

Algemene informatie

Aanbesteding: ICT Servicedesk
Aanbestedende Dienst: DCMR Milieudienst Rijnmond
Referentie: 001

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Arvodi 2025 Art 26.4 correcte loonbetaling

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat er sprake is van gerede twijfel aan een correcte loonbetaling en dat Inschrijver eerst in de gelegenheid wordt gesteld anderszins opheldering te verschaffen. Tevens dienen privacyregels in acht genomen te worden.

vraag 1: is die zienswijze juist?

vraag 2: zo nee, hoe ziet opdrachtgever dat?

Antwoord:

Antwoord op vraag 1: De zienswijze dat Inschrijver allereerst in de gelegenheid wordt gesteld om opheldering te verschaffen, is correct. Opdrachtgever zal bij signalen of vermoedens van onjuiste loonbetaling doorgaans eerst contact opnemen met Opdrachtnemer om de situatie te verhelderen.

Tegelijkertijd geldt dat artikel 26.4 van de ARVODI-2025 Opdrachtgever het recht geeft om, indien noodzakelijk, direct toegang tot de arbeidsvoorwaardelijke afspraken te verlangen. Dit recht kan worden ingeroepen bij bijvoorbeeld klachten of signalen over onjuiste beloning of arbeidsvoorwaarden. Daarbij wordt uiteraard altijd gehandeld met inachtneming van de geldende privacywetgeving (AVG).

Opdrachtgever hanteert als uitgangspunt dat eventuele signalen of vermoedens zorgvuldig en proportioneel worden opgepakt. Dit betekent dat in beginsel eerst contact wordt opgenomen met Opdrachtnemer voor opheldering, tenzij de aard of ernst van het signaal aanleiding geeft om direct gebruik te maken van de bevoegdheid zoals opgenomen in artikel 26.4 van de ARVODI-2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Arvodi 2025 art 21/5 ter,ijn bij ontbinding

Vraag:

Voor een goede overdracht stelt inschrijver voor de termijn in dit artikel op te rekken naar 30 dagen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is in de veronderstelling dat wordt bedoeld op artikel 21.2 van de ARVODI-2025, dat ziet op ontbinding van de overeenkomst bij toerekenbare tekortkoming. De Aanbestedende dienst is bereid om de in dat artikel genoemde termijn van 15 werkdagen te wijzigen naar 30 werkdagen, om zo een zorgvuldige overdracht van werkzaamheden mogelijk te maken.

Wij verwijzen u graag naar de aangepaste documentatie die als gevolg van deze Nota van Inlichtingen is gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Arvodi Art 19.2 indirecte schade niet uitgesloten

Vraag:

Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade

zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor inschrijver. Bent u bereid indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren:

- a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden
- b) schade aan andere eigendommen;
- c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden
- e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;
- 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 de wijze van herstel.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is bereid om de aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten en de voorgestelde definitie van directe schade over te nemen.

Onderstaande bepaling wordt toegevoegd aan artikel 19.2 Wij verwijzen u graag naar de gewijzigde documentatie die naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd.

"Aansprakelijkheid voor indirecte schade wordt uitgesloten. De aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade. Onder directe schade verstaan partijen:

- a. schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden;
- b. schade aan andere eigendommen;
- c. kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking of herstel van schade;
- d. de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen of het inhuren van derden;
- e. kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen;
- 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 de wijze van herstel."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 ICT**Beantwoord op:** 24 jun. 2025**Ref.nr.**

4

Onderwerp:

Arvidi Art 19.2 Aansprakelijkheid

Vraag:

Er staat nu onder andere 'vier maal de hoogte van de opdrachtwaarde per gebeurtenis en zes maal de hoogte van de opdrachtwaarde per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is'.

Oprachtnemer acht de hoogte van de aansprakelijkheid disproportioneel.

Wij verzoeken u dan ook de aansprakelijkheid te beperken door bovenstaande pasage om te vormen tot 'eenmaal de hoogte van de van de opdrachtwaarde per gebeurtenis en eenmaal de hoogte van de opdrachtwaarde per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is,'

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.

Wel is zij bereid in afwijking van artikel 19.2 van de ARVODI de hoogte van de aansprakelijkheid als volgt te beperken:

€ 1.000.000, - per gebeurtenis en € 2.500.000, - per kalenderjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is.

Hiermee is de aansprakelijkheidsbeperking in lijn met par. 6.3.1 beschrijvend document.

De aangepaste bepaling zal worden verwerkt in de gewijzigde Bijlage 3 - 'ARVODI 2025'. Wij verwijzen u hiervoor naar de gewijzigde documentatie zoals gepubliceerd naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Arvodi 2025 Art 17.1 Voorschot

Vraag:

Kunt u bevestigen dat artikel 17 niet van toepassing is op de geboden dienstverlening?

Antwoord:

Correct. Aanbestedende dienst bevestigt dat artikel 17 van de ARVODI-2025 (voorschotregeling en kredietinstellingsgarantie) niet van toepassing is op deze opdracht.

Wij verwijzen u graag naar de aangepaste documentatie die als gevolg van deze Nota van Inlichtingen is gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Arvodi 2025 art 16.5 opschorten

Vraag:

Het is disproportioneel om te bedingen dat een leverancier nooit zal mogen opschorten, zelfs niet indien de prestatie geheel conform de overeenkomst is geleverd maar er toch niet (tijdig) wordt betaald, zoals de huidige tekst lijkt te suggereren: "overschrijding van een betalingstermijn [...] geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten". Ook mogen de rechtsmiddelen die leverancier ter beschikking staan bij een betalingsachterstand niet afhankelijk zijn van een eigen, subjectieve

beoordeling van “deugdelijkheid” van geleverde prestaties of de “juistheid” van een ontvangen factuur door de aanbestedende dienst zelf.

Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om voornoemde bezwaren weg te nemen, door: (a) te bepalen dat het opschortingsrecht van de aanbestedende dienst uitsluitend ontstaat indien en er sprake is van een majeure onjuistheid resp. ondeugdelijkheid, die bovendien in rechte is komen vast te staan; en (b) leverancier in alle overige gevallen zal mogen opschorten bij overschrijding van de betalingstermijn of niet-betaling door opdrachtgever.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Aanbestedende dienst wenst zich dit recht voor te behouden omwille van de continuïteit van de dienstverlening en merkt op dat het risico op overschrijding van de betaaltermijn minimaal is. De Aanbestedende dienst geldt als een zeer betrouwbare debiteur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Arvodi 2025 art 16.3 kosten accountantsonderzoek

Vraag:

Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat Opdrachtnemer de kosten voor het accountantsonderzoek dient te betalen bij opzettelijk en verkeerd factureren. Echter indien er sprake is van een marginale fout van de Opdrachtnemer dan verzoeken wij de kosten niet voor rekening van Opdrachtnemer te laten komen.

Opdrachtnemer stelt dan ook voor de volgende tekst toe te voegen aan dit artikel: "Als na onderzoek van de accountant is gebleken dat de facturatie met meer dan 2,5% afwijkt, dan dient Opdrachtnemer het gehele accountantsonderzoek te betalen."

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever zal niet snel overgaan tot dit middel, maar indien zij hiertoe wel overgaat en vervolgens blijkt dat een factuur onjuist of onvolledig is, vindt Opdrachtgever het niet meer dan passend dat Opdrachtnemer de kosten voor het accountantonderzoek draagt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Arvodi 2025 art 4.2 vervanging

Vraag:

Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "indien Opdrachtnemer geen geschikt vervangend Personeel heeft binnen de onderneming van Opdrachtnemer en de kosten voor de inhuur van de vervanger wezenlijk hoger zijn, treden partijen in overleg?"

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. De verplichting tot beschikbaar stellen van personeel, zoals opgenomen in het artikel, is een gebruikelijke bepaling bij opdrachten die bestaan uit het leveren van personele inzet.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de minimaal benodigde capaciteit voor de uitvoering van de omschreven diensten. Het uitgangspunt daarbij is dat de dienstverlening geen hinder ondervindt van personele wisselingen, tenzij dat van Opdrachtnemer redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Daarmee acht de Aanbestedende dienst de bepaling evenwichtig en proportioneel. Aanpassing is daarom niet aan de orde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 2 - Concept Overeenkomst art.9.1 schending geheimhoudingsverplichting

Vraag:

Kunt u aangeven wat de hoogte van de boete is?

Antwoord:

Dank voor uw opmerkzaamheid. De Aanbestedende dienst is vergeten het bedrag in te vullen. Het betreft € 5.000 per gebeurtenis.

Wij verwijzen u graag naar de aangepaste documentatie die als gevolg van deze Nota van Inlichtingen is gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 2 - Concept Overeenkomst art.8.3 Exit

Vraag:

Er staat onder andere: Als Opdrachtnemer dat niet doet is Opdrachtnemer een boete verschuldigd van € [bedrag] per dag, met een maximum van €

[bedrag].

Het opnemen van een dergelijk boete is ongebruikelijk en bovendien niet nodig. U heeft reeds de mogelijkheid conform artikel 19 van de ARVODI om schade te vorderen wanneer inschrijver in verzuim is.

Bent u derhalve bereid de boetebepaling te laten vallen?

Antwoord:

Akkoord.

Wij verwijzen u graag naar de aangepaste documentatie die als gevolg van deze Nota van Inlichtingen is gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

24 jun. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

planning

Vraag:

De publicatiedatum vond volgens het beschrijvend document plaats op 6 juni 2025. Met de tegenwoordig door TenderNed gehanteerde werkwijze kwam het in de praktijk dankze 2de pinksterdag daarop neer dat belangstellende partijen de aanbesteding pas echt op 10 juni konden lezen.

De planning die daarna volgt meet een sluiting eerste vragenronde op 17 juni, tweede vragenronde op 1 juli en indienen op 28 juli is gezien de zomervakanties aan de krappe kant.

