

Algemene informatie

Aanbesteding: Enterprise service management tooling
Aanbestedende Dienst: Provincie Utrecht
Referentie: 20962

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 253 **Onderwerp:** "Aanbestedingsleidraad, Artikel 2.5" en "Prijzenblad - Operationele Kosten"

Vraag:

De initiele scope is gedefinieerd als ITSM en FMIS. In hoeverre moet er in de raming (operationele kosten) rekening worden gehouden met eventueel HR, Finance, etc. Met andere woorden, hoe ziet de roadmap voor de komende jaren er uit?

Antwoord:

Er is vooralsnog geen concrete vervolgplanning omtrent HR, Finance, etc. In Bijlage 13 - Prijzenblad zijn t.a.v. eventuele extra operationele kosten invulvelden opgenomen betreffende additioneel benodigde licenties voor eindgebruikers c.q. behandelaars. In het 'kwantiteitenblad' daarvan is aangegeven dat dit zo'n 11 extra toekomstige oplosgroepen zou betreffen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr. 254 **Onderwerp:** "Aanbestedingsleidraad, Artikel 2.3, Punt 5"

Vraag:

In de aanbesteding wordt gesproken over een standaard en

toekomstbestendige oplossing. In hoeverre is Provincie Utrecht bereidt om OOB (Out of the Box) te blijven en de huidige processen daar eventueel op aan te passen?

Antwoord:

In beginsel is er enige flexibiliteit ten aanzien van de "hoe" van een oplossing. Aangezien Aanbestedende dienst uw "hoe" oplossingen niet kent kan er verder geen concrete uitspraak gedaan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
255

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad artikel 2.5 - Bijlage 14 Globale architectuur schets

Vraag:

Welke integraties zoals beschreven in bijlage 14 zijn in scope van de huidige RFP?

Antwoord:

Dit betreft de interfaces genoemde op pagina 3 (3. SOLL interfaces). Daarvan hebben interfaces 7 - 13 betrekking op het FMIS deel en zijn in de 2e fase van de implementatie aan de orde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
256

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, Artikel 2.5

Vraag:

Per wanneer worden de huidige systemen uitgefaseerd? Is dit tijdens de Go Live van de nieuwe implementatie of draaien deze een x periode parallel?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat er in beginsel vanuit dat er geen overlap zal zijn. Overlap wordt alleen gezien, indien dit onvermijdelijk is om lopende processen af te kunnen handelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
257

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, Artikel 2.6

Vraag:

Wat wordt verstaan onder de opties en verleningen?

Antwoord:

Onder 'opties' worden verstaan de genoemde elementen in par. 2.8 en onder 'verlengingen' de genoemde elementen in par. 2.7 van de leidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
258

Onderwerp:
Vervolg vraag 17. PvE 10-PDC-01

Vraag:

Gegadigde beschikt over een uitgebreide Purchase-to-Pay (P2P) functionaliteit binnen haar ESM-oplossing. Hiermee kunnen gebruikers zelfstandig en rechtstreeks producten bestellen uit een webshop (OCI) catalogus van een leverancier, waarbij bestellingen – na eventuele procuratierondes – direct bij de leverancier worden geplaatst en via het ESM wordt verwerkt.

Het is gegadigde echter onduidelijk of deze functionaliteit aansluit bij de eis van de aanbestedende dienst, of dat een eenvoudigere oplossing volstaat waarbij een gebruiker een aanvraag (melding) kan indienen voor een product of dienst, zonder dat het volledige bestelproces binnen het ESM plaatsvindt. Kunt u dit verduidelijken, zodat gegadigde hier rekening mee kan houden bij haar inschrijving?
Alvast dank voor uw toelichting.

Antwoord:

Het inkopen van goederen/diensten behoort niet tot de vereiste scope. De behandel-/oplosgroepen zorgen buiten het ESM-systeem om voor de inkoop. Het betreft derhalve een oplossing waarbij een gebruiker een aanvraag (melding) kan indienen voor een product of dienst, zonder dat het volledige bestelproces binnen het ESM plaatsvindt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

259

Onderwerp:

Vervolg vraag 18. PvE 05-BEZX-08

Vraag:

in uw antwoord geeft u aan dat per huurder een klein select aantal gebruikers wordt opgevoerd in het systeem, met een ordergrootte van maximaal 20 op dit moment. Betreft de genoemde 20 gebruikers het totaal aantal gebruikers voor alle huurders gezamenlijk of moeten wij uitgaan van maximaal 20 gebruikers per huurder?

Indien het laatste het geval is, kunt u dan aangeven om hoeveel huurders het gaat?

Antwoord:

Dit betreft het totaal voor alle huurders samen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

260

Onderwerp:

Vervolg vraag 19. PvE 03-KLBL-03

Vraag:

In uw antwoord geeft u aan dat zowel ICT als Facilitair op dit moment groeperingen zijn binnen het systeem en dat er mogelijk in de toekomst nog andere groeperingen bij kunnen komen. Dit helpt ons om de groeperingen beter te begrijpen.

Echter, wij zoeken nog verduidelijking over wat precies bedoeld wordt met de "detaillering van producten en diensten" binnen de kennisbank. Mogen wij dit interpreteren als:

- Een facilitaire medewerker die een specifiek kennisbankartikel toevoegt dat enkel bedoeld is voor andere facilitaire behandelaars?
- Of betekent detaillering dat producten en diensten verder gespecificeerd moeten kunnen worden, bijvoorbeeld door kenmerken zoals type, leverancier of specifieke instructies?

