

Algemene informatie

Aanbesteding: Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services
Aanbestedende Dienst: Waterschap Limburg
Referentie: 2025-Z8036

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	ISO27002

Vraag:

In eis TG3 verzoekt u een bewijs van certificering op ISO27002 of ISO27002c. Aangezien formeel enkel op ISO27001 wordt gecertificeerd en het 'wat' bevat en ISO27002 richtlijnen geeft voor 'hoe' het 'wat' te implementeren, vragen wij u te bevestigen dat bijvoorbeeld een door een internationaal erkend certificeringsinstituut afgegeven ISO27001-certificaat volstaat om deze eis af te dekken, of zoals u stelt onder punt 3 bij de eis: dat dit als een geldig alternatief wordt erkend. Dit omdat ISO27001-certificering vastlegt dat de betreffende beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

Antwoord:

Wij bevestigen dat een ISO27001-certificaat volstaat om deze eis af te dekken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.	Onderwerp:
3	Service level agreement

Vraag:

Behalve de benodigde beschreven inhoud van de Service level Agreement, stelt LW nog eisen aan de vorm en grootte van het document? Of heeft LW wellicht een concept versie beschikbaar?

Antwoord:

Nee. Het SLA dat u indient, zal ook daadwerkelijk als contractstuk worden gebruikt voor de Opdracht, vandaar dat het waterschap geen restricties stelt aan vorm, inhoud of grootte. Wij stellen geen conceptversie beschikbaar, maar let er op dat de inhoud van uw SLA niet in strijd mag zijn met de in de aanbestedingsdocumenten genoemde eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Functioneel beheerders

Vraag:

Hoe groot (FTE) is het interne Maximo team van LW en uit wat voor soort rollen bestaat dit team?

Antwoord:

Het interne WL functioneel beheer team bestaat uit één (1) FTE. Extern hebben we nog de beschikking over 0,5 FTE voor het technisch beheer en aanvullende Maximo zaken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op: 11 aug. 2025

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Integraties

Vraag:
Moeten de als toekomstig aangegeven integraties worden meegenomen in de aanbidding?

Antwoord:
Aanbidding geldt voor het één op één overzetten van de huidige functionaliteit Maximo. Toekomstige integraties (m.u.v. de reguliere patches) graag onderdeel 2 en 3 van het prijzenblad gebruiken (uurtarieven).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op: 11 aug. 2025

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Security

Vraag:
Kan LW de (informatie) security beleid delen waarnaar verwezen wordt in punt 6.6 van het PvE?

Antwoord:
Als u voldoet aan de criteria zoals in Bijlage A4 ICO-Wizard WL Upgrade MAS eisen.pdf staat vermeld is dat in lijn met ons security beleid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Incident ondersteuning

Vraag:

Wat wordt er precies bedoelt met punt 5.11 (Eis): per maand is maximaal 2 uur inbegrepen voor incident ondersteuning.

Antwoord:

Dat beoogd leverancier 2 uur reserveert voor afstemming samen met Functioneel beheer WL over de geconstateerde incidenten en prioritering daarvan, deze 2 uur dienen inbegrepen te zijn in de prijs.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Locatie van werkzaamheden

Vraag:

Pagina 8 van de aanbestedingsleidraad schrijft dat het mogelijk is om eventuele voorbereidingen op afstand uit te voeren. Waar legt LW de grens

vwb op afstand werken?

Antwoord:

Dit wordt in onderlinge afstemming tussen WL en leverancier afgestemd. Aan het begin van de overeenkomst zal de focus wat meer op locatie kantoor WL zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Taal

Vraag:

De aanbestedingsleidraad schrijft voor dat Nederlandse taal een harde eis is. Is LW bereid om hiervan af te wijken of flexibel in te zijn?

Antwoord:

Voor wat betreft de aanbestedingsprocedure staat in paragraaf 4.8 onder sub m duidelijk aangegeven dat we voor de inschrijfdocumenten alleen een uitzondering maken voor bepaalde bijlagen. Als u twijfelt over een bepaalde bijlage, dan zou u daar een (individuele) vraag over kunnen stellen.

Voor wat betreft de gevraagde dienstverlening hebben we in het Programma van eisen onder eis 1.9 alleen van uw personeel dat met onze medewerkers gaat communiceren, verwacht wordt dat ze dat in het Nederlands doen. Ook rapportages die specifiek voor onze opdracht worden gemaakt, dienen in het Nederlands te zijn (de eis geldt dus bijvoorbeeld niet voor bestaande handleidingen in het Engels).

Deze eis hebben we gesteld omdat we het belangrijk vinden dat we elkaar goed kunnen begrijpen in de communicatie met elkaar. We gaan daar dus niet structureel van afwijken. In een incidenteel geval waarin communicatie niet mogelijk is in het Nederlands, maar wel in een andere taal die zowel uw medewerker als onze medewerker goed kan begrijpen, willen we daar wel van afwijken, maar inschrijver mag daar niet op voorhand vanuit gaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Maximo versie

Vraag:

Welke specifieke Maximo versie is nu live 7.6.x.x. ?