Daarentegen ligt er tussen definitieve gunning en ingangsdatum overeenkomst 4 weken.

Vraag: wilt u het inschrijvende partijen in de gelegenheid stellen betere offertes op te stellen door uw planning iets bij te stellen. Bijvoorbeeld door onder andere de eerder genoemde deadlines (sluitingsdata) en een week naar achteren te verplaatsen.

Zo ja, dan zien wij de beter haalbare planning met belangstelling tegemoet.

Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst stemt in met het verzoek om de planning aan te passen. De gewijzigde planning is opgenomen in de herziene aanbestedingsdocumentatie, die gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen is gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Foutieve verwijzing binnen de eisen?

Vraag:

in eis 43 over een opleidingstraject verwijst u voor gevraagde kennis en ervaring naar eis 35 tot en met 41.

Wij nemen echter aan dat u wilde verwijzen naar eis 31 tot en met 33 en eis 37 tot en met 41.

Klopt deze aanname?

Antwoord:

Ja, deze aanname is correct. De verwijzing in eis 43 had moeten luiden: eis 31 tot en met 33 en eis 37 tot en met 41. Dit is gecorrigeerd in het herziene Programma van Eisen, dat gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen is gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
functieprofielen

Vraag:

Kunt u de functieprofielen van de support medewerker en van de Project Leider beschikbaar stellen zodat inschrijvers beter weten waar zij hun tarief op kunnen baseren?

Antwoord:

Het functieprofiel van de supportmedewerker is naar het oordeel van de Aanbestedende dienst voldoende toegelicht in het Programma van Eisen.

Voor het functieprofiel van de projectleider verwijzen wij u graag naar het antwoord op vraag 45, waarin de aard van de inzet en het gewenste ervaringsniveau nader zijn toegelicht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Prijzenblad minimum €400.000 en maximum €500.000

Vraag:

Als wij kijken naar de prijsbandbreedte van het uurtarief van de eerstelijns support medewerker kijken snappen wij de daarboven weergegeven prijsbandbreedte van de 3fte vaste bezetting niet. Kunt u toelichten hoe u aan de ondergrens van €400.000 en bovengrens van €500.000 komt voor de jaarlijkse inzet van de 3 fte?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst heeft bij het bepalen van de grens van € 400.000 rekening gehouden met de ontwikkelingen in de markt, waaronder de forse indexaties die de afgelopen jaren zijn doorgevoerd binnen de branche. Deze verwachte kostenstijgingen zijn bewust vooraf verdisconteerd in de bandbreedte van het prijs criterium.

Daarnaast wenst DCMR een skilled servicedesk te contracteren met structurele inzet van drie (3) fte. Kwaliteit van personeel en continuïteit van dienstverlening zijn daarbij essentieel. Binnen deze aanbesteding vormt prijs dan ook een belangrijk gunningscriterium.

Door een ondergrens te hanteren bij € 400.000 en binnen die bandbreedte maximaal te scoren, beoogt DCMR ruimte te bieden voor marktconforme, en waar nodig iets hogere, tarieven in ruil voor aantoonbare kwaliteit en stabiliteit in de personele inzet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Beschrijvend document - H 6.3.2

Vraag:

Inschrijver bevindt zich momenteel in een vergevorderd certificeringstraject voor NEN-ISO/IEC 27001:2017 en werkt aantoonbaar conform deze norm. Er is een kwaliteitsmanagementsysteem voor informatiebeveiliging operationeel ingericht, waarmee onder meer bescherming van gegevens, continuïteit en incidentrespons zijn geborgd. Inschrijver kan deze werkwijze onderbouwen met relevante documentatie, zoals het informatiebeveiligingsbeleid, risicoanalyses en de auditplanning.

Gezien het feit dat het formele certificaat pas na het voornemen tot gunning beschikbaar zal zijn, is onze vraag of – onder deze omstandigheden en met het inzien van onderliggende documentatie – alsnog wordt voldaan aan de gestelde eis Ge 4, of dat een alternatieve vorm van bewijsvoering acceptabel

is?

Antwoord:

Ja, de Aanbestedende dienst acht een alternatief bewijsmiddel acceptabel, mits bij inschrijving wordt aangetoond dat het certificeringstraject zich in de afrondende fase bevindt en Inschrijver in dat kader concrete bewijsstukken kan overleggen, zoals een verklaring van een certificerende instantie dat het kwaliteitsmanagementsysteem reeds conform de eisen van NEN-ISO/IEC 27001:2017 operationeel is ingericht of andere documentatie waaruit blijkt dat het kwaliteitsmanagementsysteem reeds conform de eisen van NEN-ISO /IEC 27001:2017 operationeel is ingericht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

25 jun. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen - eis 31

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten wordt aangegeven dat iedere medewerker op de servicedesk dient te beschikken over minimaal drie (3) jaar aantoonbare ervaring in eerstelijns IT-support. Onze ervaring leert dat een gebalanceerde samenstelling van het team – met een mix van junior-, medior- en seniorprofielen – bijdraagt aan de continuïteit, leercapaciteit en wendbaarheid van de servicedesk.

Is opdrachtgever bereid deze eis zodanig te interpreteren dat de gemiddelde ervaring binnen het team aan de gestelde eis voldoet, zodat ruimte blijft voor het inzetten van enkele minder ervaren, maar goed begeleide junioren binnen een ervaren teamcontext?

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende dienst is niet bereid deze bepaling zodanig aan te passen of anders te interpreteren. DCMR kiest bewust voor een skilled servicedesk, bemenst met medewerkers die ieder afzonderlijk beschikken over ten minste drie (3) jaar aantoonbare ervaring in eerstelijns IT-support.

Deze keuze is gericht op het waarborgen van directe inzetbaarheid, hoge kwaliteit van dienstverlening en minimale inwerktijd. Het inzetten van minder ervaren of onervaren (junior) medewerkers is daarmee niet in lijn met de uitgangspunten van deze opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT**Beantwoord op:** 25 jun. 2025**Ref.nr.**

17

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept Service Level Agreement 2.1.1

Vraag:

In hoeverre is het mogelijk om een rapportagekoppeling te realiseren met het huidige ITSM-systeem (Planon)? Welke technische of functionele randvoorwaarden gelden hiervoor en welke gegevens zijn beschikbaar via export of API?

Antwoord:

Rapportages worden een nadrukkelijk onderdeel van het nieuwe ESM. Koppeling met Planon lijkt nu niet opportuun.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT**Beantwoord op:** 25 jun. 2025

Ref.nr. 18
Onderwerp: Bijlage 1 - Programma van Eisen - eis 7

Vraag:

Inschrijver neemt aan dat indien opdrachtgever besluit om de inzet van eerstelijnsondersteuning op te schalen met bijvoorbeeld 1 fte. Deze uren worden doorbelast conform het uurtarief welke in het prijzenblad is genoteerd. Correct?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr. 19
Onderwerp: Beschrijvend document - H 4.1

Vraag:

Zijn de servicedeskmedewerkers die gedurende de implementatie periode worden ingezet van inschrijver facturabel? Zo ja? Wordt hiervoor het opgegeven tarief in het prijzenblad gebruikt?

Antwoord:

Ja, de inzet van servicedeskmedewerkers gedurende de implementatieperiode is facturabel op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren, vermenigvuldigd met het in het prijzenblad opgenomen uurtarief conform inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Beschrijvend document - H 7.2.1

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat zij de mensen van de huidige leverancier niet verplicht hoeft over te nemen. Is dit correct?

Antwoord:

Dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

G2 – Toelichting bedrijfsvoering

Vraag:

In hoeverre is binnen DCMR sprake van eerder uitgevoerde veranderingen in de ondersteuning van eindgebruikers (zoals overgang naar selfservice, chatbot, Teams-integratie)? Kunt u delen welke lessen of voorkeuren voortkomen uit eerdere adoptietrajecten rond ICT-dienstverlening?

Antwoord:

De genoemde onderdelen zijn nog niet geïmplementeerd, maar maken wel deel uit van toekomstvisie van de servicedesk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Beschrijvend document - H4

Vraag:

Kunt u aangeven of er binnen DCMR andere (grote) projecten lopen die invloed kunnen hebben op de servicedeskdienstverlening, zoals migraties, reorganisaties of de introductie van nieuwe werkplekomgevingen?

Antwoord:

DCMR is een organisatie in beweging. Dit brengt met zich mee dat er vele kleine en grote projecten lopen. Grotere projecten met een relatie met de servicedesk dienstverlening zijn o,m. de afronding van de implementatie van MS 365, met de migratie van documenten uit het huidige DMS naar Sharepoint. Ook zal het EMS vervangen/vernieuwd worden. Op het gebied van hardware zullen de laptops binnenkort vervangen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

G2 – Toelichting bedrijfsvoering

Vraag:

Is er binnen DCMR al een selfserviceportaal in gebruik?

Antwoord:

Nee, er is nu nog geen volledig selfserviceportaal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 7

Vraag:

Kunt u bevestigen of de ICT-servicedesk uitsluitend IT-gerelateerde incidenten en verzoeken afhandelt, of ook bredere ondersteuning biedt zoals bijvoorbeeld facilitaire meldingen?

Antwoord:

De ICT-servicedesk handelt enkel IT-gerelateerde incidenten en verzoeken af.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

Vraag:

De ICT Servicedesk vormt hiermee een essentiële schakel in het realiseren van de doelstellingen van de afdeling Automatisering. Kunt u toelichten wat de belangrijkste IT-doelstellingen van de afdeling zijn voor de komende jaren, en hoe deze zich verhouden tot bredere business- of organisatiedoelstellingen (zoals duurzaamheid, datagedreven werken of innovatie)?"

Antwoord:

De belangrijkste prioriteiten van het team Automatisering zijn Informatiebeveiliging en Privacy, data-gedreven werken en de altijd in beweging zijnde organisatie ondersteunen in ontwikkelingen op IT-vlak. Naast natuurlijk een goed beheerde IT-omgeving met als uiteindelijke doel de medewerkers van DCMR optimaal te ondersteunen in hun werkzaamheden.