Om hier een goed beeld van te krijgen en er zeker van te zijn dat wij aan de verwachtingen van de aanbestedende dienst voldoen, ontvangen wij graag

één concreet voorbeeld van hoe deze detaillering eruit zou moeten zien.
Alvast dank voor uw toelichting.

Antwoord:

Het is mogelijk dat Aanbestedende dienst (uw?) vraag 19 anders begrepen heeft dan bedoeld was.

Eis 03-KBL-03 geeft aan dat er in een structuur met meerdere niveaus van detaillering naar relevante kennisartikelen top-down gezocht kan worden. Bijvoorbeeld IT-Werkplek-Laptop-Schade.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

261

Onderwerp:

Vervolg vraag 29. Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In uw antwoord geeft u aan dat inschrijvers een onderbouwing kunnen geven indien de beoogde uitfaseerdatum van 1 oktober 2025 niet haalbaar wordt geacht en een alternatieve realistische datum kunnen voorstellen. Wij willen graag verduidelijking over de impact hiervan op de beoordeling van de inschrijving.

Kunt u bevestigen of inschrijvers die de deadline van 1 oktober 2025 niet kunnen halen hierdoor een minder positieve beoordeling krijgen ten opzichte van inschrijvers die aangeven deze deadline wél te kunnen halen? Of wordt de haalbaarheid van de voorgestelde planning beoordeeld op basis van realisme en onderbouwing, waarbij een goed onderbouwde alternatieve datum geen nadelig effect heeft op de beoordeling?

Alvast dank voor uw verduidelijking.

Antwoord:

Een goed onderbouwde snelst haalbare alternatieve datum heeft geen nadelig effect op de beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

262

Onderwerp:

Vervolg vraag 32. Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.5 'Aard van de Opdracht'

Vraag:

In uw antwoord geeft u aan dat de geautomatiseerde datamigratie uitsluitend betrekking heeft op stamdata, maar dat de opdrachtnemer in het implementatieplan wel 'oog dient te hebben voor transactionele en lopende zaken'. Om een realistische inschatting te kunnen maken van de benodigde werkzaamheden en resources, is het essentieel om meer inzicht te krijgen in de hoeveelheid en aard van deze transactionele data.

Kunt u aangeven welke transactionele en lopende gegevens naar verwachting beschikbaar moeten blijven of gemigreerd moeten worden?

Bijvoorbeeld:

- Vanuit systeem X moeten ongeveer 200 lopende reserveringen gemigreerd worden.
- Vanuit systeem Y moeten ongeveer 500 openstaande meldingen worden overgezet.
- Vanuit systeem Z moeten 300 lopende IT incidenten worden overgezet.
- Etc.

Daarnaast willen wij graag bevestiging dat er géén historische transactionele data (zoals afgesloten meldingen of afgeronde reserveringen) gemigreerd hoeft te worden. Mocht dit wel het geval zijn, kunt u dan specificeren:

- Welke historische data moet worden gemigreerd?
- Uit welke systemen deze data afkomstig is?
- In welke hoeveelheden deze data beschikbaar is?
- Op welke manier deze data toegankelijk moet blijven in het nieuwe systeem?

Deze informatie is cruciaal om een nauwkeurige inschatting te maken van de benodigde inspanningen en kosten voor de migratie. Alvast dank voor uw verduidelijking.

Antwoord:

Vanuit het ITSM systeem betreft omstreeks 150 open tickets.

Vanuit het FMIS systeem betreft het omstreeks:

- Open tickets: 100
- Reserveringen: 7600 (We kunnen 3 maanden vooruit reserveren)
- Cateringorders: 750
- Overige Orders (schoonmaak, beveiliging, technisch): 400

Ten aanzien van de ruimtereserveringen en orders, verlangt Aanbestedende dienst (gedeeltelijke) automatisering van de migratie.

Geen migratie van historische informatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

263

Onderwerp:

Vervolg vraag 35. Verwerkersovereenkomst artikel 9.2

Vraag:

Verwerker houdt vast aan haar stelling. Als Verwerkersverantwoordelijke deze bepaling opneemt in de verwerkersovereenkomst zal Verwerker geen inschrijving doen. Zodoende verzoeken wij dringend doch vriendelijk om deze bepaling niet terug te laten komen in de verwerkersovereenkomst, kan Verwerkersverantwoordelijke hier alsnog in meegaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst handhaaft het oorspronkelijke antwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
264

Onderwerp:
Vervolg vraag 36. Verwerkersovereenkomst, artikel 7.4

Vraag:
Graag zien wij dat deze gehele bepaling niet van toepassing wordt verklaard, kan Verwerkersverantwoordelijke hiermee instemmen?

Antwoord:
Aanbestedende dienst handhaaft het oorspronkelijke antwoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
265

Onderwerp:
Vervolg vraag 37. verwerkersovereenkomst artikel 7.2

Vraag:
Een auditor doet op basis van een eenmalige test aanbevelingen. In de praktijk merken wij dat deze aanbevelingen bekend zijn en niet zwaarwegend zijn. Verwerker kan en zal zelf beter inzicht hebben in haar dienstverlening in de beveiliging hiervan. Aangezien het een SaaS-dienst betreft gaat het hier om beveiliging van onze gehele dienst, mochten we dit voor meerdere klanten accepteren dan hebben wij geen controle over de beveiliging van onze eigen dienst. Een dergelijke bindende verplichting tot de aanpassing van de informatiebeveiliging is onacceptabel. Wij moeten vrij zijn bij de inrichting van de beveiliging van onze dienstverlening (voor al onze klanten). Zodoende verzoeken wij nogmaals Verwerkersverantwoordelijke dringend om deze bepaling niet terug te laten komen in de definitieve verwerkersovereenkomst. Kan

Verwerkersverantwoordelijke hierin meegaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst handhaaft het oorspronkelijke antwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
266

Onderwerp:

Vervolg vraag 42. Concept overeenkomst artikel 7.3

Vraag:

Voor Wederpartij is dit absoluut niet aanvaardbaar. In de SLA is opgenomen hoe de service en support verricht wordt. Dergelijke kortingen accepteren wij niet.

