



Nota van Inlichtingen bij: Europese openbare aanbesteding "Beheer MS Azure backend omgeving" van de gemeente Heemstede
Gepubliceerd onder nummer: HMS 202311 PRJ-2300279
Datum: 18 december 2024

Samenvatting van wijzigingen in aanbestedingsdocumenten:

1. Het op 28 november 2024 gepubliceerde Aanbestedingsdocument komt te vervallen. Er is een nieuwe versie van het Aanbestedingsdocument in 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 18 december 2024 gepubliceerd: 'Aanbestedingsdocument Azure beheerdiensten HMS 20241218'
2. Het op 28 november 2024 gepubliceerde Prijzenblad (bijlage C) komt te vervallen. Er is een nieuwe versie van het Prijzenblad (bijlage C) in 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 18 december 2024 gepubliceerd: Bijlage C 'Prijzenblad 20241218'
3. De op 28 november 2024 gepubliceerde (Concept)Overeenkomst (Bijlage E) komt te vervallen. Er is een nieuwe versie van de (Concept)Overeenkomst in 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 18 december 2024 gepubliceerd: Bijlage '(Concept)Overeenkomst Azure beheerdienst 20241218'

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
3	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.3.	Blijft het onderdeel digitale werkplek en Skilled Service desk onderdeel van de dienstverlening door Digital Survival Company?	Ja. Skilled Service desk maakt geen onderdeel uit van deze opdracht.
4	Programma van eisen 3.10	er is sprake van een direct opeisbare boete. Mogen we ervanuit gaan dat er voorafgaand meerdere overlegmogelijkheden en routes zijn bewandeld ter verbetering/oplossing voordat er tot opeising wordt overgegaan?	Ja, dat klopt. Opdrachtgever zal eerst in overleg treden en pas als laatste uiterste een boete opeisen.
5	Programma van eisen 3.4	Hoe diep gaat het applicatiebeheer? Is dit op applicatieniveau of op server niveau? Hoe worden de applicaties aangeleverd? (door de Gemeente?) wordt er verwacht dat wij daadwerkelijk de applicatie gaan Packagen en distribueren?	Het gaat om applicatiebeheer en om serverbeheer waarbij applicatiebeheer ingaat op het technisch draaiend houden van de applicatie. De ontsluiting van de applicatie ligt bij Digital Survival Company. Er is wel contact



			nodig om te zorgen dat de eventuele client wel functioneert.
6	Programma van eisen 3.2	Wordt er van opdrachtnemer verwacht dat deze beschikt over een SOC/SaaS Oplossing?	Nee. Een SOC/SaaS Oplossing maakt geen onderdeel uit van deze opdracht.
7	Aanbestedingsdocument Azure beheerdiensten HMS 1.3	Zal de nieuwe leverancier ook mensen leveren voor skilled service desk?	Nee, de skilled Service desk maakt geen onderdeel uit van deze opdracht.
8	Programma van eisen	Buiten de reguliere openingstijden wordt gesproken over een calamiteitservice bij grote verstoringen. Wij kunnen 24/7, 365 dagen per jaar remote support bieden. Is onsite ondersteuning bij grote calamiteiten (buiten de reguliere werktijden) ook verplicht, indien de situatie dit vereist?	Ondersteuning op locatie is bij een calamiteit niet nodig.
9	Programma van eisen 3.10	"Opdrachtgever kan bij het niet halen van de afgesproken KPI's een direct opeisbare boete claimen ter compensatie van de eventueel geleden schade van de gemeente. De basis boete bedraagt € 2500,00 Aanvullend € 250,00 per basispunt. De stapgrootte is 0,01% (basispunt) VRAAG1: Hoe borgt de opdrachtgever dat de beschreven KPI's objectief worden gemeten en hoe bepaald de opdrachtgever de geleden schade bij het niet behalen van een KPI. VRAAG2. Klopt het dat het bepalen van een 6,5 voor een KPI dit een boete betekent van 25.000,-? (250*100)"	Antwoord 1: Er wordt gekeken wat de oorzaak is van de verstoring. Als het te maken heeft met dat bijvoorbeeld de Microsoft omgeving de verstoring veroorzaakt, kan opdrachtnemer hier niets aan doen. Als het bijvoorbeeld is dat een applicatie (in beheer bij opdrachtnemer) een langdurige of herhaaldelijke verstoring(-en) heeft, zal opdrachtgever eerst in overleg treden en als vervolgens er geen verbetering optreedt pas dan kan opdrachtgever overgaan tot het claimen van de boete. KPI's over bijvoorbeeld beschikbaarheid worden door opdrachtnemer zelf verstrekt. Antwoord 2: Nee, het gaat over alles wat lager is dan 99,6%.