Antwoord:

Maximo 7.6.1.3 met de Service Provider (SP) add-on.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Mobiel werken

Vraag:

Wordt er gebruik gemaakt van een mobiele Maximo oplossing?

Antwoord:

Maximo Mobile is in gebruik bij WL.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Regelgeving

Vraag:

Zijn er enige regelgevende implicaties met mogelijk effect op de support activiteiten waar rekening mee gehouden moet worden?

Antwoord:

Ja, zie hiervoor Bijlage A4 ICO-Wizard WL Upgrade MAS eisen.pdf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

On-site support

Vraag:

Heeft LW een verwachting voor on-site support? Zo ja, kan LW een indicatie geven van aantal uren per week op locatie?

Antwoord:

De verwachte on-site support ligt tussen de 4 en 8 uur per week. Dit in onderlinge afstemming tussen Functioneel beheerder WL en Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Onderaannemers

Vraag:

Wij zijn voornemens de opdracht volledig zelfstandig uit te voeren. Echter, is het mogelijk om gedurende het contract alsnog onderaannemers toe te voegen?

Antwoord:

Ja, dat is mogelijk. Artikel 23 van de AWBIT 2023 is in dat geval van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op: 11 aug. 2025

Ref.nr.
15

Onderwerp:
UAE document

Vraag:

Kunnen we ook de .xml bestand ontvangen van de UEA, aangezien dit het invullen simplificeert.

Antwoord:

Het UEA is aangemaakt via de UEA-wizard van TenderNed. Deze UEA-wizard is in een eerdere update verbeterd en maakt nu geen .xml bestanden meer aan. Voor meer info over het invullen van het UEA in TenderNed, zie: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/vraag/uea-invullen>

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op: 11 aug. 2025

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Maximo gebruikers

Vraag:

Hoeveel Maximo gebruikers zijn er actief in het systeem?

Antwoord:

Ca. 435 gebruikers.
Onderverdeeld in:
Authorized: 19
Express: 140
Limited: 49
SelfService: 1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Maximo maatwerk

Vraag:

Kan LW aangeven wat het niveau van maatwerk in Maximo is? Denk aan Automation scripts, java customisations, specifiek geconfigureerde applicaties. Als er automation scripts gebruikt worden, kan LW dan aangeven hoeveel automation scripts er gebruikt worden?

Antwoord:

Maatwerk is beperkt. Er zijn momenteel 14 interfaces naar derde applicaties (Fileshare, handmatig, JSON script en API's).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Maximo omgevingen

Vraag:

Hoeveel Maximo omgevingen heeft LW momenteel actief en hoeveel moeten dit er na migratie zijn?

Antwoord:

De volgende omgevingen zijn in gebruik, de Live omgeving, beheer en een testomgeving. Graag ontvangen we een voorstel hoe de nieuwe MAS omgeving eruit komt te zien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Maximo applicaties

Vraag:

Kan LW aangeven hoeveel Maximo applicaties er momenteel gebruikt worden?

Antwoord:

59.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Wordt er vanuit WL specifieke governance of standaardinrichting van Azure gehanteerd waar wij rekening mee moeten houden (bijv. landing zone, subscription policies)?

Antwoord:

U kunt uitgaan van de best practice van IBM. Binnen WL moet nog invulling worden gegeven aan een beschreven standaard wat cloud inrichting betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Platform

Vraag:

Welk containerplatform heeft de voorkeur binnen Azure (bijv. Azure Kubernetes Service of Red Hat OpenShift (ARO))?

Antwoord:

Best practice vanuit IBM heeft sterke voorkeur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op: 11 aug. 2025

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Security

Vraag:

Wordt integratie met WL SIEM/SOC verwacht, en zo ja via welke tooling (bijv. Microsoft Sentinel)?

Antwoord:

Ja, WL haakt medio Q1 2026 aan bij de gezamenlijke SOC-Dienstverlening van 'Het Waterschapshuis'. De gebruikte tooling is MS Sentinel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op: 11 aug. 2025

Ref.nr.
23

Onderwerp:
A1 Maximo interfaces

Vraag:

Wat wordt er bedoeld met IKP? Is dit een middleware oplossing van WL?

Antwoord:

IKP is het Informatieknooppunt. Dit is inderdaad middleware dat verschillende databases koppelt en op één plek ontsluit. Voor meer info: <https://www.waterschaplimburg.nl/actueel/2023/waterschap-limburg-start/>

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

A2 De stepingstone server.

Vraag:

Is dit iets wat door WL gefaciliteerd wordt in Azure of dient de leverancier dit te faciliteren?