Het handhaven van deze bepaling zal ertoe leiden dat Wederpartij geen inschrijving doet. Zodoende vragen wij Opdrachtgever uitdrukkelijk deze bepaling niet in de definitieve Overeenkomst te laten terugkomen. Kan Opdrachtgever alsnog met dit dringende verzoek instemmen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst past de genoemde periode in dit artikel aan naar 2 opeenvolgende maanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
267

Onderwerp:
Vervolg vraag 45. Concept overeenkomst artikel 5.1

Vraag:

De verantwoordelijkheid voor het opleveren van een werkende SaaS-omgeving is niet alleen de verantwoordelijkheid van Wederpartij, deze verantwoordelijkheid ligt ook bij Opdrachtgever en de derde partij die betrokken is bij het migratieproces.

Wederpartij accepteert in geen gevallen fatale termijnen door dergelijke afhankelijkheden. Als Opdrachtgever een dergelijke bepaling wil handhaven, zou dat ertoe kunnen leiden dat Wederpartij geen inschrijving verricht. Zodoende vragen wij Opdrachtgever uitdrukkelijk om de fatale termijnen aan te passen naar streeftermijnen. Kan Opdrachtgever alsnog met dit dringende verzoek instemmen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
268

Onderwerp:
Vervolg vraag 48. Arbit 76.2

Vraag:

Opdrachtnemer is niet bereid haar standpunt in deze aan te passen. Fatale termijnen in een SLA opnemen komt niet voor in de markt en is bijzonder onredelijk. Zodoende zien wij graag alsnog dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hierin meegaan?

Antwoord:

Artikel 76.2 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

269

Onderwerp:

Vervolg vraag 49. Arbit 30.6 t/m 30.9

Vraag:

Een mogelijkheid tot tussentijdse opzegging komt niet voor in de markt. Een dergelijke bepaling doet afbreuk aan de investering die Opdrachtnemer doet bij de verwervings- en vooral implementatiefase. Ook het prijsbeleid van Opdrachtnemer is afgestemd op een vaste contractduur, met daarin een vaste terugverdientermijn. Als hiervan afgeweken zou worden, zou Opdrachtnemer geen levensvatbaar commercieel bedrijf zijn. Zodoende zien wij alsnog graag dat deze bepalingen niet van toepassing worden verklaard in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst handhaaft deze artikelen. Ook aan de zijde van aanbestedende dienst is sprake van substantiële investeringen. Mede daarom zal aanbestedende dienst niet licht gebruik maken van de mogelijkheid tot opzegging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
271

Onderwerp:
Vervolg vraag 51. Arbit 29.3

Vraag:

Opdrachtnemer is niet voornemens haar standpunt in deze te wijzigen en verzoekt Opdrachtgever deze bepaling alsnog niet van toepassing te verklaren. Een dergelijke overzicht zal niet verstrekt worden. Zodoende zouden wij graag alsnog zien dat de laatste zinsnede niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 51.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
272

Onderwerp:
Vervolg vraag 52. Arbit 26.4.d

Vraag:

In de gevraagde oplossing zullen incidenteel persoonsgegevens opgenomen worden, welke bij een schending geen schade aan betrokkenen zullen opleveren. De opgenomen persoonsgegevens zijn de zakelijke contactgegevens. De gevolgen van een eventueel datalek zijn dus zeer beperkt. Vandaar dat aansprakelijkheid voor dergelijke schendingen alleen geaccepteerd worden onder de normale aansprakelijkheidsbeperkingen. Zodoende zien wij graag alsnog dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

273

Onderwerp:

Vervolg vraag 53. Arbit artikel 26 (!)

Vraag:

We willen benadrukken dat het hanteren van fatale termijnen binnen ons werkveld, vanwege de vele variabelen, vaak niet realistisch is en niet aansluit bij SaaS-oplossingen, zoals hier het geval is. Dit kan in de praktijk leiden tot onnodige risico's en spanningen, vooral omdat de uitvoering sterk afhankelijk is van de medewerking en beschikbaarheid van de aanbestedende dienst zelf.

Wij verzoeken u daarom met klem om deze eis te heroverwegen en in plaats daarvan een ingebrekestelling te hanteren. Dit biedt de mogelijkheid om eventuele tekortkomingen te corrigeren en alsnog aan de gemaakte afspraken te voldoen, wat gebruikelijk is binnen de markt en de specifieke kenmerken van SaaS-diensten beter ondersteunt.

Indien de aanbestedende dienst niet bereid is om een ingebrekestelling te hanteren, zien wij ons helaas genoodzaakt om, ondanks de functionele goede fit van onze oplossing, af te zien van deelname aan deze aanbesteding.

Wij hopen dat u ons standpunt begrijpt en verzoeken u vriendelijk om uw beslissing te heroverwegen.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 53. Hij is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot (verdere) aanpassing overgaan. Zie verder het antwoord op vraag 267 waar de genoemde fatale termijnen zijn vervangen door streeftermijnen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
274

Onderwerp:
Vervolg vraag 59. Arbit 19.2

Vraag:

In de bepaling staat het volgende:

"Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Wederpartij uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd."