10	Programma van eisen 3.9	"Documentatie is een belangrijk onderdeel. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle documentatie die redelijkerwijs benodigd is voor het leveren van de diensten en stelt deze, indien gevraagd, beschikbaar aan opdrachtgever. VRAAG: Kan inschijver ervan uitgaan dat alle documentatie mbt de migratie en de dienstverlening van de latende partij beschikbaar en up-to-date is? De architectuurplaat infrastructuur, installatie-handleidingen van Applicaties, scripts, overzicht van netwerkverbindingen beschikbaar zijn voor de inschrijver bij start dienstverlening."	Dat is correct.
11	Programma van eisen 3.6	Opdrachtgever verwacht een gebruikers tevredenheid rapportage 1x per 6 maanden. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar of dient deze nog te worden ontwikkeld?	Nee, er is geen voorbeeld. De rapportage moet in afstemming met opdrachtgever worden ontwikkeld.
12	Programma van eisen 3.6	"Opdrachtnemer en opdrachtgever komen nader te bepalen fora, gremia, contactfunctionarissen en vergaderfrequenties overeen, ten behoeve van de aansturing en de ontwikkeling van de dienstverlening op operationeel, tactisch en strategisch niveau. VRAAG: De beschreven structuur lijkt alleen overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Is er ook een overleg structuur waarbij alle externe partners betrokken zijn?"	De Operationele overleggen zullen plaatsvinden met alle externe partijen (qua infrastructuur).



13	Programma van eisen H3	"De gemeente zoekt een opdrachtnemer die samen met onze huidige Werkplek ICT-partner een omgeving beheert waarbij veiligheid, schaalbaarheid en flexibiliteit belangrijk is. Hierbij is het uitgangspunt dat de gemeente als waarde strategie customer Intimacy hoog in het vaandel heeft staan. VRAAG: In kader van transparantie en de wens en noodzaak om samen te werken is het mogelijk om de naam van deze huidige partner te delen?"	Digital Survival Company.
14	Programma van eisen 1.4	"De verwachtingen zijn o.a. 'Naleving van de afspraken zoals die zijn vastgelegd in de SLA, DAP en andere documenten.'" VRAAG: Zijn deze SLA en DAP documenten reeds beschikbaar of kan inschrijver nog meepalen over de inhoud van deze documenten?"	De SLA en DAP zijn nog niet beschikbaar en worden gezamenlijk opgesteld nadat de overeenkomst is gesloten. De SLA en DAP moeten wel in overeenstemming zijn met alle eisen uit de aanbestedingsdocumenten. Zie ook artikel 5 lid 2 van de (Concept)Overeenkomst: <i>'De SLA wordt na aanvang van de overeenkomst nader overeengekomen en schriftelijk vastgelegd. De SLA geschiedt onder de voorwaarden en bedingen van deze overeenkomst inclusief bijlagen. De Opdrachtgever accepteert (daarbij) geen andere voorwaarden.'</i> Dit geldt ook voor DAP.
15	1.3.	"Digital Survival company voert de migratie van backend omgeving van de latende partij naar MS Azure omgeving. De winnende inschrijver neemt het beheer van MS Azure backend omgeving en technisch applicatiebeheer van Digital Survival company over. VRAAG: in hoeverre kan de inschrijver meedenken/mee bepalen/adviseren over de migratie?"	Dit is niet mogelijk omdat de migratie momenteel wordt voorbereid. De verwachting is dat de migratie 1 april 2025 is afgerond.



16	Aanbestedingsdocument Azure beheerdiensten HMS 1.1.	"GR DIT zoekt een leverancier met hoge betrokkenheid en verantwoordelijkheid en die vanuit dezelfde (kern-)waarden en aanpak/strategie haar diensten aanbiedt. VRAAG: wat zijn de (kern-)waarden van GR DIT?"	Snelheid: Het vermogen om snel en effectief te reageren op verzoeken en problemen. Behulpzaamheid: Altijd klaarstaan om anderen te ondersteunen en te helpen. Efficiëntie: Het optimaliseren van processen om tijd en middelen te besparen. Gebruikersgerichtheid: De behoeften en tevredenheid van de gebruiker staan centraal in alles wat we doen.
17	Bijlage C Prijzenblad	Document: Bijlage C Prijzenblad // Artikel: Prijzenblad // Pagina: 1 // Vraag: In de tabel wordt bij Technisch applicatiebeheer het aantal* "8" genoemd als eenheid per applicatie of aantal applicaties? Wat wordt hier bedoeld?	In kolom D vult de inschrijver een maandelijks all-in tarief per eenheid (zoals genoemd in kolom B) in. In dit concrete geval zal het om een maandelijks tarief per applicatie gaan. In kolom E vult de inschrijver de totaal all-in vergoeding per maand: aantal applicaties (8) maal het maandelijks all-in tarief per applicatie.
18	Bijlage C Prijzenblad	Document: Bijlage C Prijzenblad // Artikel: Prijzenblad // Pagina: 1 // Vraag: In de Backup-sectie wordt een eenheidsprijs per GB gevraagd maar het voor ingevulde aantal slaat terug op de genoemde 245 Terrabytes. Welke eenheid mogen we hier hanteren?	In kolom D vult de inschrijver een maandelijks all-in tarief per eenheid (zoals genoemd in kolom B) in. In dit concrete geval zal het om een maandelijks tarief per GB gaan. In kolom E vult de inschrijver de totaal all-in vergoeding per maand: aantal GB (245.000) maal het maandelijks all-in tarief per GB.