Zoals op de website van de DCMR staat zijn de volgende prioriteiten gedefinieerd:

- a) Veiligheid: omdat er veel bedrijvigheid is in de dichtbevolkte Rijnmondregio staat er druk op de leefomgeving. De ontwikkeling van nieuwe energiedragers (waterstof en buurtbatterijen) en het bewaken van externe veiligheidsrisico's zijn daarom belangrijk.
- b) Leefbaarheid: in de regio moeten veel nieuwe woningen komen, waardoor ze ook dichterbij industrieterreinen en wegen komen. DCMR adviseert of en hoe de plannen binnen de milieunormen kunnen worden gerealiseerd.
- c) Gezondheid: Nederland heeft doelen gesteld voor schonere lucht en het minimaliseren van zeer zorgwekkende stoffen (zxs). DCMR draagt daaraan bij via vergunningvoorschriften en inspecties.
- d) Duurzaamheid: het landelijke doel is dat Nederland in 2050 volledig klimaatneutraal is en een volledig circulaire economie heeft. DCMR ondersteunt de gemeenten bij deze ambitie.
- e) Ondernijnde criminaliteit: de vermenging van boven- en onderwereld neemt toe. Op het gebied van milieu vraagt dit om het aanpakken van illegale dumpingen van afval en van verkeerde afvoer van grond en afvalstromen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

G3 – gebruikerstevredenheid

Vraag:

In de DCMR-documentatie is gebruikerstevredenheid een belangrijk gunningscriterium (G3), maar de huidige situatie wordt hierin niet beschreven. Kunt u toelichten hoe de gebruikerstevredenheid momenteel wordt gemeten binnen DCMR (bijv. middels een XLA, via enquête, Net Promoter Score)? En kunt u delen welk referentieniveau als ‘voldoende’ wordt beschouwd?"

Antwoord:

Op dit moment is er geen tooling aanwezig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 4 - Rekenschema en Bijlage C - Prijzenblad

Vraag:

Kunt u bevestigen of deze twee bestanden vergelijkbaar zijn in opbouw en invulling, en zo niet, wat het verschil is?

Antwoord:

Dat is correct, de twee bestanden zijn vergelijkbaar in opbouw en invulling,

er zit geen verschil tussen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

SLA, p.7, 3.1.1

Vraag:

In de SLA (p. 7, 3.1.1) staat dat minimaal 3 medewerkers fysiek aanwezig moeten zijn met een norm van 95%. Hoe wordt dit precies gemeten?

Antwoord:

De aanwezigheid wordt gevolgd op basis van de dagelijkse inzet en planning van de medewerkers op locatie. Opdrachtnemer wordt geacht dit zelf inzichtelijk te houden. Tijdens het reguliere overleg kan de bezetting worden besproken en, indien nodig, worden toegelicht aan de hand van beschikbare gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Programma van Eisen, eis 7

Vraag:

Er wordt gesteld dat er zonder aanvullende kosten opgeschaald moet worden bij toename van behoefte. Kunt u meer specificeren wat er wordt verwacht bij deze opschaling? Bijvoorbeeld in aantal FTE's of uren?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst erkent dat de formulering omtrent opschaling zonder aanvullende kosten in de aanbestedingsdocumenten onduidelijk kan zijn. Ter verduidelijking, het uitgangspunt van de opdracht is een vaste bezetting van 3 FTE op locatie bij DCMR.

Indien sprake is van een vooraf voorzienbare piekbelasting, bijvoorbeeld als gevolg van geplande interne wijzigingen of projecten, dan communiceert DCMR dit tijdig met Opdrachtnemer. In dergelijke gevallen wordt van Opdrachtnemer verwacht dat – binnen de reguliere bezetting – flexibel wordt meegewerkt aan de planning en prioritering van werkzaamheden binnen de vaste bezetting.

Indien Opdrachtnemer op basis van monitoring van KPI's en serviceverzoeken aannemelijk kan maken dat de structurele bezetting niet toereikend is om aan de gevraagde dienstverlening te voldoen, zal hierover in overleg worden getreden. Dit overleg kan leiden tot tijdelijke uitbreiding van capaciteit. In dat geval kan sprake zijn van inzet op basis van het uurtarief zoals opgenomen in het prijzenblad en wordt deze inzet als additionele dienstverlening beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Artikel 19 ARVODI 2025 – Aansprakelijkheidslimieten

Vraag:

Inschrijver verzoekt om verlaging van de aansprakelijkheidslimieten zoals genoemd in artikel 19.2 naar een maximum van €1 miljoen per gebeurtenis.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie vraag en antwoord 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Beschrijvend document Pagina 28

Vraag:

Bij terbeschikkingstelling van arbeidskrachten is de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs van toepassing (verder: “Waadi”). Inschrijver is gehouden het loonverhoudingsvoorschrift van artikel 8 toe te passen. Daarvoor is vereist dat Opdrachtgever Opdrachtnemer informeert over de essentiële arbeidsvoorwaarden die Opdrachtgever hanteert voor eigen personeel. Op grond van artikel 12 van de Waadi is Opdrachtgever gehouden deze informatie aan Opdrachtnemer te verstrekken. Heeft Opdrachtgever een format om de bedoelde informatie aan Opdrachtnemer te verstrekken? Zo nee, verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een eigen format?

Antwoord:

In het kader van de toepassing van artikel 8 van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), bevestigt de Aanbestedende dienst dat zij geen vast format hanteert voor het verstrekken van de essentiële arbeidsvoorwaarden. In plaats daarvan is, naar aanleiding van de gestelde vraag, een bijlage toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen met de relevante arbeidsvoorwaardelijke informatie. Deze bestaat uit de geldende cao voor de provinciale sector (cao Provinciale Sector 2024–2025), het Personeelshandboek PZH en het Personeelshandboek van de Provincie Zuid-Holland (versie 01-06-2023).

Wij verzoeken inschrijvers om op basis van deze documenten te beoordelen of hiermee voldoende informatie is verkregen om te kunnen voldoen aan het

loonverhoudingsvoorschrift zoals bedoeld in artikel 8 Waadi. Mocht blijken dat verdere specificatie benodigd is, vernemen wij dat graag in de 2e vragenronde (Nota van Inlichtingen 2).

De documenten zijn als bijlagen aan deze Nota van Inlichtingen toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Beschrijvend document Pagina 28

Vraag:

De bij Opdrachtgever geldende essentiële arbeidsvoorwaarden zijn een belangrijk onderdeel in de berekening van de kostprijs en daarmee ook het tarief. Kunt u ons informeren over deze arbeidsvoorwaarden?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Beschrijvend document Pagina 28

Vraag:

Opdrachtnemer gaat ervan uit dat de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in het kader van artikel 8 Waadi verstrekte informatie volledig en juist is. Toch kan het zijn dat er op enig moment een discrepantie bestaat of zal ontstaan tussen de verstrekte informatie en de feitelijke arbeidsvoorwaarden voor eigen personeel; een discrepantie kan gevolgen hebben voor de beloning van personeel van Opdrachtnemer. Mag Opdrachtnemer ervan uitgaan dat het tarief van lopende inzetten in die gevallen kan worden aangepast? Zo nee, kan Opdrachtgever dat toelichten?

Antwoord:

Ja, indien na gunning sprake blijkt van een aantoonbare en substantiële discrepantie tussen de door Opdrachtgever verstrekte arbeidsvoorwaardelijke informatie en de feitelijke arbeidsvoorwaarden van het eigen personeel van Opdrachtgever en deze discrepantie leidt tot een noodzakelijke aanpassing van de beloning op grond van de Waadi, dan kan dit aanleiding zijn voor een aanpassing van het tarief van de lopende inzet.

Een dergelijke tariefaanpassing vindt uitsluitend plaats:

- a) op basis van een objectief aantoonbaar verschil,
- b) na overleg tussen beide partijen,
- c) na akkoord van opdrachtgever.

Tegelijk geldt dat tariefaanpassingen op grond van de Waadi geen stapeling mogen vormen met de jaarlijkse indexering, zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Dat betekent dat wanneer een tarief reeds is aangepast vanwege een Waadi-gerelateerde correctie, dit bij de jaarlijkse indexatie zal worden meegewogen, om dubbele verhoging te voorkomen.

Een tariefwijziging als gevolg van discrepantie sluit indexering dus niet uit, maar vereist duidelijke motivering, overleg en afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een proportionele en redelijke indexatie te komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage 2 - Concept overeenkomst art 9.1

Vraag:

Het bedrag is niet ingevuld. Mogen we ervan uitgaan dat dit artikellid wordt geschrapt?

Antwoord:

Zie vraag en antwoord 9.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

25 jun. 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 2 - Concept overeenkomst art 8.3

Vraag:

In dit artikellid zijn de invulvelden niet ingevuld. Wordt dit artikellid geschrapt? Zo niet, wat wordt de definitieve tekst?

Antwoord:

Zie vraag en antwoord 10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Beschrijvend document Par 5.3

Vraag:

Bij deze verzoeken we u een proces verbaal van de inschrijvingen op te maken en te delen met de inschrijvers.

Antwoord:

Niet akkoord. Wel geldt uiteraard dat de gunningsbeslissing alle informatie bevat die de Aanbestedingswet voorschrijft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

25 jun. 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 1 - PvE Eis 32

Vraag:

Kunt u bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan, wanneer aan Eis 31 bullit 4 wordt voldaan? Zo nee, wat wenst u aanvullend op B2 taalniveau?

Antwoord:

Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Beschrijvend document 7.2.4

Vraag:

Wat is uw overweging om voor tarieven tot 400.000euro een maximale score toe te kennen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst heeft bij het bepalen van de grens van € 400.000 rekening gehouden met de ontwikkelingen in de markt, waaronder de forse indexaties die de afgelopen jaren zijn doorgevoerd binnen de branche. Deze verwachte kostenstijgingen zijn bewust vooraf verdisconteerd in de bandbreedte van het prijs criterium.