Een uitbreiding van deze termijn van 3 naar 5 werkdagen vormt een verslechtering voor opdrachtnemer in plaats van een verbetering.

Kunt u aangeven in welke gevallen en op welke gronden u verwacht gebruik te maken van deze bepaling? Dit stelt opdrachtnemer in staat om tijdig een VOG-aanvraag in gang te zetten en aan de gestelde eisen te voldoen.

Daarnaast ontvangen wij graag bevestiging dat de kosten die gepaard gaan met de aanvraagprocedure voor een VOG verhaald kunnen worden op Opdrachtgever.

Alvast dank voor uw toelichting.

Antwoord:

U stelt terecht dat de verruiming van de termijn zoals bedoeld in 19.2 ARBIT een verslechtering vormt. Dit was niet de bedoeling. De aanpassing zullen wij dan ook niet doorvoeren. Aanbestedende dienst zal tijdig aangeven van welke medewerkers de VOG wordt verlangd, zodoende deze tijdig conform dit artikel te kunnen overleggen. Kosten voor de VOG-aanvraag kunnen op Opdrachtgever worden verhaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

275

Onderwerp:

Vervol vraag 60. Arbit 16

Vraag:

Is er in dit geval sprake van een uitzonderlijk geval? Nogmaals, Opdrachtnemer verstrekt voor dergelijke gevallen geen financiële zekerheden. Verzoek dit mee te nemen in de beoordeling van de toepasselijkheid van dit artikel.

Antwoord:

Vooralsnog heeft de Aanbestedende dienst geen aanleiding om te veronderstellen dat sprake is van een uitzonderlijk geval, en zal in beginsel geen bankgarantie opvragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

276

Onderwerp:

Vervol vraag 61. Arbit 12.3 t/m 12.6

Vraag:

Wat is de reden dat Opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan? In onze SLA hebben wij opgenomen hoe er met gebreken tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt omgegaan. Hier kunnen we voor individuele Opdrachtgevers geen uitzonderingen op maken, dit zou een te grote impact hebben op onze bedrijfsvoering. Zodoende zien wij graag dat deze bepalingen alsnog niet van toepassing worden verklaard in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hier in meegaan?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 61.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

277

Onderwerp:

Vervolg vraag 62 Arbit 11.1

Vraag:

De huidige voorwaarden leggen een onevenredig groot risico bij de opdrachtnemer. Dit komt doordat de opdrachtgever niet gehouden is tot betaling totdat de acceptatie heeft plaatsgevonden. Met andere woorden, door eenzijdig uitstel van de acceptatie door de opdrachtgever wordt de opdrachtnemer niet verplicht tot betaling, terwijl de opdrachtnemer hierdoor zelfs in verzuim kan treden omdat een fataal termijn niet wordt gehaald. Wat in de markt gebruikelijk is, is dat voor implementatiewerkzaamheden een betalingsregeling wordt overeengekomen. Een voorbeeld hiervan is:

- 30% bij de start van de implementatie.
- 50% bij livegang.
- 20% bij volledige acceptatie.

Een soortgelijk betaalschema wordt vaak ook toegepast voor SaaS-dienstverlening, wat bijdraagt aan een evenwichtige risicospreiding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Kan de provincie Utrecht, in het kader van het aangaan van een constructieve samenwerking, toezeggen dat er tijdens de contractfinalisatie ruimte is om afspraken te maken over een dergelijk betaalschema, zodat het risico eerlijker wordt verdeeld?

Antwoord:

Ten aanzien van post B1 Migratie ITSM Scope en B2 Migratie FMIS scope gaat de Aanbestedende dienst akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
278

Onderwerp:
Vervolg vraag 63. Arbit 8.3

Vraag:

Hoewel de regeling in artikel 8 dekkend is, is deze onredelijk ten nadele van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet namelijk aantonen dat het Intellectueel Eigendom aan hem toebehoort. Dit is de omgekeerde wereld. Alle diensten die Opdrachtnemer gaat verrichten behoren tot hem toe, het Intellectueel Eigendom ligt dus bij Opdrachtnemer. Hierover mag en kan geen discussie komen.

Zodoende verzoeken wij dringend alsnog in de Overeenkomst op te nemen dat het Intellectueel Eigendom aan Opdrachtnemer toebehoort. Kan Opdrachtgever hierin meegaan?

Antwoord:

Als het, zoals door u gesteld wordt, klip en klaar is, zal een discussie zoals bedoeld in art. 8.3 zich niet voordoen. De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 63.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
279

Onderwerp:
Bijlage 15 Model SLA

Vraag:

Uw RTO van 4 uur is niet gebruikelijk in de markt bij ons type software. Wij hebben standaard een RTO van 24 uur. Graag uw akkoord op deze werkwijze.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst vindt het niet aanvaardbaar dat het binnen de norm ligt wanneer de oplossing 24 uur lang niet beschikbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
280

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA

Vraag:

Wij begrijpen niet goed wat u bedoelt met: Dataverlies door onbeoogde verwijdering of overschrijving: Tot 180 dagen terugzetten van de data.

Wij maken iedere nacht een back-up van uw gehele omgeving. Dit betekent dat er ook meldingen in kunnen zitten van ouder dan 180 dagen. Graag een verder uitleg als dit akkoord is.

Antwoord:

"Dataverlies door onbeoogde verwijdering of overschrijving: Tot 180 dagen terugzetten van de data" wordt vervangen door: "Tot 180 dagen terugzetten van de data".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
281

Onderwerp:
Bijlage 15 Model SLA

Vraag:
een RPO van 4 uur is niet realistisch en marktconform voor ons type software. Wij hebben een RPO van 24 uur en kunnen deze niet verkorten. Graag uw akkoord op deze werkwijze.