19	Bijlage _III_GEMHB_Softwarelijst_V0.88_24_12.pdf/xlsx	Document: Bijlage _III_GEMHB_Softwarelijst_V0.88_24_12.pdf/xlsx // Artikel: // Pagina: // Vraag: In de softwarelijst staat niet expliciet welke applicaties voor TAB in aanmerking komen. Filterend op server, client/server en software in kolom F (soort applicatie) zouden er tot 34 applicaties zijn. Is dat het aantal wat is te verwachten aan begin van het project? Is dan de 8 in het "prijzenblad" het totaal van applicaties na verSaasing?	Dat is inderdaad wat wij verwachten maar dit kan natuurlijk meer of minder worden. Voor de beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgegaan van de aantallen zoals in het prijzenblad genoemd, 8 applicaties. De daadwerkelijke facturatie vindt plaats volgens het in het prijzenblad opgegeven tarief op basis van werkelijke aantallen. Het opgegeven tarief is niet gebaseerd/ afhankelijk van het aantal.
20	Bijlage _III_GEMHB_Softwarelijst_V0.88_24_12.pdf/xlsx	Document: Bijlage _III_GEMHB_Softwarelijst_V0.88_24_12.pdf/xlsx // Artikel: // Pagina: // Vraag: in de loop der tijd zullen aantal applicaties afnemen (door oa SaaS) gebruik. Dat zal impact hebben op de TAB-prijs over de contract-periode. Om een goede doorkijk te geven op prijsverloop hebben we complexiteit en LCM-dates per applicatie nodig. Ook de workload-sheet (Bijlage_IV_GEMHB-Workload Inventarisatie_V0.8.xlsx) bevat deze info niet.	Opdrachtgever heeft geen beschikking over deze gegevens, aangezien de huidige omgeving ook al bij een outsourcepartij in beheer is. Inschrijver zal een berekening moeten maken met de huidige verstrekte gegevens.
21	Programma van Eisen	Document: Programma van Eisen Beheer Backend_V1.00.pdf // Artikel: 1.4 // Pagina: 3 // Vraag: De impact van de verSaasing van de 4 grote business applicaties op TAB is moeilijk in te schatten. Kan meer informatie worden gedeeld om deze inschatting te kunnen maken, bijvoorbeeld uit welke componenten/servers deze applicaties bestaan?	Nee, dat is niet mogelijk. De huidige IT-omgeving is in beheer bij een outsourcepartij. Opdrachtgever heeft geen toegang tot deze gegevens.
22	Programma van Eisen Beheer	Document: Programma van Eisen Beheer Backend_V1.00.pdf // Artikel: 3.7 // Pagina: 16 // Vraag: Wordt er vanuit gegaan dat de kosten voor het uitvoeren van een penetratietest voor rekening zijn van de leverancier?	Ja, deze kosten moeten in de aangeboden vergoedingen/tarieven inbegrepen zijn.



23	Programma van Eisen	Document: Programma van Eisen Beheer Backend_V1.00.pdf // Artikel: 3.7 // Pagina: 16 // Vraag: De percentages tussen beschikbaarheidseisen en KPI's in de tabellen verschillen. De beschikbaarheidseisen gaan over tijdslots en KPI's over enkele specifiekere zaken. Moeten we niet gewoon te allen tijde van hoogste (KPI's) uitgaan?	Nee, dat klopt. Een verstoring buiten de gestelde servicewindow heeft minder impact.
24	Programma van Eisen beheer backend 2.3 Samenhang van alle betrokken beheerpartijen	Gemeente Heemstede spreekt over de 5 segmenten die zijn uitbesteedt. Onze ervaring is dat er een nauwe samenhang tussen de Servicedesk, netwerk, werkplek en de backend infrastructuur is. Deze afhankelijkheid is zelfs sterker in het geval dat AVD wordt gebruikt. Wie is over deze 5 segmenten de regievoerder en wat wordt verwacht vanuit de aanbieder in deze?	De opdrachtgever is regiehouder. Van inschrijver wordt verwacht dat hij met de overige betrokken partijen goed samenwerkt.
25	Programma van Eisen beheer backend 3.1 Beschikbaarheid gevraagde dienstverlening	Het is ons niet geheel duidelijk hoe de beschikbaarheid moet worden ingevuld. Gaat het hierbij om aanwezigheid op locatie (van 7 - 18 uur) en de gestelde tijden buiten deze uren of kan dit remote worden ingevuld (of wellicht een mix hiervan)?	Dat zijn onze openingstijden. Beschikbaarheid wil niet zeggen beschikbaar op locatie. Digitaal is een goede optie.
26	Programma van Eisen beheer backend KPI beschikbaarheidseisen	Om aan de gestelde beschikbaarheidseisen te voldoen zullen in de migratie die onderhanden is de juiste keuzes gemaakt dienen te worde ten aanzien van beschikbaarheid. Dit is ook het geval voor de applicaties die middels SaaS worden aangeboden. Is het een juiste aanname dat dit in de huidige migratie (rehost/replatform/rearchitected) volgens de availability options in het Azure Design wordt meegenomen?	Ja, de aanname is juist.