Daarnaast wenst DCMR een skilled servicedesk te contracteren met structurele inzet van drie (3) fte. Kwaliteit van personeel en continuïteit van dienstverlening zijn daarbij essentieel. Binnen deze aanbesteding vormt prijs één van de belangrijkste gunningscriteria.

Door een ondergrens te hanteren bij € 400.000 en binnen die bandbreedte maximaal te scoren, beoogt DCMR ruimte te bieden voor marktconforme, en waar nodig iets hogere, tarieven in ruil voor aantoonbare kwaliteit en stabiliteit in de personele inzet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

39 Beschrijvend document G3 - Gebruikerstevredenheid

Vraag:

Begrijpen wij het goed dat wij vrij zijn om de dienstverlening van de servicedesk opnieuw in te richten en ons niet hoeven te houden aan de huidige processen/werkwijzen?

Antwoord:

Het uitgangspunt is de bestaande set aan werkprocessen. DCMR staat open voor optimalisatie hiervan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Beschrijvend document G1 - Risico's en beheersmaatregelen

Vraag:

Begrijpen wij het goed dat we in de beantwoording ons proces voor risico inventarisatie moeten beschrijven en nog niet hoeven te beschrijven welke risico's wij voor deze opdracht inzien?

Antwoord:

Dat is correct. Het uitgangspunt is dat Inschrijver in de beantwoording het proces van risico-inventarisatie en -beheersing die gezien worden tijdens de migratie beschrijft. Het benoemen van specifieke risico's voor deze opdracht is niet verplicht, maar kan – indien goed onderbouwd – positief bijdragen aan de beoordeling, omdat dit duidt op inzicht in de opdracht, proactief handelen en aandacht voor continuïteit en risicobeheersing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 1 - PvE Eis 2 & eis 14

Vraag:

Is het toegestaan om in het kader van de continuïteit van de dienstverlening richting de eindgebruikers van DCMR, incidenteel remote werken toe te passen? B.v. bij ziekte ontstaan overdag?

Antwoord:

In uitzonderlijke gevallen, zoals ziekte die zich gedurende de werkdag voordoet, kan incidenteel remote werken in overleg met DCMR worden toegestaan.

Dit is uitsluitend toegestaan onder de strikte voorwaarde dat het niet leidt tot structurele of langdurige thuiswerkconstructies.

Het uitgangspunt blijft dat gedurende de looptijd van de overeenkomst te allen tijde minimaal 3 FTE op locatie bij DCMR beschikbaar is voor het uitvoeren van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Kennismagament

Vraag:

Op welke manier en in welke systemen is kennismanagement van de huidige

omgeving geborgd? Is dat systeem in eigendom van DCMR?

Antwoord:

Op dit moment vindt kennisborging door de servicedesk plaats d.m.v. van het bijhouden van een wiki. De wiki bevindt zich in de SharePoint omgeving van DCMR.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

ESM tooling

Vraag:

Gebruik wordt gemaakt van Planon als ITSM tool. Tevens wordt aangegeven dat aanbestede partij bezig is met een marktverkenning t.a.v. een ESM systeem welke beter past bij DCMR. Is aan te geven welk termijn verwacht wordt dat een implementatie van de ESM tool gedaan zal gaan worden. Welke rol wordt verwacht hierin van de leverancier?

Antwoord:

DCMR maakt momenteel gebruik van Planon als IT Service Management-tool. Er loopt een marktverkenning voor een Enterprise Service Management (ESM)-oplossing waarin ook de ITSM-tooling is opgenomen.

DCMR is voornemens om na de zomervakantie een vervolg te geven aan dit traject. Over de exacte implementatietermijn kan op dit moment geen uitspraak worden gedaan.

Er wordt van de leverancier in dit traject geen rol verwacht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:
Beschrijvend document 7.2.5

Vraag:

In het prijzenblad zijn twee rollen aangegeven ten aanzien van extra in te zetten capaciteit. Is indicatief aan te geven wat het volume zal zijn van deze werkzaamheden?

Antwoord:

Nee, dit is niet mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:
Beschrijvend document 7.2.5

Vraag:

In het prijzenblad wordt verwezen naar een projectleider. Kan aanbestede partij aangeven voor welke projecten zij een projectleider in zou willen zetten en welk ervaringsniveau zij verwacht van deze projectleider?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst voorziet dat de inzet van een projectleider incidenteel nodig kan zijn voor de (onvoorziene) uitrol van applicaties, software of hardware, of voor andere projectmatige werkzaamheden die

raakvlakken hebben met de dienstverlening van de ICT Servicedesk.

Wat betreft het profiel/ervaringsniveau verwacht Opdrachtgever dat de in te zetten projectleider beschikt over:

- a) Relevante ervaring met implementatie- of uitroltrajecten van IT-systemen of infrastructuur;
- b) Aantoonbare ervaring met stakeholdermanagement binnen een bestuurlijke of publieke omgeving;
- c) Bij voorkeur een certificering in Prince2 (Foundation/Practitioner) of een vergelijkbare projectmethodiek.

De inzet van een projectleider zal altijd in overleg plaatsvinden en betreft additionele inzet buiten de structurele bezetting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Om inzicht te krijgen in het volume van de uit te voeren werkzaamheden ontvangen wij graag het volgende:

- Aantallen meldingen per dag/maand onderverdeeld in via mail, via ITSM tool en balie werkzaamheden.
- Hoe de verdeling is qua werkzaamheden ten aanzien van ServiceDesk, balie werkzaamheden en werkplekbeheer
- Grote verstoringen (calamiteiten) van de afgelopen drie maanden
- Geplande en of verwachte projecten

Antwoord:

Ter beantwoording van deze vraag verwijzen wij u graag naar de als bijlage toegevoegde Service Level Report (SLR), die specifiek is bijgevoegd naar

aanleiding van deze vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

6 - Programma van eisen

Vraag:

Indien nodig gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat eventuele op de ingangsdatum van de Overeenkomst lopende afspraken met huidige samenwerkingspartner blijven doorlopen en worden afgemaakt. Kunt u bevestigen dat, alvorens door opdrachtgever wordt besloten de lopende afspraken worden verlengd, in overleg wordt getreden met Opdrachtnemer om de mogelijkheid tot verlenging te bespreken?

Antwoord:

Ja, hierover zal altijd overleg plaatsvinden. De huidige partij is in ieder geval nog tot en met 31 december 2025 werkzaam voor de DCMR ten behoeve van de uitvoering en overdracht van werkzaamheden in het kader van de implementatieperiode.

De betreffende passage in het beschrijvend document ziet uitsluitend op eventuele optionele verlengingen ná deze datum. Voor zover sprake is van dergelijke verlengingsmogelijkheden – die er zijn, maar slechts in zeer uitzonderlijke gevallen zullen worden toegepast – zal Opdrachtgever dit reeds in dit stadium aangeven en deze mogelijkheden afstemmen met de nieuwe Opdrachtnemer binnen de afspraken die voortvloeien uit de overeenkomst.

Deze verlengingsoptie(s) worden uitsluitend ingezet indien zich de noodzaak voordoet om de implementatieperiode te verlengen of te overbruggen, bijvoorbeeld vanwege een langere doorlooptijd voor kennisoverdracht of ingebruikname van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

7.2 - Leidraad

Vraag:

G2 – Opdrachtgever vraagt om 9 subvragen te beantwoorden in slechts 4 A4, om de juiste diepgang te kunnen geven in de beantwoording, vragen wij u om dit uit te breiden naar 6 A4.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst stemt niet in met het volledig gevraagde verzoek, maar komt Inschrijvers hierin deels tegemoet. Voor gunningscriterium G2 mag de beantwoording worden uitgebreid tot maximaal 5 A4 (enkelzijdig, conform opmaakvereisten).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

7.2 - Leidraad

Vraag:

G1 – U vraagt om 4 onderdelen uit te werken, waarbij ook twee vragen in 1 vraag worden gesteld. Hiervoor stelt u 2 A4 beschikbaar. Om u te voorzien

van de juiste diepgang in onze beantwoording vragen wij u om dit uit te breiden naar 4 A4.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst stemt niet in met het volledig gevraagde verzoek, maar komt Inschrijvers hierin deels tegemoet. Voor gunningscriterium G1 mag de beantwoording worden uitgebreid tot maximaal 3 A4 (enkelzijdig, conform opmaakvereisten).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

46 - Programma van eisen

Vraag:

Is het bestaande kennismanagementsysteem (DCMRNet) onderdeel van de ITSM tool Planon of apart? Indien apart, op welk platform/systeem is dit kennismanagementsysteem ingericht?

Antwoord:

DCMRnet staat los van Planon en maakt onderdeel uit van de MS365-suite.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

7 - Programma van eisen

Vraag:

Oprachtgever verlangt op te schalen zonder extra kosten, dit is voor opdrachtnemer een risico: Kunt u aangeven in hoeverre deze opschaling begrensd is in omvang en frequentie, en of hierover vooraf afstemming of een nadere overeenstemming plaatsvindt?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst erkent dat de formulering omtrent opschaling zonder aanvullende kosten in de aanbestedingsdocumenten onduidelijk kan zijn. Ter verduidelijking, het uitgangspunt van de opdracht is een vaste bezetting van 3 FTE op locatie bij DCMR.

Indien sprake is van een vooraf voorzienbare piekbelasting, bijvoorbeeld als gevolg van geplande interne wijzigingen of projecten, dan communiceert DCMR dit tijdig met Opdrachtnemer. In dergelijke gevallen wordt van Opdrachtnemer verwacht dat – binnen de reguliere bezetting – flexibel wordt meegewerkt aan de planning en prioritering van werkzaamheden binnen de vaste bezetting.