Antwoord:

De leverancier dient in afstemming met WL dit zelf te faciliteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Grens werkpakket / uitbreidingsverzoeken (Aanbestedingsleidraad §2.1.4; PvE §1.1 en §1.3.1.5)

Vraag:

Kunt u nadere duiding geven bij wat u verstaat onder 'aanvullende werkzaamheden die in het verlengde liggen van de gewenste dienstverlening' (zoals bijv. het toevoegen van assets uit andere asset-tools)? Hoe wordt de grens getrokken tussen reguliere dienstverlening en meerwerk?

Antwoord:

Scope opdracht is een 1- op 1- overzetten van de huidige functionaliteit. De reguliere dienstverlening zoals in de door u op te stellen SLA en bijbehorende KPI's zijn opgenomen. Meerwerk in de toekomst wordt in onderling afstemming besproken. Toekomstige meerwerk en integraties (m.u. v. de reguliere patches) graag onderdeel 2 en 3 van het prijzenblad gebruiken (uurtarieven).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Functionele uitdieping scope (PvE Bijlage A, §1.3.1.2, §1.3.1.4)

Vraag:

Wordt er verwacht dat de nieuwe MAS v9.* functionaliteit 1-op-1 overeenkomt met de huidige inrichting in v7.6, inclusief alle interfaces en rapportages? Of is hier ruimte voor optimalisatie/modernisering binnen het kader van de initiële scope?

Antwoord:

Verwachting van WL is dat de nieuwe MAS omgeving functioneel 1- op -1 overeenkomt. Hierbij laten we ons adviseren of er verbeterlagen door te voeren zijn t.b.v. de integratie naar de nieuwe MAS omgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op: 11 aug. 2025

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Leveranciersbeoordeling en escalatie (Aanbestedingsleidraad, §2.1.6)

Vraag:
Wordt het scoremodel voor de periodieke beoordeling van de opdrachtnemer (goed/matig/slecht) vooraf gedeeld met inschrijvers, inclusief de gehanteerde KPI's en metingmethodiek?

Antwoord:
We laten de KPI's en methodiek mede afhangen van de SLA die de inschrijver indient (zie paragraaf 5.3 van de Aanbestedingsleidraad).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op: 11 aug. 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:
ISO 27001 certificering of naleving (PvE Bijlage A §2.1; ICO-Wizard eisenlijst (Bijlage A4))

Vraag:
Wordt van de opdrachtnemer een gecertificeerde ISO 27001 status verwacht (op organisatieniveau)?

Antwoord:
Ja, zie ook het antwoord op vraag 1. Gelijkwaardige alternatieven zijn ook acceptabel (zie paragraaf 3.5.3 onder TG3).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Incident response en logging (PvE §4.7, §4.8, §5.1; AWBIT 2023 art. 19)

Vraag:

Hoe worden incidentresponsprocedures en loggingverplichtingen ingericht? Dient de opdrachtnemer hierin mee te draaien met bestaande WL-processen of moet hij eigen tooling en procedures inbrengen conform ISO27001?

Antwoord:

WL dient hierin ontzorgt te worden. Wel dient er onbeperkt toegang te zijn tot Incident response en logging rapportages voor Functioneel beheer van WL.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Scope (aantal gebruikers)

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van het gemiddeld aantal actieve gebruikers van het MAS-platform (per dag/maand)?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 16.

Het gemiddeld actieve gebruikers op werkdagen ligt ca op 30/40%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op:

11 aug. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Scope (integraties, Bijlage A1)

Vraag:

Kunt u bevestigen of het volledige overzicht uit Sub-bijlage A1 actueel is, of zijn er sindsdien wijzigingen?

Zijn er specifieke koppelingen waarvan u verwacht dat de opdrachtnemer deze zal moeten aanpassen of herbouwen?

Antwoord:

Bijlage A1 is actueel. Mogelijk zijn er enkele aanpassingen noodzakelijk. Wij verwachten geen herbouw van koppelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op: 11 aug. 2025

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Scope (workflows)

Vraag:

Kunt u toelichten hoeveel workflows er momenteel operationeel zijn binnen de Maximo-omgeving, en of hier standaardisering of herstructurering verwacht wordt tijdens de migratie naar MAS v9?

Antwoord:

Er zijn momenteel 3 workflows operationeel binnen de huidige Maximo omgeving

We verwachten geen aanpassingen van de workflows tijdens de migratie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Beantwoord op: 11 aug. 2025

Mededelingen

Ref.nr.
M1

Onderwerp:
TG4 (aangebestedingsleidraad)

Inhoud mededeling:

Voor de goede orde willen wij opmerken dat eis TG4 (gecertificeerd zijn als IBM business Partner), uiteraard niet geldt voor IBM zelf.

Percelen:

P1 Beheer, support, projecten en ontwikkeling ten behoeve van de Maximo Applicatie Services

Aangemaakt op: 11 aug. 2025