27	Programma van Eisen beheer Backend 3.10 Gebruikerstevredenheid	Zijn er criteria vastgesteld waaruit het tevredenheidscijfer voortvloeit?	Nee, daar zijn nog geen criteria voor vastgesteld.
28	Programma van Eisen beheer Backend 3.10 Gebruikerstevredenheid	Wordt de boete berekend over het gemiddelde van de 5 onderdelen of per onderdeel?	De boetebepaling is van toepassing op de in het Programma van eisen beschreven KPI's. De boetebepaling geldt niet voor de gebruikerstevredenheid scores.
29	Programma van Eisen beheer Backend 3.10 Gebruikerstevredenheid	Begrijpen wij het goed dat als Opdrachtnemer een 6 scoort (= 60% van 100) hij/zij 15% tekort komt om een 7,5 te scoren, de boete als volgt berekend wordt: Euro 2500,- + $(15 : 0,01 = 1500)$ x Euro 250,- = Euro 377.500,-?	De boetebepaling is van toepassing op de in het Programma van eisen beschreven KPI's. De boetebepaling geldt niet voor de gebruikerstevredenheid scores.
30	Programma van Eisen beheer Backend 3.10 Gebruikerstevredenheid	Of is het zo dat als Opdrachtnemer een 6 scoort (= 80% van 7,5) hij/zij 20% tekort komt en de boete als volgt berekend wordt: Euro 2500,- + $(20; 0,01 = 200)$ x Euro 250,- = Euro 502.500,-?	De boetebepaling is van toepassing op de in het Programma van eisen beschreven KPI's. De boetebepaling geldt niet voor de gebruikerstevredenheid scores.
31	Programma van Eisen beheer Backend 3.10 Gebruikerstevredenheid	Kunt u een rekenvoorbeeld geven hoe de boeteregeling uitpakt als er minder dan een 7,5 gescoord wordt?	De boetebepaling is van toepassing op de in het Programma van eisen beschreven KPI's. De boetebepaling geldt niet voor de gebruikerstevredenheid scores.
32	Programma van Eisen beheer Backend 3.10 Gebruikerstevredenheid	Wij leveren graag boven verwachting. Bestaat er naast de boeteregeling ook een bonusregeling, waarmee ons team aangemoedigd wordt om de dienstverlening nog verder te optimaliseren voor Gemeente Heemstede?	Nee, de gestelde eisen zijn de minimale eisen. Wij gaan ervanuit dat opdrachtnemer sowieso aangemoedigd is om de betreffende dienstverlening te optimaliseren. De boete is bedoeld als genoegdoening als de gevraagde



			beschikbaarheid niet geleverd kan worden en medewerkers niet productief kunnen zijn.
33	Programma van Eisen, paragraaf 1.3 (pag. 3/25)	Valt de migratie van data naar Sharepoint, waarbij de huidige fileservers medio 2026 uitgefaseerd zijn binnen de scope van de aanbidding? Indien dit niet het geval is, wie voert de migratie uit en hoe ziet u de afbakening van de beheerverplichtingen?	Nee, de migratie van data naar Sharepoint maakt geen onderdeel uit van deze opdracht. Opdrachtgever voert zelf de migraties uit. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de fileservers zolang deze ingezet worden en nodig zijn.
34	Programma van Eisen, Paragraaf 3.5.1 (pag. 10/25)	U eist voor verstoringen met Prioriteit 1 een maximale hersteltijd van 4 uur. Is de aanname juist dat incidenten veroorzaakt door verstoringen in Azure (onbeschikbaarheid van diensten toe te rekenen aan Microsoft) of incidenten veroorzaakt door derden hier niet onder vallen? Gaat u hiermee akkoord?	Ja, de aanname is juist.
35	Bijlage 5 Inkoopvoorwaarden GIBIT2023	Artikel 4.2 sub I en II. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. Wij zien immers geen noodzaak om het duidelijke en werkbare artikel 4.2 GIBIT 2023 aan te (moeten) passen.



36	Bijlage 5 Inkoopvoorwaarden GIBIT2023	Artikel 24.1. Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Dat zou namelijk in het voorkomend geval afbreuk (kunnen) doen aan bijvoorbeeld het bepaalde in artikel 4.2 GIBIT 2023. Wij houden ons in het voorkomend geval natuurlijk wel aan de wettelijke bepalingen inzake opschortingsrechten (Titel 1, Afdeling 7 van Boek 6 BW).
37	Bijlage 5 Inkoopvoorwaarden GIBIT2023	Artikel 20.4 j° artikel 1.27. In de definitie van Maatwerkprogrammatuur is onder ii) opgenomen dat hieronder ook "aanpassingen of inrichtingen van Standaardprogrammatuur" valt. In artikel 20.4 wordt vervolgens bepaald dat de rechten van het intellectuele eigendom op Maatwerkprogrammatuur berusten bij Opdrachtgever. Inschrijver maakt veel gebruik van commerciële Derdenprogrammatuur (bv. Microsoft 365, VMware vSphere) en richt dit vervolgens in zodat dit gebruikt kan worden in de IT omgeving van de aanbestedende dienst. Deze inrichting (vaak op basis van best practices van fabrikanten) wordt bij meerdere klanten ingezet. Het is voor Inschrijver dan ook niet mogelijk om het IE op deze inrichting (voor zover mogelijk) aan de aanbestedende dienst over te dragen. Vraag: Kan deze bepaling ten aanzien van het inrichten van Standaardprogrammatuur komen te vervallen?	Nee, dat kan niet. En dat is ook niet nodig. Wij beogen met onze Opdracht immers geen 'Maatwerkprogrammatuur'.