Indien Opdrachtnemer op basis van monitoring van KPI's en serviceverzoeken aannemelijk kan maken dat de structurele bezetting niet toereikend is om aan de gevraagde dienstverlening te voldoen, zal hierover in overleg worden getreden. Dit overleg kan leiden tot tijdelijke uitbreiding van capaciteit. In dat geval kan sprake zijn van inzet op basis van het uurtarief zoals opgenomen in het prijzenblad en wordt deze inzet als additionele dienstverlening beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

25 jun. 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

4 - Programma van eisen

Vraag:

Opdrachtgever spreekt over reistijd is nooit onderdeel van werktijd. Geldt dit ook voor zakelijk reizen (werk-werk) zoals in overeenkomst benoemd?

Antwoord:

De opmerking dat reistijd geen onderdeel is van werktijd heeft uitsluitend betrekking op het woon-werkverkeer van de medewerkers. In het geval van zakelijke reizen in opdracht van DCMR (bijvoorbeeld van de hoofdlocatie naar een externe werkplek of locatie van een gebruiker), wordt deze reistijd wél als onderdeel van de werktijd beschouwd, conform de bepalingen in de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

Worden ICT wijzigingen op gecontroleerde wijze doorgevoerd via een change proces en wordt de SD vooraf geïnformeerd/betrokken (bijv. middels deelname CAB of vergelijkbaar overleg/methode)?

Antwoord:

De ITIL processen Incidentmanagement, Problemmanagement en Changemanagement zijn geïmplementeerd. De servicedesk maakt onderdeel uit van deze processen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

Opdrachtgever verlangt tijdelijk opschalen in geval van piekbelasting of andere behoeften. Is hierbij ondersteuning vanuit een andere locatie toegestaan?

Antwoord:

Nee, ondersteuning dient in alle gevallen op locatie bij DCMR plaats te vinden. Ook bij tijdelijke opschaling wordt fysieke aanwezigheid verwacht, conform de uitgangspunten van de opdracht en de onderliggende aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

"DCMR behoudt zich het recht voor additionele opdrachten ook aan andere marktpartijen dan de gecontracteerde partij te verstrekken" Heeft de zittende partij hierin voorrang?

Antwoord:

Nee, de zittende partij heeft hierin geen voorrang. DCMR zal additionele opdrachten verstrekken conform het geldende inkoopbeleid en de

toepasselijke wet- en regelgeving.

Uitgangspunt is dat, indien mogelijk en passend binnen de geldende kaders, additionele werkzaamheden bij voorkeur ondergebracht worden bij de op dat moment zittende partij, mits de omstandigheden en mogelijkheden dit toelaten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

Additionele diensten: verloopt opvangen van piekbelasting ook via nadere opdracht / afzonderlijke offerte?

Antwoord:

Indien sprake is van onvoorziene situaties die leiden tot extra inzet bovenop de structurele bezetting, kan deze inzet als additionele dienst worden beschouwd. In dat geval kan Opdrachtgever besluiten hiervoor een afzonderlijke opdracht of offerte uit te vragen.

Wij verwijzen graag naar de andere vragen die zijn ingediend m.b.t. piekbelasting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

Opdrachtgever verwacht min. 70% First Call Resolution van de opdrachtnemer. Wat is het First Call Resolution percentage over bijv. het afgelopen jaar?

Antwoord:

Dit percentage is herleid uit ervaringen met de inzet van een dedicated Servicedesk over de afgelopen jaren en cijfers uit de rapportage, Dit percentage is onderdeel van de visie en optimalisatie van de Servicedesk en wordt aangepast waar nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

25 jun. 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

Wordt de opdrachtnemer betrokken / verwacht de opdrachtgever een (pro) actieve rol van ons bij de marktverkenning, keuze en/of besluitvorming rondom de nieuwe ITSM/ESM tooling?

Antwoord:

Nee, van de Opdrachtnemer wordt geen actieve of adviserende rol verwacht in de marktverkenning, selectie of besluitvorming omtrent een eventuele nieuwe ITSM/ESM-tooling. Deze trajecten worden volledig door DCMR uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

Behoort het registreren en doorzetten en bewaken van niet-ICT vragen ook tot takenpakket van de Servicedesk?

Antwoord:

De werkzaamheden beperken zich tot scope zoals beschreven in het Beschrijvend document en hebben als doel de IT-processen uit te voeren en /of te ondersteunen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat Planon niet passend is voor de Servicedesk: wat zijn de grootste tekortkomingen van de huidige ESM tool Planon?

Antwoord:

Het huidige systeem biedt onvoldoende ondersteuning om de ITIL processen efficiënt en effectief uit te kunnen voeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

6.3.2 - Technische en beroepsbekwaamheid

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten en uw website wordt het belang van continuïteit, verbeteren en duurzaamheid expliciet genoemd. Tegelijkertijd is uitsluitend ISO 27001 als minimale eis opgenomen. Aangezien DCMR verantwoordelijk is voor een gezonde, veilige en duurzame leefomgeving, zou het overwegen van ISO 14001 (milieumanagement) passend zijn om duurzaamheid bij leveranciers concreet te borgen. Ook ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) sluit aan bij de ambitie op het gebied van continu verbeteren en waarborgen van procescontinuïteit, zoals ook opgenomen in 3.1.2 Kwaliteitsborging in de Concept SLA. Kunt u toelichten waarom deze normen niet als (minimale) eis of wens zijn opgenomen, en bent u bereid te overwegen om ISO 9001 en/of ISO 14001 alsnog als gunningscriterium of knock-outcriterium op te nemen, om deze ambities explicieter te ondersteunen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst heeft in het kader van proportionaliteitsbeginsel bewust gekozen voor een set van geschiktheidseisen en referentie-eisen die in lijn zijn met de aard en omvang van de opdracht en gangbaar zijn binnen deze markt.

Het opnemen van ISO 27001 is passend gelet op de aard van de dienstverlening en het belang van informatiebeveiliging binnen DCMR. De normen ISO 9001 en ISO 14001 worden niet opgenomen in de aanbestedingsstukken. DCMR acht de huidige eisen voldoende om de gewenste kwaliteit, continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening

te waarborgen.

Het opnemen van aanvullende certificeringsverplichtingen wordt op dit moment niet overwogen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

7.1 - Beschrijvend document

Vraag:

Om onze beantwoording te kunnen laten aansluiten bij de achtergrond van de beoordelingscommissie is het van belang om inzicht te hebben in de samenstelling. Uit hoeveel personen bestaat de beoordelingscommissie en kunt u daarbij aangeven wat hun rol is in de organisatie.

Antwoord:

De beoordelingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van verschillende relevante disciplines binnen DCMR, namelijk:

- a) Teammanager Automatisering
- b) Adviseur Automatisering
- c) Informatiemanager
- d) Medewerker Personeelsadministratie
- e) Systeembeheerder

Deze samenstelling waarborgt een integrale beoordeling vanuit zowel technisch, organisatorisch als HR-perspectief.

De samenstelling van de commissie kan – in uitzonderlijke gevallen – nog wijzigen bij onvoorziene omstandigheden gedurende het

aanbestedingsproces.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

Zijn de medewerkers van de tweede en derdelijns oplosgroepen in dienst bij DCMR, of via een externe opdrachtnemer? Indien het tweede, bij welke opdrachtnemer is dit?

Antwoord:

De medewerkers van de tweede- en derdelijns oplosgroepen zijn in dienst bij DCMR.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

Is er sprake van veel verschillende/afwijkende soorten hardware?

Antwoord:

DCMR streeft naar standaardisatie van de hardware en maakt alleen uitzonderingen bij noodzaak. Laptops, workstations, telefoons en werkplek op locatie zijn standaard.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

Wat zijn uw groeiprognozes voor de servicedesk? Kunt u enige vooruitzichten t/m 2026 delen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst kan geen uitspraken doen over groeiprognozes of toekomstige ontwikkelingen met betrekking tot de Servicedesk. Eventuele wijzigingen in de omvang of aard van de dienstverlening worden tijdig en in overleg afgestemd met de Opdrachtnemer, binnen de kaders van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
67

Onderwerp:
7.2.1 - Beschrijvend document

Vraag:

Hoe u omgaat met het eventueel overnemen van personeel”. Kan Aanbestedende partij aangeven of de Wet overgang van onderneming (TUPE) van toepassing is, indien de wet van toepassing is ontvangen wij graag alle gegevens m.b.t. salariëring en overige contractuele gegevens die van toepassing kunnen zijn?

Antwoord:

De Wet overgang van onderneming (TUPE) is niet van toepassing op deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:
3 - Beschrijvend document

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de Inlenersbeloning niet van toepassing is.

Antwoord:

De inlenersbeloning is wel van toepassing. Wij verwijzen u graag naar de gegeven antwoorden in deze Nota van Inlichtingen ronde met betrekking tot dit onderwerp.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

4.2 - Beschrijvend document

Vraag:

De opdrachtgever wenst de servicedesk op locatie in te richten. Voorziet Opdrachtgever in parkeergelegenheid voor de ICT Servicedesk medewerkers?

Antwoord:

DCMR beschikt over parkeerfaciliteiten op eigen terrein. Opdrachtgever kan echter geen parkeergelegenheid garanderen voor het aangeboden servicedeskpersoneel. Uit ervaring blijkt dat met name op dinsdagen en donderdagen de parkeerdruk het hoogst is vanwege fysieke aanwezigheid van andere medewerkers.

Ook zijn er in de directe omgeving parkeermogelijkheden op circa 5 tot 10 minuten loopafstand van het kantoor. Daarnaast is DCMR uitstekend bereikbaar met het openbaar vervoer; het pand ligt op ongeveer 2 minuten lopen van station Schiedam Centrum, dat beschikt over metro-, trein- en busverbindingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

ARVODI 2025 - Artikel 14 vergoeding, Meerwerk en minderwerk

Vraag:

Is de overgangperiode (oktober 2025 - december 2025) facturabel voor de nieuwe opdrachtnemer. Indien het antwoord ja is, hoe wenst opdrachtgever dit gefactureerd te krijgen?