Antwoord:
De Aanbestedende dienst gaat akkoord met een RPO van 24 uur.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
282

Onderwerp:
Bijlage 15 Model SLA

Vraag:
In uw SLA heeft u Incident, Problem & Change Management uitgewerkt en legt u ons op deze categorisering te handhaven. Ons servicemanagement is voor al onze klanten gelijk en bestaat uit: incidenten, projectaanvragen (uw changemanagement) en wensen. De classificatie Problem Management is hier bewust niet gecategoriseerd om eenvoud en gemak te borgen bij al onze klanten (ook niet IT afdelingen). Deze specificatie kunnen wij dan ook niet toepassen binnen onze SLA. Wij verzoeken u dan ook om dit onderdeel te schrappen en te scharen onder incidenten.

Antwoord:
Akkoord mits Problemen te filteren zijn uit de incidenten en er passende prioriteiten/oplostijden aan toegekend kunnen worden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

283

Onderwerp:

PVE 04-TICK-18

Vraag:

In ons systeem is het zo geregeld dat een melding wel afgesloten kan worden, ook als er nog taken open staan. We geven een waarschuwing als dit het geval is. Als de beheerder dan toch afsluit worden de onderliggende taken automatisch afgesloten. In het log is altijd terug te vinden wie dit heeft gedaan. Deze werkwijze geeft beheerder de mogelijkheid om sneller te werken (i.p.v. alle taken afsluiten). Het kan namelijk voorkomen dat een melding op een andere manier is opgelost (los van de openstaande taken). Graag akkoord dat een waarschuwing (en log) afdoende is.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat akkoord met een waarschuwing en log.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

284

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA

Vraag:

U geeft frequenties op rondom releasemanagement. Dit is niet acceptabel voor ons als SaaS leverancier. Ons releasemanagement is gelijk voor al onze klanten en wordt door ons bepaald en kan daarom ook niet worden opgelegd

door klanten. Graag deze omschrijving verwijderen.

Antwoord:

De tabel met frequenties uit paragraaf 2.8 van de Model SLA vervalt, alsmede de direct daaraan voorafgaande zin "Opdrachtnemer ... aanhouden:".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
285

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA

Vraag:

U stelt dat correctief altijd plaatsvindt in overleg en waarbij tijdstip met opdrachtgever is afgestemd. Dit is niet mogelijk voor ons als SaaS leverancier. Correctief onderhoud wordt gepland buiten het service window bij onze klanten, tijdstip stemmen wij niet af met klanten. Enkel in het zeer bijzondere geval dat wij dit moeten doen tijdens het service window zullen wij het tijdstip met klanten afstemmen. Graag dan ook deze eis verwijderen.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst wil van onderhoud met impact op de hoogte worden gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
286

Onderwerp:
Bijlage 15 Model SLA

Vraag:

Uitvoering incidentmanagement:

U stelt dat u de oplossing van incidenten moet accepteren alvorens wij deze kunnen implementeren. Dit is niet mogelijk voor ons als SaaS leverancier, temeer omdat wij geen maatwerk toepassen. Onze oplossingen moeten bij al onze klanten werkbaar zijn en borgen dat de software goed loopt. Wij kunnen daarom niet akkoord gaan met deze eis. Wel kunt u van ons verwachten dat wij u goed informeren wat wij gaan doen om het incident te verhelpen. Graag deze eis verwijderen.

Antwoord:

Uit paragraaf 2.5 van de Model SLA vervallen de zinnen "Zodra het Incident verholpen is (structureel of met een tijdelijke oplossing), dient de Opdrachtnemer de Provincie Utrecht direct te informeren. Het is aan de provincie Utrecht om deze ook als zodanig te accepteren."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
287

Onderwerp:
Bijlage 15 Model SLA

Vraag:

Wij hebben een standaard incident management SLA waarbij op basis van urgentie en impact automatisch de prioriteit wordt bepaald. Aan deze prioriteit hangt een reactie en oplostijd. Dit resulteert bijvoorbeeld in 5 categorieën (i.p.v. de 3 door Provincie aangegeven). De aangegeven tijden zijn niet realistisch, bijv bij prio hoog. De hoogste categorie heeft bij al onze klanten een hersteltijd van 1 werkdag (zodat we bijv. in de nacht een hotfix kunnen doorvoeren). hieronder onze SLA tijden. Graag akkoord

hierop.

prio hoogst:

- * reactietijd: max 1 uur
- * oplostijd: max 1 werkdag
- * type: hotfix (daar waar nodig)

Prio hoog:

- * reactietijd: max 1 werkdag
- * oplostijd: max 1 werkweek
- * type: hotfix (daar waar nodig)

Prio middel:

- * reactietijd: max 2 werkdagen
- * oplostijd: komende release (daar waar development nodig is)
- * type: regulier proces

Prio laag:

- * reactietijd: max 5 werkdagen
- * oplostijd: n.v.t.
- * type: Wordt opgenomen op roadmap

Prio laagst:

- * reactietijd: max 5 werkdagen
- * oplostijd: n.v.t.
- * type: Wordt opgenomen op roadmap met lage prio

Antwoord:

De Aanbestedende dienst heeft uw vraag bestudeerd. Uit de beschrijving van uw SLA prioriteiten en tijden lijkt het alsof u de afhandeling van incident en change requests gemengd heeft. Bij uw prio's Middel, Laag en Laagst lijkt het om gevraagde changes te gaan. Echter, de Aanbestedende dienst gaat het bij incidenten louter om herstel van de werking zoals die voorafgaande aan het incident aanwezig was, niet om het doorvoeren van wijzigingen in de functionaliteiten.