38	Bijlage 5 Inkoopvoorwaarden GIBIT2023	Artikel 16.3. Aansprakelijkheid voor indirecte- en gevolgschade is ongebruikelijk en voor inschrijvers niet verzekeraar. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte -en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Wij gaan daarmee niet akkoord. Daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak. Artikel 16.3 GIBIT 2023 is immers (reeds) een gebruikelijke, proportionele en 'verzekerbare' bepaling. Zie ook pagina 22 van de 'Toelichting per artikel' bij de GIBIT 2023.
39	Bijlage 5 Inkoopvoorwaarden GIBIT2023	Artikel 14.4. In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de aanbestedende dienst aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen?	Nee, dat kan niet. De opdrachtgever voert geen beheer uit en besteed het gehele beheer van de Azure omgeving uit aan inschrijver. Er is dus geen spraken van dat beheerders van opdrachtgever iets wijzigen in de omgeving. Bestaande documentatie is actueel.
40	Bijlage 5 Inkoopvoorwaarden GIBIT2023	Artikel 10.12 sub iv). Het kan voorkomen dat het Updates of Upgrades op verzoek van de Opdrachtgever niet direct worden doorgevoerd. Kunt u bevestigen dat dit in dergelijke gevallen de garantie van dit artikel komt te vervallen?	Nee, dat bevestigen wij niet. Bij onze Opdracht is immers geen sprake van 'Preventief en/of Innovatief Onderhoud'.



41	Aanbestedingsdocument , paragraf 4.1.1 (pag. 20)	Inschrijver wenst vanuit haar missie, visie en kernactiviteiten een zo groot mogelijke positieve impact op de samenleving te leveren. U hanteert als eis een Social Return percentage van 5%. Gelet op de aard van de opdracht (specialistische beheerdiensten en security) is het tewerkstellen van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt een lastige opgave. De Commissie van Aanbestedingsexperts geven in een advies ook aan dat in dit geval een percentage van 5% disproportioneel is. Staat u ervoor open om een percentage van 3% te hanteren?	We staan open voor de aanpassing. Zie het aangepaste Aanbestedingsdocument d.d. 18 december 2024 en de aangepaste (Concept)overeenkomst d.d. 18 december 2024.
42	Programma van Eisen, Paragraaf 3.6 (pag. 13/25)	In het onderdeel 'Service Management overleg' is vermeld dat de frequentie van het strategisch overleg maandelijks is. Mag inschrijver ervan uitgaan dat dit een verschrijving is en dat hier 'Service Management overleg' had moeten staan? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Ja, dit is een fout. Het moet Servicemanagement overleg zijn.
43	Programma van Eisen, Paragraaf 3.3 (pag. 9/25)	U stelt dat aanmaken, wijzigen en verwijderen van gebruikersaccounts tot de scope behoort. Bij nagenoeg alle gemeentes waar Inschrijver beheert, draagt de (1ste lijns) Servicedesk of Identity Access tooling hiervoor zorg. Aangezien dit zeer veel voorkomende activiteiten kunnen zijn: kunt u aangeven hoeveel van dergelijke verzoeken Inschrijver mag verwachten?	Dit ligt niet bij onze Servicedesk-dienstverlener en moet dan door de opdrachtnemer worden uitgevoerd. Er zijn ongeveer 500 meldingen per jaar, indienst, uitdienst, wijzigingen, verlenging.



44	Programma van Eisen, Paragraaf 3.6 (pag. 13/25)	In paragraaf 3.6. stelt u als eis 1 x per 6 maanden een gebruikerstevredenheidsrapportage. In paragraaf 3.10 "Gebruikerstevredenheid" geeft u aan dat gebruikers de "functioneel beheerders en servicemanagement medewerkers van de opdrachtgever" zijn. En dat minimaal 1 x per jaar een enquête gehouden dient te worden. Is de in paragraaf 3.6 genoemde gebruikerstevredenheidsrapportage voor dezelfde doelgroep als genoemd in paragraaf 3.10 of betreft het hier alle medewerkers van de opdrachtgever. Indien het laatste het geval is; de servicedeskmedewerker bepaalt in zeer belangrijke mate tevredenheid van de gebruikers. Deze dienstverlening wordt door een externe partij uitgevoerd. Hoe ziet u het aanleveren van een gebruikerstevredenheidsrapportage 2 x per jaar door de inschrijver?	Een keer per jaar is voldoende.
45	Programma van Eisen, Paragraaf 3.5 (pag. 9/25)	"Voor het bijhouden en verwerken van alle incidenten, vragen, wijzigingen en andere meldingen dient gebruik gemaakt te worden van het ITSM van opdrachtgever." Inschrijver begrijpt dat u continu op de hoogte wilt zijn van de status van activiteiten. Om efficiënte uitvoering mogelijk te maken werkt Inschrijver in haar eigen tooling. Met een live-koppeling tussen ITSM van Inschrijver en uw ITSM voorzien we in de wens. Is deze oplossing voor u een acceptabele invulling van deze eis?	Het gebruiken van onze ITSM Tool heeft onze sterke voorkeur. Als opdrachtnemer wenst om een eigen tool te koppelen zullen alle kosten die dat met zich meebrengt voor opdrachtnemer zijn. Dit mag geen belemmering veroorzaken in de processen aan de kant van opdrachtgever.