Antwoord:

Correct, de overgangperiode van oktober 2025 tot en met december 2025 is facturabel voor de nieuwe Opdrachtnemer. De Aanbestedende dienst wenst dat de facturatie plaatsvindt per maand (vooraf), conform de facturatie-eisen (eis 51) zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Beschrijvend document 2.1. blz.8

Vraag:

Klopt het dat er voor de gebruikers geen Single Point of Contact is? Ze kunnen zowel het centraal meldpunt benaderen als de Servicedesk direct (mail, telefoon en fysiek via de balie)

Antwoord:

Dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2. blz.11

Vraag:

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat minimaal 70% van de binnenkomende meldingen door de servicedesk zelfstandig wordt afgehandeld, zonder tussenkomst van tweede- of derdelijns ondersteuning (First Call Resolution).

Wat is het huidige percentage en als dit lager is dan de beoogde 70%? Waar is dit percentage op gebaseerd?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 57.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2. blz.11

Vraag:

Welk percentage van de meldingen is niet oplosbaar door de Servicedesk bijvoorbeeld vanwege onvoldoende rechten of tooling?

Antwoord:

Deze informatie wordt niet geregistreerd en is dus niet beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2. blz.13

Vraag:

Voor alle additionele diensten geldt dat een afzonderlijke offerte wordt aangevraagd. Voor alle additionele diensten wordt vooraf overleg gevoerd met de Opdrachtnemer om de benodigde inzet en voorwaarden vast te stellen. Slechts onvoorziene omstandigheden kunnen voor deze opdrachten leiden tot meerwerk.

Kan opdrachtgever uitleg geven aan deze alinea? Als voor additionele dienstverlening een afzonderlijke offerte wordt aangevraagd impliceert dit altijd meewerk. In de zin daarna staat echter alleen voor onvoorziene omstandigheden? Hoe verhouden deze zaken met elkaar?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verwijst u graag naar het antwoord op vraag 77.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van eisen - punt 22

Vraag:

Opdrachtnemer wijst één operationeel contactpersoon aan. De operationele contactpersoon is voor de DCMR continu beschikbaar gedurende de dag tot

dag operaties. Wie is verantwoordelijk voor leiding en toezicht over de Servicedesk?

Antwoord:

De Teammanager Automatisering van DCMR is verantwoordelijk voor het leidinggeven aan en het houden van toezicht op de Servicedesk vanuit de zijde van de Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 1. Programma van Eisen

Vraag:

In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat de werkzaamheden ten minste worden uitgevoerd op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, wat tevens geldt als openingstijd voor de interne klant.

Kunt u aangeven of ruimere openingstijden (bijvoorbeeld in de vroege ochtend of avonduren) als een pré worden beschouwd? Daarnaast vernemen wij graag binnen welke openingstijden de huidige servicedesk momenteel operationeel is.

Antwoord:

Verruiming van de openingstijden wordt niet als een pré beschouwd. De huidige openingstijden zijn tussen 08:00 en 17:00. Openingstijd houdt in dat er iemand aanwezig is en kan werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 1. Programma van Eisen

Vraag:

Daarnaast geldt dat de opdrachtgever additionele dienstverlening kan afroepen als er behoefte is aan extra inzet.

Kunt u aangeven hoe vaak dit gemiddeld voorkomt per jaar, en voor welke redenen (projecten, grote verstoringen etc.)? En hoe lang van te voren wordt dit normaal gesproken aangekondigd?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst erkent dat de formulering omtrent opschaling zonder aanvullende kosten in de aanbestedingsdocumenten onduidelijk kan zijn. Ter verduidelijking, het uitgangspunt van de opdracht is een vaste bezetting van 3 FTE op locatie bij DCMR.

Indien sprake is van een vooraf voorzienbare piekbelasting, bijvoorbeeld als gevolg van geplande interne wijzigingen of projecten, dan communiceert DCMR dit tijdig met Opdrachtnemer. In dergelijke gevallen wordt van Opdrachtnemer verwacht dat – binnen de reguliere bezetting – flexibel wordt meegewerkt aan de planning en prioritering van werkzaamheden binnen de vaste bezetting.

Indien Opdrachtnemer op basis van monitoring van KPI's en serviceverzoeken aannemelijk kan maken dat de structurele bezetting niet toereikend is om aan de gevraagde dienstverlening te voldoen, zal hierover in overleg worden getreden. Dit overleg kan leiden tot tijdelijke uitbreiding van capaciteit. In dat geval kan sprake zijn van inzet op basis van het uurtarief zoals opgenomen in het prijzenblad en wordt deze inzet als additionele dienstverlening beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2. blz.11

Vraag:

In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat minimaal 70% van de binnenkomende meldingen door de servicedesk zelfstandig dient te worden afgehandeld (First Call Resolution).

Beschikt de opdrachtgever over bestaande kennisartikelen, procedures of andere ondersteunende middelen voor de meest voorkomende meldingen om dit percentage te realiseren? Er wordt gesproken over een Wiki, is dit een eigen tool, of wordt kennis binnen de ITSM tool geborgd?

Antwoord:

Op dit moment vindt kennisborging door de servicedesk plaats d.m.v. van het bijhouden van een wiki. De wiki bevindt zich in de SharePoint omgeving van DCMR.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2. blz.11

Vraag:

In de aanbestedingsdocumentatie staat dat medewerkers zowel ondersteuning bieden bij de dagelijkse ICT-dienstverlening als eventuele installaties en levering van klein materiaal vanuit de locatie van DCMR. Kunt u aangeven of deze werkzaamheden uitsluitend op de hoofdlocatie uitgevoerd worden?

Antwoord:

De werkzaamheden worden uitgevoerd op de locaties van DCMR in Schiedam en Middelburg. Het overgrote deel van de werkzaamheden vindt plaats op de hoofdlocatie in Schiedam. In zeer beperkte mate kunnen ondersteunende werkzaamheden ook voorkomen op de locatie in Middelburg, afhankelijk van de operationele behoefte.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT**Beantwoord op:** 25 jun. 2025**Ref.nr.**

80

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2. blz.11

Vraag:

Er wordt gesproken over minimaal 3 FTE onsite.

Kunt u aangeven hoeveel FTE de huidige dienstverlener onsite inzet?

Daarnaast horen wij graag of er bepaalde dagen of periodes zijn waarop een hogere bezetting wenselijk of noodzakelijk is.

Antwoord:

De huidige dienstverlener zet 3 FTE on-site in. DCMR communiceert tijdig en ruim van tevoren over geplande werkzaamheden die binnen de scope van de opdracht vallen. Hierdoor kunnen deze tijdig worden opgevangen binnen de bestaande bezetting en is aanvullende inzet doorgaans niet noodzakelijk.

In geval van onvoorziene piekbelasting zal DCMR in overleg treden met Opdrachtnemer om gezamenlijk te beoordelen of (tijdelijke) uitbreiding van de bezetting wenselijk is, en zo ja, op welke wijze dit kan worden ingericht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
81

Onderwerp:
SLA blz 7

Vraag:

Telefonie performance.

Kunt u aangeven welke telefonische KPI's momenteel worden gehanteerd (naast de aanname tijd) voor de servicedesk?

Antwoord:

Er zijn op dit nog geen telefonische KPI's, naast de aanname tijd. Het opzetten hiervan maakt deel uit van de beoogde professionalisering van de servicedesk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
82

Onderwerp:
SLA blz 7

Vraag:

Ticket doorlooptijd

Er wordt gesproken dat tickets binnen 15 minuten na aanmelding opgepakt moeten worden. Zijn er nog meer KPI's omtrent incidenten en service requests voor de servicedesk?

Antwoord:

Er zijn op dit nog geen KPI's, naast de aanname tijd, prioritering en oplostijd. Het opzetten hiervan is deel van de optimalisatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

25 jun. 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

SLA blz 7

Vraag:

Wordt er bezetting gevraagd of Performance? Er wordt om aantal FTE's gevraagd maar ook KPI's benoemd. Dit lijkt strijdig met elkaar omdat bij Performance de opdrachtnemer zelf de FTE's zou moeten bepalen.

Antwoord:

DCMR vraagt om een vaste bezetting van 3 FTE onsite. De in de aanbestedingsdocumenten benoemde KPI's dienen ter monitoring van de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening. Zij zijn bedoeld om de performance van de dienstverlening te meten, maar doen geen afbreuk aan de gevraagde inzet.

Kortom: de opdracht is gebaseerd op vaste bezetting, waarbij de prestaties van de servicedeskmedewerkers worden beoordeeld aan de hand van vooraf vastgestelde KPI's.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

25 jun. 2025

Ref.nr.
84

Onderwerp:
SLA blz 10

Vraag:

Om de juiste bezetting te kunnen bepalen op de KPI's te behalen, is inzicht nodig in de workload van de Servicedesk. Kunnen we een overzicht ontvangen van alle meldingen die de Servicedesk behandelt en afhandeld over een periode van de afgelopen 12 maanden?

Antwoord:

Ter beantwoording van deze vraag verwijzen wij u graag naar de als bijlage toegevoegde Service Level Report (SLR), die specifiek is bijgevoegd naar aanleiding van deze vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
85

Onderwerp:
SLA blz 10

Vraag:

Hoe wordt de reactietijd van 15 minuten van de Servicedesk gemeten?

Antwoord:

De verantwoordelijkheid voor het meten en rapporteren van de reactietijd ligt bij Opdrachtnemer en maakt onderdeel uit van de frequente rapportages richting DCMR.

De reactietijd wordt gemeten vanaf het moment van registratie van een melding door een gebruiker tot het moment waarop de melding inhoudelijk is opgepakt en de gebruiker een eerste inhoudelijke terugkoppeling heeft ontvangen, dan wel contact is gelegd indien nadere toelichting nodig is.