U geeft niet aan wanneer er dan sprake is van welke prio zodat de Aanbestedende dienst zich geen goed oordeel kan vormen omtrent wat de impact van het accorderen van uw vraag zou zijn.

De ESM-tooling wordt door de Aanbestedende dienst gezien als een 'bedrijfskritisch' systeem. Uw reactietijd (1 werkdag) en uw oplostijd (1 werkweek) voor de Prio Hoog past naar onze mening in het geheel niet bij een bedrijfskritisch systeem.

Derhalve kan de Aanbestedende dienst niet akkoord gaan met uw vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

288

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA

Vraag:

Het voorgestelde is niet altijd mogelijk om 14 dgn voorafgaand onderhoud aan te kondigen. Bij hotfixes kunnen wij hier niet aan voldoen. Graag akkoord hierop.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

289

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.10

Vraag:

In artikel 2.10 wordt gesteld dat rapportages moeten worden verstrekt over het aantal, soort en de beschrijving van beveiligingsincidenten, inclusief informatie uit antivirusprogramma's, firewalls en/of intrusion detection systemen.

Gegadigde deelt dergelijke informatie van antivirusprogramma's, firewalls en /of intrusion detection systemen met geen enkele klant. Indien gegadigde dit proces specifiek voor de provincie Utrecht zou moeten inrichten om aan de SLA-vereisten te voldoen, kan de provincie dan aangeven wat het doel is van

deze informatie en hoe deze zal worden gebruikt?

Deze verduidelijking helpt ons te bepalen of en hoe dit proces binnen onze dienstverlening kan worden ingericht.

Antwoord:

Ingeval van beveiligingsincidenten moet er voldoende details worden verstrekt zodat de Aanbestedende dienst kan rapporteren en informeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

290

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.10

Vraag:

In artikel 2.10 wordt gesteld dat de beschikbaarheidsrapportage inzicht moet geven in de services en componenten, inclusief de behaalde en afgesproken niveaus en de identificatie van mogelijke verbeterpunten.

Gegadigde wil graag verduidelijking over de noodzaak hiervan, aangezien:

- Indien de beschikbaarheid niet wordt gehaald, dit te wijten is aan een incident.
- Deze incidenten reeds worden gerapporteerd conform de bepalingen in artikel 2.5/2.6.
- De verbetermaatregelen die hieruit voortvloeien dus al eerder zijn vastgelegd en gecommuniceerd.

Kunt u aangeven of het nogmaals opnemen van deze informatie in de beschikbaarheidsrapportage daadwerkelijk noodzakelijk is? Of kan worden volstaan met de reeds bestaande incidentrapportages?

Antwoord:

De in 2.5 en 2.6 gevraagde informatie is ten behoeve van de operationele service management processen. De rapportage in 2.10 is bedoeld voor tactische contract management processen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

291

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.10

Vraag:

U stelt hier o.a. het volgende:

beschikbaarheidsrapportage aan met services en componenten, inclusief behaalde en afgesproken niveaus en de identificatie waar verbetering kan plaatsvinden.

Deze rapportages leveren standaard per kwartaal aan bij onze klanten.

Volstaat dit ook?

Antwoord:

Kwartaalsgewijs is afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

292

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.10

Vraag:

Via het online klantenportaal van gegadigde zijn veel van de gevraagde rapportages 24/7 beschikbaar en door de opdrachtgever zelf op te vragen en te benaderen.

Kunt u bevestigen of deze werkwijze voldoet aan de gestelde eisen? Indien dit het geval is, kan deze aanpak dan worden geformaliseerd tijdens het overeenkomen van het DAP?

Antwoord:

Beschikbaar stellen van rapportages via het klantportaal van Inschrijver is in beginsel akkoord. Rapportages dienen wel vooringericht te zijn zodanig dat de Aanbestedende dienst geen queries hoeft te definiëren om de informatie tevoorschijn te halen. In het DAP kunnen daarover nadere afspraken worden vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

293

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.9

Vraag:

Voor al onze klanten zijn backup, replicatie, disaster recovery en retentie van backups op dezelfde wijze ingeregeld. Dit beleid is bovendien gestandaardiseerd binnen de gehele internationale groep waarvan gegadigde onderdeel is.

Om die reden is het niet mogelijk om dit proces specifiek voor de provincie Utrecht aan te passen.

Gezien het bovenstaande stelt gegadigde voor om dit onderwerp te bespreken tijdens de concretiseringsfase, waarbij zij zal toelichten hoe deze processen zijn ingericht en welke waarborgen hierin zijn opgenomen.

Mocht dit niet bespreekbaar zijn, dan ziet gegadigde zich genoodzaakt af te zien van inschrijving.

Staat de provincie Utrecht hiervoor open?

Antwoord:

Onderhavige aanbesteding kent geen concretiseringsfase (zoals dit wel het geval is bij een Best Value aanbesteding). Vragensteller vermeldt helaas niet of haar inrichting voldoet aan het gestelde in 2.10, en stelt ook niet de vraag om het daarin gestelde aan te passen:

- 1) Tot 180 dagen terugzetten van de data
 - 2) RPO: Recovery Point Objective (Frequentie/maximaal dataverlies): 4 uur.
 - 3) RTO: Recovery Time Objective (Hersteltermijn): binnen 4 uur.
- De Aanbestedende dienst kan na gunning de praktische invulling van deze eisen bespreken, maar kan zonder een concrete vraagstelling de eisen niet aanpassen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

294

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.8

Vraag:

Gezien het feit dat gegadigde een standaard SaaS-oplossing aanbiedt, waarbij de dienstverlening met betrekking tot security updates, bugfixing en releases volledig gestandaardiseerd is voor alle klanten, is het niet mogelijk om hiervoor een specifieke uitzondering te maken of dit proces uitsluitend voor de provincie Utrecht aan te passen.