46	Programma van Eisen, Paragraaf 2.3 (pag. 6/25)	In deze paragraaf vermeld u de segmenten die door externe partijen beheerd worden cq. verantwoordelijk voor zijn. Een goede samenwerking met deze partijen is cruciaal voor de kwaliteit van de dienstverlening en tevredenheid van de gebruikers. Inschrijver heeft processen en procedures reeds afgestemd met diverse partijen voor individuele opdrachtgevers van inschrijver. Kunt u aangeven welke dienstverlener verantwoordelijk is voor de afzonderlijke segmenten (werkplekbeheer, ICT Servicedesk en Netwerkbeheer)? Deze informatie is nodig om een juiste calculatie uit te voeren.	Werkplek en ICT Servicedesk wordt uitgevoerd door Digital Survival Company. Netwerkbeheer (intern) wordt momenteel door de latende partij (OGD ICT-diensten). Er wordt een nieuwe dienstverlener voor gezocht.
47	Aanbestedingsdocument , paragraaf 1.3 (pag. 6)	Digital Survival company (DSC) voert de migratie van de backend omgeving van de latende partij naar MS Azure omgeving uit en voert het beheer uit tot overname door de winnende inschrijver. DSC heeft echter de benodigde processen en procedures ingericht en het DSC beheerteam is volledig op de hoogte van de omgeving van de gemeenten. Aannemelijk is dat Digital Survival Company ook aanpassingen/health check op de MS Azure omgeving heeft uitgevoerd (conform WAF/CAF), de koppeling tussen de SMT van de gemeente en eigen SMT tot stand heeft gebracht etc.. Aangezien dit een openbare procedure is, staat het DSC vrij om deel te nemen aan onderhavige aanbesteding. Welke maatregelen treft u om een gelijke speelveld te creëren? Inschrijvers dienen kosten op te nemen waar DSC geen rekening mee hoeft te houden aangezien zij de huidige dienstverlener is. Of kunt u bevestigen dat DSC geen deelnemer is aan onderhavige aanbesteding?	Ons inziens is het gelijke speelveld door de navolgende maatregelen geborgd: Alle bij opdrachtgever beschikbare informatie over de huidige situatie is als onderdeel van het Programma van Eisen en op aanvraag beschikbaar. Via de nota van inlichtingen kunnen inschrijvers vragen stellen om e.e.a. te laten verduidelijken. Of om andere vragen te stellen. DSC voert de migratie uit en vervolgens slechts tijdelijk het beheer (voor zover het nodig zal zijn). Dat tijdelijke beheer is niet geheel conform het Programma van Eisen uit deze aanbestedingsprocedure. Beslissingen in de aanbestedingsprocedure zullen verder gemotiveerd moeten worden door de aanbestedende dienst, waardoor geen sprake kan zijn van 'favoritisme en willekeur'.



			En ons inziens is er ook geen sprake van een situatie waarin inschrijvers kosten moeten opnemen 'waar DSC geen rekening mee hoeft te houden aangezien zij de huidige dienstverlener is'. Zie ook het Prijzenblad.
48	Bijlage C Prijzenblad	Mede gezien het beoogde beheer biedt het vele voordelen om direct toegang te hebben tot de Azure subscriptions (actief cost management, doorvoeren van changes, uitvoeren van projecten, eventueel te nemen security maatregelen). Hiervoor zijn diverse partnerregistraties bij Microsoft nodig. Is de aanname juist dat de winnende inschrijver direct toegang krijgt tot de Azure subscriptions?	Opdrachtnemer krijgt volledig recht op de benodigde subscriptions.



49	Programma van Eisen 3.5.1.	Onze reactie en afhandeltijden wijken af van de gevraagde tijden. Verder kennen wij 4 prioriteringsniveaus i.p.v. de gestelde 3. Uiteraard zijn onze reactie en afhandeltijden altijd in dienst van continuïteit en bedrijfszekerheid van de opdrachtgever. Is inschrijver bereid een aanpassing te doen op de gestelde KPI's?	De gestelde Prio tijden zullen leidend blijven.
50	Programma van Eisen 3.5.2	De gestelde wijzigings en reactietijden wijken af van de standaardwaarden van inschrijver. Om dit proces zo goed mogelijk te beheersen is het wenselijk om hier een maatwerkoplossing te voorkomen en dit op te nemen in het standaardproces met bijhorende KPI's van inschrijver. Een uitgebreide beschrijving van ons changemanagementsysteem en de hieraan verbonden KPI's is in ons Master SLA beschreven en op verzoek beschikbaar vóór de inschrijfsdatum. Staat aanbestedende dienst open voor een andere invulling van deze tijden?	Nee, de tijden zullen leidend zijn. Zie ook artikel 5 lid 2 van de (Concept)Overeenkomst: 'De SLA wordt na aanvang van de overeenkomst nader overeengekomen en schriftelijk vastgelegd. De SLA geschiedt onder de voorwaarden en bedingen van deze overeenkomst inclusief bijlagen. De Opdrachtgever accepteert (daarbij) geen andere voorwaarden.' Dit geldt ook voor DAP.
51	Programma van Eisen 3.6	Heeft de aanbestedende dienst overwogen dat het huidige hoofdstuk over rapportages zeer veeleisend is en aanzienlijke inspanningen van de inschrijver vergt? Kunt u verduidelijken welke rapportages daadwerkelijk cruciaal zijn voor de aanbestedende dienst, zodat de focus gelegd kan worden op de meest essentiële onderdelen en de werkdruk realistischer wordt?	Alle rapportages zijn voor opdrachtgever cruciaal.