Opdrachtnemer dient in de rapportages inzichtelijk te maken in welke mate aan deze reactietijd wordt voldaan, conform de afspraken uit het Service Level Agreement. De technische mogelijkheden om deze informatie uit het

huidige systeem te halen zijn beperkt. Dit is een belangrijk aspect van het nieuwe systeem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2 blz. 12

Vraag:

In het aanbestedingsdocument wordt gesteld dat de servicedesk participeert in het dagelijks onderhoud en beheer van de werkplekomgeving, in samenwerking met de tweedelijns systeembeheerders. Kunt u toelichten wie in deze samenwerking de primaire verantwoordelijkheid draagt voor het dagelijks werkplekbeheerwerkzaamheden? Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij ook optreedt als werkplekbeheerder? Of is er een specifieke afdeling voor werkplekbeheer?

Antwoord:

De primaire verantwoordelijkheid voor het dagelijks werkplekbeheer ligt bij DCMR zelf. Van Opdrachtnemer wordt een ondersteunende bijdrage verwacht vanuit de ICT Servicedesk, met name bij uitvoerende of eerstelijns gerelateerde werkzaamheden.

De werkzaamheden die door Opdrachtnemer worden verricht vallen binnen de scope van de servicedeskfunctie. Het structureel optreden als zelfstandig werkplekbeheerder is niet aan de orde, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen in overleg met DCMR.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
87

Onderwerp:
SLA blz 10

Vraag:

Doorlooptijden voor meldingen met bepaalde prioriteit en de norm. Hoe zijn deze bepaald en hoe kunnen we toetsen of deze realiseerbaar zijn?

Antwoord:

De prioritering van meldingen en de daarbij behorende oplostijden zijn gebaseerd op de opdracht vanuit de organisatie. Als uit ervaring blijkt dat de beschreven prioritering niet haalbaar is, kan deze in overleg aangepast worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
88

Onderwerp:
SLA blz 11 & 12

Vraag:

In KPI 1 wordt specifiek telefonisch contact binnen 15 minuten na registratie gemeten (blz12). Tegelijkertijd wordt onder "Direct contact" ook de portal als gewenste contactvorm genoemd (blz 11). Kunt u toelichten of meldingen via de portal ook meetellen in KPI 1 en hoe dit zich verhoudt tot het streven naar meer direct contact via de portal?

Antwoord:

Het registreren en verwerken van meldingen via de portal tellen ook mee in KPI 1. De huidige portal biedt op dit moment een beperkte functionaliteit,

maar die zal worden uitgebreid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

89

Onderwerp:

SLA blz 13

Vraag:

Uit de beschrijving van het maandelijks operationeel overleg maken wij op dat de Coördinator Servicedesk een rol is die door opdrachtnemer geleverd wordt. Kunt u bevestigen dat dit juist is? Mag deze coördinator tevens een meewerkend voorman zijn? En hoe is deze rol momenteel ingevuld door de huidige leverancier?

Antwoord:

Dit is juiste aanname. Het invullen van deze rol in de vorm van een meewerken voorman is toegestaan. Het doel van deze rol is dat DCMR een aanspreekpunt heeft voor de dagelijkse zaken. De huidige leverancier vult op voorgenoemde manier de rol in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

90

SLA blz 13

Vraag:

In de beschrijving van het maandelijks operationeel overleg worden specifiek de Manager Services en de Coördinator Servicedesk genoemd als vertegenwoordigers namens opdrachtnemer. Mag namens opdrachtnemer de Delivery Manager deelnemen aan dit overleg in plaats van de Manager Services, in het kader van onze interne governance afspraken?

Antwoord:

Dit is juiste aannahme. Het invullen van deze rol in de vorm van een meewerken voorman is toegestaan. Het doel van deze rol is dat DCMR een aanspreekpunt heeft voor de dagelijkse zaken. De huidige leverancier vult op voorgenoemde manier de rol in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT**Beantwoord op:** 25 jun. 2025**Ref.nr.**

91

Onderwerp:

SLA blz 14

Vraag:

In de beschrijving van het kwartaal overleg op tactisch niveau worden specifiek de Manager Services en de Coördinator Servicedesk genoemd als vertegenwoordigers namens opdrachtnemer. Mag namens opdrachtnemer de Delivery Manager deelnemen aan dit overleg in plaats van de Manager Services, in het kader van onze interne governance afspraken?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan. Deelname aan het tactisch overleg door de genoemde functionarissen namens Opdrachtnemer is mogelijk, mits deze beschikken over het benodigde mandaat en op tactisch niveau operationeel verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

SLA blz 15

Vraag:

In de beschrijving van het regulier strategisch overleg worden specifiek de Directeur en Manager Services benoemd als vertegenwoordigers namens opdrachtnemer. Mag namens opdrachtnemer de Delivery Manager, Manager Services, (eventueel de Director) deelnemen aan dit overleg?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan. Deelname aan het strategisch overleg door de genoemde functionarissen namens Opdrachtnemer is mogelijk, mits deze beschikken over het benodigde mandaat en op strategisch niveau operationeel verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Beschrijvend document, 4.2 omschrijving opdracht

Vraag:

Wat is de huidige staat van het CMDB? Hoe accuraat is deze en wanneer is

deze voor het laatst getoetst?

Antwoord:

De huidige Configuration Management Database (CMDB) heeft in de afgelopen periode onvoldoende structurele aandacht gekregen. Een integrale toetsing heeft recent niet plaatsgevonden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Programma van eisen, eis 47

Vraag:

“De opzet en inhoud van het kennismanagementsysteem dient, aan het eind van de overeenkomst, zodanig te zijn dat deze zonder problemen of aanvullende kosten aan de DCMR kan worden overgedragen.”

Is dit ook de verwachting bij de huidige latende partij?

Antwoord:

Ja, dit is vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Beschrijvend document, 4.2 omschrijving opdracht

Vraag:

Zijn de gevraagde rapportages al in de tooling van DCMR aanwezig? Zo niet, welke mogelijkheden krijgt inschrijver om deze rapportages in te richten?

Antwoord:

De huidige tooling biedt beperkt mogelijkheden tot rapportage. De opdrachtnemer krijgt rechten in Planon voor het maken van rapportages. Rapportages/informatievoorziening maakt een nadrukkelijk deel uit van de vervanging van het ITSM.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

25 jun. 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Beschrijvend document, 4.4 buiten scope

Vraag:

Er wordt het volgende aangegeven: "Bij onvoorziene omstandigheden wenst DCMR wel de mogelijkheid te behouden om een verhoogd beroep te doen op extra assistentie van de ICT servicedesk"
Hoe zien jullie deze extra assistentie voor jullie?

Antwoord:

Indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen, wenst DCMR een beroep te kunnen doen op de flexibele schil van Opdrachtnemer voor een tijdelijke uitbreiding van de inzet van één of meerdere supportmedewerkers, aanvullend op de vaste bezetting van 3 FTE op locatie.

Deze inzet zal altijd in overleg met DCMR worden afgestemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken:

P1 ICT

Beantwoord op:

25 jun. 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Programma van eisen, eis 16

Vraag:

“Binnen 15 minuten na de registratie van een melding door ICT Support ontvangt de melder een telefonische terugkoppeling. Indien de melder niet telefonisch beschikbaar is, wordt een terugkoppeling via e-mail gegeven.

In eerste instantie is de ontvangstbevestiging de terugkoppeling dat de melding geregistreerd is. Een telefonische terugkoppeling is alleen nodig wanneer melding meer info behoeft of wanneer de servicedeskmedewerker dit nodig acht voor de melding.”

Bedoelt u hiermee dat u altijd een email bevestiging verwacht? Of moet de servicedesk altijd een telefonische bevestiging geven?

Antwoord:

De ontvangstbevestiging wordt in beginsel per e-mail verstrekt. Een telefonische terugkoppeling is alleen vereist indien er sprake is van een melding waarbij aanvullende informatie nodig is, of wanneer de Servicedeskmedewerker dit noodzakelijk acht op basis van de aard of urgentie van de melding.

In alle andere gevallen volstaat de e-mailbevestiging als eerste terugkoppeling aan de melder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Beschrijvend document, 4.2 omschrijving opdracht

Vraag:
Kunt u een taart diagram aanleveren over hoe de tickets binnen komen? Mail /inloop/SelfService portal?

Antwoord:
Ter beantwoording van deze vraag verwijzen wij u graag naar de als bijlage toegevoegde Service Level Report (SLR), die specifiek is bijgevoegd naar aanleiding van deze vraag.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Perceken: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Beschrijvend document, 4.2 omschrijving opdracht

Vraag:
Kunt u een overzicht aanleveren met het gemiddelde aantal tickets per maand over de afgelopen laatste 12 maanden?

Antwoord:
Ter beantwoording van deze vraag verwijzen wij u graag naar de als bijlage toegevoegde Service Level Report (SLR), die specifiek is bijgevoegd naar aanleiding van deze vraag.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Programma van eisen, eis 31

Vraag:

U vraagt naar kennis van Windows 10 en/of Windows 11. Windows 10 is out of support per Oktober 2024. Kunnen wij er vanuit gaan dat uw organisatie al volledig op Windows 11 draait?

Antwoord:

Nee, daar kunt u niet vanuit gaan. Overigens is de einddatum van Support voor Windows 11 oktober 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Beschrijvend document, 4.2 omschrijving opdracht

Vraag:

U beschrijft dat de servicedesk ook verantwoordelijk is voor interne verhuizingen. Hoe vaak komen deze verhuizingen voor?

Antwoord:

Interne verhuizingen vinden incidenteel plaats, gemiddeld ongeveer één keer per jaar, waarbij de omvang kan variëren. DCMR is momenteel bezig met de ontwikkeling van een nieuw werkplekconcept, waardoor de toekomstige behoefte en frequentie van interne verhuizingen nog kan wijzigen.

