tijd en kosten op nacalculatie gefactureerd mogen worden en niet in het huidige

prijzenblad meegenomen dienen te worden?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

240

Onderwerp:

Bijlage 2 par 4.4 "Ondersteuning BYOD-beleid"

Vraag:

t.a.v.er mag maximaal 30 minuten worden besteed. voor ondersteuning van BYOD-gebruikers. Hoeveel vergelijkbare requests zijn hiervan op jaarbasis?

Antwoord:

Dit zijn activiteiten van Local Support, en niet elke activiteit wordt geregistreerd. Wij kunnen dit inzicht niet bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

241

Bijlage 2 par 4.5

Vraag:

Changes van minder dan 8 uur moeten inbegrepen zijn in de vaste dienstverlening. Hoeveel van dergelijke changes zijn er gemiddeld per maand en kan de gemiddelde doorlooptijd worden aangegeven?

Antwoord:

Dit is vermeld in paragraaf 2.2.1 van de Beschrijving Huidige Situatie. De doorlooptijden zijn vastgelegd in een SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op:

16 mei 2025

Ref.nr.

242

Onderwerp:

“Bijlage 3, art 7.2” in relatie tot “Bijlage 2 par 4.5”

Vraag:

Citaat: “Leverancier verzorgt de Implementatie van Updates en Upgrades zodra deze beschikbaar zijn, doch zonder nadere vergoeding. Bij Implementatie van een Update zal in afwijking van artikel 10.13 GIBIT 2023, een Acceptatieprocedure plaatsvinden.” Hoe staat deze eis in relatie het uitvoeren changes die tot aan 8 uur inbegrepen zijn?

Antwoord:

Zie ook beantwoording van vraag 121. Daarnaast heeft de doorlooptijd van een change heeft geen relatie met de bestede werkuren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
243

Onderwerp:
"Bijlage 2, par 2.10

Vraag:

Kan Opdrachtgever in het aangeleverde applicatie-overzicht onderscheid maken tussen de applicaties met de onderverdeling in Desktop Applicaties, SaaS-applicaties, Client-server-applicaties, Applicaties waar een Database voor nodig is met het type database.

Antwoord:

Voor deze fase van de Aanbesteding acht de Aanbestedende Dienst de huidige applicatielijst als voldoende input.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.
244

Onderwerp:
"Bijlage 2, par 2.10

Vraag:

Bij welke applicaties ondervindt Opdrachtgever structurele problemen en kan Opdrachtgever deze toelichten?

Antwoord:

Wij ondervinden momenteel geen structurele problemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

245

Onderwerp:

“Bijlage 2, par 2.10

Vraag:

Kan Opdrachtgever de Applicatie lijst verrijken met versienummers?

Antwoord:

Voor deze fase van de Aanbesteding acht de Aanbestedende Dienst de huidige applicatielijst als voldoende input.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

246

Onderwerp:

Scope

Vraag:

Kan opdrachtnemer onderdelen als adoptie van nieuwe functionaliteiten en trainingen voor nieuwe functionaliteiten zien als meerwerk?

Antwoord:

VNG voert deze taken meestal zelf uit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025

Ref.nr.

247

Onderwerp:

Huidige situatie 2.9

Vraag:

Kan Opdrachtgever een compleet overzicht aanleveren met sizing van alle servers met minimaal de informatie over CPU, Memory en Opslag?

Antwoord:

Voor deze fase van de Aanbesteding acht de Aanbestedende Dienst de huidige verstrekte informatie als voldoende input.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Gehele Opdracht

Beantwoord op: 16 mei 2025