52	Programma van Eisen 3.1	Hoe ziet de aanbestedende dienst de verhouding tussen reguliere dienstverlening en stand-by diensten, vooral met betrekking tot de gevraagde openingstijden tot 20:00 uur op donderdag? Is het niet efficiënter om stand-by uitsluitend te richten op calamiteiten, aangezien het huidige verzoek kan leiden tot het inzetten van stand-by voor eenvoudige vragen buiten reguliere openingstijden?	We begrijpen de vraag niet want 'stand-by' komt niet voor in het Programma van Eisen.
53	Programma van Eisen 3	Kunt u toelichten hoe de samenwerking wordt vormgegeven tussen de partij die verantwoordelijk is voor het beheer van de AVD-omgeving en de inschrijver? Is het de bedoeling dat de inschrijver zich uitsluitend richt op het beheer van de servers waarop de applicaties draaien, los van de AVD-omgeving?	Ja, het is de bedoeling dat de opdrachtnemer zich uitsluitend richt op het beheer van de servers waarop de applicaties draaien, los van de AVD-omgeving.
54	Programma van Eisen 3.7	Kunt u toelichten waarom slagingspercentages voor backups als eis zijn opgenomen, gezien het feit dat het slagen van een backup vaak afhankelijk is van factoren buiten de invloedssfeer van de inschrijver? Is het mogelijk om deze percentages buiten beschouwing te laten, aangezien de RPO- en RTO-vereisten reeds voldoende bescherming bieden?	Nee, het is niet mogelijk om deze percentages buiten beschouwing te laten. Het slagen van een backup is een indicatie dat de backup goed heeft gelopen. Samen met de tussentijdse restore testen geeft het een goed beeld of RPO RTO gehaald kan worden.
55	Programma van Eisen 3.10	In plaats van een boetebepaling dient de inschrijver zich te committeren aan regelmatige overleggen met de opdrachtgever, volgens vooraf vastgestelde overlegstructuren. Eventuele ontevredenheid dient tijdig in dialoog besproken te worden, zodat er direct gewerkt kan worden aan een constructieve oplossing. Het jaarlijks peilen van tevredenheid wordt als onvoldoende passend bij goed partnerschap beschouwd; deze bepaling wordt derhalve voorgesteld te laten vervallen.	Niet akkoord.



56	Programma van Eisen 1.4	Indien monitoringtools zoals New Relic worden vereist, dient de inschrijver in staat te zijn een tool in te zetten met dezelfde of vergelijkbare functionaliteit. Het gebruik van een specifiek programma mag niet verplicht worden gesteld, zodat inschrijvers niet op voorhand worden uitgesloten. De geboden oplossing moet echter wel leiden tot hetzelfde resultaat en voldoen aan de eisen van de aanbesteder.	In paragraaf 1.4. van het Programma van Eisen op bladzijde 4 staat ook het volgende: ‘De opdrachtgever stelt als eis dat de omgeving volgens de best practices van Microsoft wordt ingericht en dat deze omgeving één-op-één kan worden overgedragen. Uitzonderingen hierop zijn de VEEAM back-up applicatie, Terraform als tool voor Infrastructure as Code en New Relic voor monitoring. Indien er geen kennis is van deze producten, stelt de opdrachtgever een budget beschikbaar om deze producten te vervangen door een alternatief dat beschikbaar is bij de opdrachtnemer. De enige voorwaarde is dat het alternatief hoog scoort in het Gartner Magic Quadrant. Het wel of niet gebruiken van genoemde producten heeft geen invloed op de gunning en zal niet worden meegewogen in de uiteindelijke beslissing. Het budget voor het eventueel omzetten zal na gunning worden besproken door opdrachtgever en opdrachtnemer en zal als niet standaard wijziging worden verrekend.’
----	-------------------------	--	---



57	AZURE-DD-73 (BEH - Azure Landing Zone Design_Final) 9.2	"Terraform will be adopted as the primary tool for defining and provisioning infrastructure in Azure. Inschrijver wil graag benadrukken dat zij niet met Terraform werkt. Wenselijk is dat deze bepaling als volgt wordt aangepast: De inschrijver dient een applicatie te beheersen en in te kunnen zetten die dezelfde of meer functionaliteiten biedt als Terraform, zoals momenteel wordt gebruikt bij het inrichten van omgevingen in combinatie met Azure DevOps. Deze applicatie dient in staat te zijn om een gelijkwaardige eindoplossing te realiseren."	Zie antwoord op vraag 56.
58	Aanbestedingsdocument 3.2.3 KC4	Verwacht aanbestedende dienst dat opdrachtnemer het volledige databasebeheer uitvoert? Kunt u aangeven hoe het Oracle-databasebeheer momenteel wordt uitgevoerd, ligt dit bij de latende partij of wordt hier bijvoorbeeld een secundaire partij voor gebruikt?	De verwachting is dat opdrachtnemer (eventueel met inzet van onderaannemer) het volledige databasebeheer uitvoert. De opdrachtnemer is één aanspreekpunt. Het Oracle-databasebeheer wordt momenteel door de latende partij (OGD ICT-diensten) uitgevoerd.