Er kunnen derhalve geen vaste aantallen of patronen aan worden verbonden. De benodigde inzet wordt steeds tijdig afgestemd met Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Succesfactoren

Vraag:

Wat zijn voor DCMR de belangrijkste succesfactoren bij de nieuwe samenwerking? Zijn er specifieke accenten of gedragspatronen die u waardeert of juist wilt voorkomen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verwijst naar aanleiding van deze vraag naar de van toepassing zijnde gunningscriteria, zoals opgenomen in het beschrijvend document. DCMR verwacht dat Inschrijvers op basis van hun visie, aanpak en eventuele lessons learned uit eerdere samenwerkingen met vergelijkbare organisaties hierover inzicht verschaffen.

De gunningscriteria bieden voldoende ruimte om aan te tonen hoe de inrichting, uitvoering en samenwerking van de servicedesk door Inschrijver toekomstgericht, kwalitatief en efficiënt kunnen worden ingevuld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Verbeteringen

Vraag:

Kunt u aangeven of er specifieke onderdelen van de dienstverlening zijn waarvan u verwacht dat de nieuwe opdrachtnemer deze anders, efficiënter of op een hoger niveau uitvoert dan in de huidige situatie? Zijn er verbeterpunten of lessons learned uit de samenwerking met de huidige leverancier die voor u van belang zijn richting de toekomst?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verwijst naar aanleiding van deze vraag naar de van toepassing zijnde gunningscriteria, zoals opgenomen in het beschrijvend document. DCMR verwacht dat Inschrijvers op basis van hun visie, aanpak en eventuele lessons learned uit eerdere samenwerkingen met vergelijkbare organisaties hierover inzicht verschaffen.

De gunningscriteria bieden voldoende ruimte om aan te tonen hoe de inrichting, uitvoering en samenwerking van de servicedesk door Inschrijver toekomstgericht, kwalitatief en efficiënt kunnen worden ingevuld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Tools

Vraag:

Is het toegestaan dat de opdrachtnemer (tijdelijk of aanvullend) eigen tooling gebruikt voor interne workflowmanagement, rapportages of kennisbeheer, mits afgestemd met en transparant richting DCMR? Denk hierbij aan tools die de samenwerking kunnen versnellen tijdens de implementatiefase of de ondersteuning kunnen verbeteren tijdens een migratie van Planon.

Antwoord:

Nee, het gebruik van eigen tooling door Opdrachtnemer is niet toegestaan. Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd en vastgelegd te worden binnen de door DCMR beschikbaar gestelde systemen en middelen, waaronder de ITSM-tooling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

25 jun. 2025

Ref.nr.

105

Onderwerp:

ITSM

Vraag:

Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze inhoudelijk meedenkt of input levert bij de keuze, inrichting of migratie naar een nieuwe ITSM-tool? En is er ruimte voor het inbrengen van best practices, zoals standaard processen of dashboards die bijdragen aan selfservice, kennisdeling en klanttevredenheid?

Antwoord:

Van Opdrachtnemer wordt niet verwacht dat hij inhoudelijk meedenkt of input levert bij de keuze, inrichting of migratie naar een nieuwe ITSM-tool.

Dit geldt ook voor het inbrengen van best practices met betrekking tot processen, dashboards, selfservice, kennisdeling of klanttevredenheid in het kader van deze transitie. Deze verantwoordelijkheid ligt bij DCMR.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

106

Onderwerp:

ITSM

Vraag:

Kunt u aangeven wat de huidige status is van het gebruik van Planon binnen DCMR? Is er al een besluit genomen over het vervangen van deze ITSM-tool, en zo ja, wat is de verwachte planning en rol van de opdrachtnemer daarin?

Antwoord:

DCMR maakt momenteel gebruik van Planon als IT Service Management-tool (ITSM). Er loopt een marktconsultatie voor een Enterprise Service Management-oplossing (ESM) waarin ook de ITSM-tooling is opgenomen. DCMR is voornemens om na de zomervakantie dit traject te starten. Over de verdere planning kan op dit moment geen uitspraak worden gedaan.

Er wordt geen rol voor de Opdrachtnemer van de ICT Servicedesk verwacht in dit traject.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Prestaties

Vraag:

Kunt u toelichten wat DCMR belangrijk vindt in de samenwerking met ICT-dienstverleners, naast het leveren van de afgesproken prestaties? Zijn er specifieke waarden, gedragingen of samenwerkingsprincipes die binnen DCMR centraal staan en die u ook terug wilt zien in de rol van de opdrachtnemer?

Antwoord:

De Opdrachtnemer dient minimaal te presteren conform de eisen en afspraken zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.

Naast het leveren van de overeengekomen prestaties hecht DCMR veel waarde aan een proactieve en oplossingsgerichte houding, duidelijke communicatie en het tonen van eigenaarschap. Samenwerking op basis van professionaliteit, betrouwbaarheid en openheid is essentieel. DCMR ziet graag een partnerschapsgerichte benadering, waarbij Opdrachtnemer actief meedenkt over het verbeteren van de dienstverlening binnen de afgesproken kaders.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Strategie

Vraag:

Kunt u aangeven wat de visie of strategische koers van DCMR is ten aanzien van ICT-dienstverlening in de komende jaren? In hoeverre verwacht DCMR dat de opdrachtnemer van de ICT Servicedesk hier actief op meedenkt of aan bijdraagt (bijv. op het gebied van procesverbetering, innovatie, datagedreven werken of duurzaamheid)?

Antwoord:

Deze vraag is niet van toepassing op de opdracht. De ICT Servicedesk opereert uitsluitend op operationeel niveau en verricht werkzaamheden en diensten conform de scope van de opdracht. De strategische koers van

DCMR op ICT-gebied valt buiten het bereik en de verantwoordelijkheid van de Servicedesk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Overname

Vraag:

Worden de huidige servicedeskprocessen, documentatie, scripts, kennisartikelen en inwerkprogramma's beschikbaar gesteld aan de nieuwe opdrachtnemer tijdens de implementatiefase?

Antwoord:

Ja, deze documentatie zal beschikbaar worden gesteld aan de nieuwe Opdrachtnemer via Wiki Support.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
110

Onderwerp:

Werkplekbeheer

Vraag:

Kunt u bevestigen of de Servicedesk op locatie volledige toegang heeft tot werkplekken en gebruikersprofielen om zelfstandig beheertaken uit te voeren (zoals bij onboarding/verhuizingen)?

Antwoord:

Nee, vanwege risicobeheersing en informatiebeveiliging heeft de servicedesk geen volledige toegang tot werkplekken of gebruikersprofielen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Mandaat

Vraag:

Is de ICT Servicedesk gemachtigd om zelfstandig kleine changes (zoals rechtenbeheer of software-installaties) uit te voeren, of dient hiervoor altijd afstemming plaats te vinden met interne beheerteams van DCMR?

Antwoord:

Ja, de ICT Servicedesk is gemachtigd om zelfstandig kleine changes uit te voeren zoals het beheren van gebruikersrechten of het installeren van software, voor zover dit past binnen de vastgestelde kaders en procedures van DCMR.

Voor grotere of impactvolle wijzigingen is afstemming met de interne beheerteams van DCMR vereist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 ICT**Beantwoord op:** 25 jun. 2025**Ref.nr.**

112

Onderwerp:

Interne ICT-Structuur

Vraag:

Kunt u toelichten hoe de interne ICT-afdeling is georganiseerd, in het bijzonder de tweede- en derdelijns oplosgroepen waarmee de opdrachtnemer zal samenwerken? Graag inclusief omvang (fte's), expertisegebieden en aanwezigheid op locatie.

Antwoord:

De interne ICT organisatie bestaat uit een aantal groepen, te weten tweede en derdelijns systeembeheer, technisch applicatiebeheer, adviseurs (allen intern) en de servicedesk(extern bemensd). In totaal betreft dit zo'n 18 fte. Deze medewerkers zijn technisch verantwoordelijk en toegerust voor het hele ICT landschap. Informatiebeveiliging alsook zijn/worden naast het ICT team ingericht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 ICT**Beantwoord op:** 25 jun. 2025**Ref.nr.**

113

Onderwerp:

Functionele vragen

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van de verhouding tussen functionele vragen (zoals gebruik van applicaties en Microsoft 365 toepassingen) en technische incidenten (zoals systeem- of hardwareproblemen) die nu bij de servicedesk

binnenkomen?

Antwoord:

Ter beantwoording van deze vraag verwijzen wij u graag naar de als bijlage toegevoegde Service Level Report (SLR), die specifiek is bijgevoegd naar aanleiding van deze vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Escalatie

Vraag:

Kunt u inzicht geven in het aantal of percentage meldingen dat momenteel wordt doorgezet naar tweede- en derdelijns oplosgroepen?

Antwoord:

Ter beantwoording van deze vraag verwijzen wij u graag naar de als bijlage toegevoegde Service Level Report (SLR), die specifiek is bijgevoegd naar aanleiding van deze vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
115

Onderwerp:
Zelfredzaamheid

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van het huidige percentage van meldingen dat via selfservice (portal of kennisbank) wordt opgelost, en wat uw ambitie is ten aanzien van zelfredzaamheid van gebruikers gedurende de looptijd van het contract?

Antwoord:

Ter beantwoording van deze vraag verwijzen wij u graag naar de als bijlage toegevoegde Service Level Report (SLR), die specifiek is bijgevoegd naar aanleiding van deze vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025

Ref.nr.
116

Onderwerp:
Aantal meldingen

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel ICT-servicedeskmeldingen er gemiddeld per maand of per jaar worden geregistreerd, uitgesplitst naar kanaal (telefoon, portal, e-mail), prioriteit (laag, midden, hoog) en soort (incident, aanvraag, vraag)?

Antwoord:

Ter beantwoording van deze vraag verwijzen wij u graag naar de als bijlage toegevoegde Service Level Report (SLR), die specifiek is bijgevoegd naar aanleiding van deze vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Perceelen: P1 ICT

Beantwoord op: 25 jun. 2025