Indien noodzakelijk voert gegadigde direct een bugfix door en laat zij haar klanten hier geen kwartaal op wachten. Dit geldt ook voor security updates, die altijd tijdig worden doorgevoerd. Het is hierbij goed om te benadrukken dat de provincie Utrecht, net als al onze andere klanten, hier niets van merkt. Daarnaast hanteert gegadigde een releasebeleid waarbij drie releases per jaar worden uitgevoerd (elke 3 à 4 maanden). Deze releases vinden buiten kantooruren en 'on-the-fly' plaats, wat betekent dat het ESM-systeem niet 'uit de lucht' gaat, maar met een minimale verstoring van slechts enkele minuten blijft doordraaien.

Bij een nieuwe release worden nieuwe functionaliteiten toegevoegd. Wanneer deze impact kunnen hebben op de bestaande werkwijze, staan deze standaard uit en kunnen ze door de applicatiebeheerder van de provincie Utrecht op een geschikt moment gecontroleerd worden geactiveerd. De bestaande functionaliteit, ingerichte koppelingen en integraties blijven gewaarborgd en worden nooit zonder overleg beperkt of opgeheven. Gezien het bovenstaande stelt gegadigde voor om dit onderwerp te bespreken tijdens de concretiseringsfase, zodat definitieve afspraken

hierover kunnen worden vastgelegd in het DAP. Mocht dit niet bespreekbaar zijn, dan is gegadigde genoodzaakt af te zien van inschrijving.
Staat de provincie Utrecht open voor dit gesprek?

Antwoord:

Zie het antwoord bij vraag 284.
Onderhavige aanbesteding kent overigens geen concretiseringsfase (zoals dit wel het geval is bij een Best Value aanbesteding).
De door vragensteller beschreven werkwijze zou acceptabel kunnen zijn voor de Aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
295

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.7

Vraag:

In de aanbestedingsstukken worden enkele voorbeelden genoemd van veranderende diensten, zoals aanpassingen of uitbreidingen van functionaliteit, wijzigingen in KPI-afspraken, wijzigingen in de uitvoering van overeengekomen diensten en/of aanpassingen van de op te leveren rapportages. Daarnaast wordt een procedure beschreven die gevolgd dient te worden bij standaard en niet-standaard wijzigingen.

Het ESM-systeem van gegadigde betreft 100% standaard software, waarbij geen wijzigingen worden doorgevoerd buiten de reguliere releases. Om die reden is het voor gegadigde onduidelijk welke wijzigingen in dit geval bedoeld worden en of artikel 2.7 van toepassing is op haar dienstverlening. Zou de provincie Utrecht kunnen verduidelijken wat zij hier exact voor ogen heeft, bijvoorbeeld door:

Een concreet voorbeeld te geven van een standaard change en een concreet voorbeeld te geven van een niet-standaard change, inclusief beoordeling door het CAP?

Deze verduidelijking helpt gegadigde om correct te bepalen of artikel 2.7 van toepassing is op haar dienstverlening.

Alvast dank voor uw toelichting.

Antwoord:

Indien alle vereisten worden gerealiseerd binnen de standaardsoftware van Inschrijver zal er geen sprake zijn van maatwerk en aanpassingen daarin. Dan blijft het doorvoeren van nieuwe releases als voorbeeld van niet-standaard wijzigingen waarbij de risico- en impactbepaling van belang zijn voor de Aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
296

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.6

Vraag:

U stelt hier het volgende:

In geval van een hoogste Prioriteit incident welke verder als Problem wordt behandeld dient een Root Cause Analyse (RCA) rapportage voor worden opgesteld.

Gegadigde hanteert de volgende werkwijze:

Algemene incidenten die meerdere klanten raken, worden teruggekoppeld via de kwartaalrapportages.

Specifieke incidenten die uitsluitend de provincie Utrecht betreffen, worden afgehandeld en gerapporteerd via het digitale klantenportaal (Logcentre).

Kunt u bevestigen of deze werkwijze voldoet? Indien dit niet het geval is, vernemen wij graag of hier ruimte is voor overleg over een alternatieve, werkbare oplossing in het overeen te komen DAP.

Antwoord:

Vragensteller vermeldt niet welke informatie "teruggekoppeld" of "gerapporteerd" wordt. Derhalve kan de Aanbestedende dienst niet bevestigen of de werkwijze voldoet. Bij een Problem van de hoogste prioriteit, ongeacht of dit ook andere klanten raakt, lijkt per kwartaal achteraf rapporteren niet afdoende. In beginsel is een alternatieve uitvoeringsvorm

bespreekbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

297

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.6

Vraag:

U stelt hier het volgende:

De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.

Deze rapportages leveren standaard per kwartaal aan bij onze klanten.

Volstaat dit ook?

Antwoord:

Rapportage per kwartaal volstaat maar daarin wenst de Aanbestedende dienst de cijfers per maand te zien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

298

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.5

Vraag:

In de bepaling staat het volgende:

“Correctief onderhoud welke noodzakelijk is om een Incident op te lossen vindt altijd plaats in overleg met de Opdrachtgever en wordt uitgevoerd op een tijdstip welk met de Opdrachtgever is overeengekomen.”