59	Gibit 6.45	"Additionele kosten die vereist blijken te zijn in verband met de implementatie komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij deze kosten te wijten zijn aan een tekortkoming die toerekenbaar is aan Leverancier. Voorstel voor aanpassing: Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die eerder niet of niet in die mate door Leverancier waren voorzien, komen de hiermee te maken additionele kosten voor rekening van Opdrachtgever, tenzij deze kosten te wijten zijn aan een tekortkoming die uitsluitend toerekenbaar is aan Leverancier. "	Wij gaan niet mee met het voorstel. Het door vragensteller aangehaalde artikel bestaat namelijk niet in de GIBIT 2023.
60	Gibit 19.2	Het op voorhand uitsluiten van overmachtsomstandigheden is niet passend. Hier zal van geval tot geval een beoordeling gemaakt moeten worden waarbij alle specifieke omstandigheden van het geval meegewogen moeten worden.	Wij zijn het niet eens met de mening genoemd in de 'vraag'. Artikel 19.2 GIBIT 2023 blijft dus ongewijzigd.
61	Gibit 25.6	Leverancier wenst niet geconfronteerd te worden met de kosten die Opdrachtgever in het kader van de audit maakt. Bovendien is een auditor een professional met een mening, maar niet iemand die bindend vaststelt of sprake is van een tekortkoming. Voorstel voor aanpassing als volgt: De kosten voor deze controle worden gedragen door Opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van de Leverancier).	Wij gaan niet mee in/met het voorstel. Daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak gelet op het bepaalde in c.q. de huidige tekst van artikel 25.6 GIBIT 2023.



62	Gibit 25.1	Leverancier wenst een limiet te stellen op het aantal audits dat per kalender jaar kan plaatsvinden zodat de eventuele hinder die Leverancier ondervindt wordt beperkt. Voorstel: Opdrachtgever kan het controlerecht zoals bedoeld in dit artikel 25 eenmaal per kalenderjaar uitoefenen.	Wij gaan niet mee met het voorstel. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak. Wij wijzen bijvoorbeeld op de betreffende 'Toelichting per artikel' op de GIBIT 2023. Artikel 25.1 GIBIT 2023 kan (daarmee) niet 'zomaar' worden toegepast. Zie ook artikel 25.3 GIBIT 2023. En als vanzelfsprekend zullen wij artikel 25.1 GIBIT 2023 in het voorkomend geval zorgvuldig en in redelijkheid toepassen.
63	Gibit 24.2	De disbalans in de in acht te nemen opzegtermijn voor Opdrachtgever en Leverancier is niet redelijk. Kan deze aangepast worden naar het hiervolgende voorstel: Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen – behoudens de specifieke opzeggingsgronden in de Inkoopvoorwaarden of de Overeenkomst – niet tussentijds worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing). Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van respectievelijk drie (3) maanden voor Opdrachtgever en zes (6) maanden voor Leverancier.	Nee, dat kan niet. Wij beogen immers geen Overeenkomst voor 'onbepaalde tijd'. Zie bijvoorbeeld paragraaf 1.7 van het Aanbestedingsdocument.



64	Gibit 12.1 i	Leverancier streeft uiteraard na dat de ICT Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het overeengekomen gebruik, echter is het niet de bedoeling dat als zich bijvoorbeeld onverhoopt een onvoorziene gebeurtenis voordoet waardoor de ICT Prestatie even niet aan het overeengekomen gebruik voldoet, direct sprake is van een garantieschending met alle gevolgen van dien. Leverancier moet wel de mogelijkheid krijgen om -waar mogelijk- een dergelijke situatie te herstellen. Het verzoek is om deze mogelijk tot hetstel toe te voegen aan de bepaling.	Wij gaan niet mee met het verzoek. Daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak als gevolg van het bepaalde in artikel 19 GIBIT 2023.
65	Gibit 12.1 v	Natuurlijk streeft Leverancier dit na, echter is een garantie niet op zijn plaats omdat hier veel afhankelijkheden zijn (het is bijvoorbeeld op voorhand compleet onduidelijk welke nieuwe wet- en regelgeving er komt, welke vereisten daaruit voortvloeien en welke impact dat heeft). Er zijn dus op voorhand teveel variabelen om hier een garantie op af te geven. Het verzoek is om deze bepaling buiten beschouwing te laten.	Wij gaan niet mee met het verzoek. Daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak. Van een professionele opdrachtnemer mag immers verwacht worden, dat hij/zij vigerende wet- en regelgeving zal naleven en ook tijdig adequaat op in zijn/haar vakgebied relevante nieuwe wet- en regelgeving zal anticiperen.
66	Bijlage C Prijzenblad	In het Excelbestand bij de Back-up per GB is de kleinst mogelijk getoonde waarde € 0,01 terwijl de werkelijke waarde per GB lager ligt. Kunt u de template aanpassen zodat er ook kleinere waardes worden getoond?	Ja, we hebben het Prijzenblad cel D11 aangepast naar 6 decimalen. De totalen in kolom E blijven 2 decimalen.
67	Artikel 1.3 van Aanbestedingsdocument Azure beheerdiensten HMS	Wie wordt bedoeld met de latende partij?	OGD ICT-diensten



68	Artikel 1.3 van Aanbestedingsdocument Azure beheerdiensten HMS	Wie is de huidige partij die (voor de migratie naar Azure) het beheer en onderhoud van de back-end omgeving verzorgt?	OGD ICT-diensten
69	artikel 5.1.1 van Aanbestedingsdocument Azure beheerdiensten HMS	Hoeveel tekst mag inschrijver gebruiken om de gunningscriteria te beschrijven? Geldt hier een maximaal aantal pagina's?	De uitwerkingen van de kwalitatieve sub-gunningscriteria moeten schriftelijk separaat per sub-gunningscriterium worden ingediend. Er zijn geen vereisten m.b.t. de omvang. Het opnemen van aparte bijlagen is toegestaan.