In de praktijk merken onze klanten doorgaans geen impact van het correctieve onderhoud dat wij uitvoeren. Om die reden achten wij het onnodig en onwenselijk om standaard overleg met de provincie Utrecht te voeren voor elk correctief onderhoudsmoment.

Wij stellen daarom voor om de bepaling als volgt aan te passen:

“Correctief onderhoud dat invloed heeft op de performance van de ESM-oplossing en welke noodzakelijk is om een Incident op te lossen, vindt altijd plaats in overleg met de Opdrachtgever en wordt uitgevoerd op een tijdstip welk met de Opdrachtgever is overeengekomen.”

Kunt u met deze aanpassing akkoord gaan?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

299

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA 2.5

Vraag:

In de bepaling staat het volgende:

“Na afhandeling van een hoogste Prioriteit Incident (Prioriteit 1) volgt altijd binnen 8 werkuren na afsluiting van het Incident een separate Error Restoration Report (ERR) rapportage over de afhandeling van het Incident (specificaties van de ERR worden in de DAP opgenomen). Enkel op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na oplevering van de ERR een Service Improvement Plan op te leveren, waarin structurele verbetermaatregelen zijn opgenomen, welke voorkomt dat een soortgelijk Incident in de toekomst opnieuw optreedt.”

Gegadigde hanteert de volgende werkwijze:

Algemene incidenten die meerdere klanten raken, worden teruggekoppeld via de kwartaalrapportages.

Specifieke incidenten die uitsluitend de provincie Utrecht betreffen, worden afgehandeld en gerapporteerd via het digitale klantenportaal (Logcentre).

Kunt u bevestigen of deze werkwijze voldoet aan de gestelde eisen? Indien dit niet het geval is, vernemen wij graag of hier ruimte is voor overleg over een alternatieve, werkbare oplossing in het overeen te komen DAP.

Antwoord:

Neen, de door vraagsteller genoemde werkwijze voldoet niet geheel aan de gestelde eisen. Betreffende Prioriteit 1 incidenten wenst de Aanbestedende dienst een ERR-rapportage te ontvangen die afdoende inzicht biedt in wat er aan de hand was en wat het herstellen van de dienstverlening inhield. Over de precieze inhoud hiervan en wijze van aanlevering kunnen nadere afspraken gemaakt worden in het DAP. Een Service Improvement Plan zal slechts verlangd worden indien daar naar mening van de Aanbestedende dienst een gegronde reden voor bestaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

300

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA Artikel 2.5

Vraag:

U stelt hier:

De meetperiode voor de opgestelde KPI's betreft één kalendermaand.

Deze rapportages leveren standaard per kwartaal aan bij onze klanten.

Volstaat dit ook?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 297.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

301

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA Artikel 2.4

Vraag:

U stelt hier:

Opdrachtnemer levert tenzij anders is overeengekomen, maandelijks een beschikbaarheidsrapportage aan met services en componenten, inclusief behaalde en afgesproken niveaus en de identificatie waar verbetering kan plaatsvinden.

Deze rapportages leveren wij standaard per kwartaal aan bij onze klanten. Volstaat dit ook?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 297.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

302

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA artikel 2.4

Vraag:

Wij verzoeken om het woord 'garandeert' in de betreffende bepaling aan te passen naar 'spant zich er uiterst voor in'.

Hoewel gegadigde alles in het werk stelt om optimale beschikbaarheid te

realiseren, blijft het een feit dat software afhankelijk is van diverse externe factoren. Er kunnen situaties optreden waarin verstoringen buiten de invloedssfeer van gegadigde liggen, zoals bij het recente incident met de CrowdStrike-update, waardoor wereldwijd systemen ineens down waren. Door deze aanpassing wordt rekening gehouden met onvoorziene omstandigheden, terwijl de verplichting tot maximale inspanning om de continuïteit te waarborgen blijft bestaan. Wij vernemen graag uw reactie op dit voorstel.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Voor dit soort situaties geldt reeds artikel 27 van de ARBIT-2022 voorwaarden betreffende 'Overmacht'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

303

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA Artikel 2.3

Vraag:

In de bepaling staat het volgende:

"Alle aangeboden diensten dienen door de Opdrachtnemer actief bewaakt te worden. Verstoringen of andere relevante zaken zoals beveiligingsincidenten, DDoS-aanvallen, virusuitbraken, etc. die uit deze bewaking naar voren komen (of anderszins geconstateerd worden) worden binnen 1 uur ook bij de Opdrachtgever gemeld."

Gezien de aard van dergelijke incidenten, waaronder een DDoS-aanval, is het voor gegadigde onwerkbaar om al haar klanten afzonderlijk binnen 1 uur te informeren. Om klanten toch snel en effectief te informeren, heeft gegadigde een online communicatiepagina ingericht waarop alle relevante informatie over dergelijke incidenten centraal en gelijktijdig met alle klanten wordt gedeeld.

Kunt u bevestigen of deze werkwijze voldoet aan de gestelde eis? Indien dit niet het geval is, vernemen wij graag of hier ruimte is voor overleg over een werkbare oplossing.

Antwoord:

Er is ruimte voor overleg over een andere werkbare oplossing mits deze inhoudt dat er actief informatie danwel een trigger naar de Aanbestedende dienst gestuurd wordt en het niet inhoudt dat de Aanbestedende dienst een bepaalde communicatiepagina continu actief in de gaten moet houden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
304

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA Artikel 2.3

Vraag:

U geeft hier aan:

Dit logboek kan op verzoek van Opdrachtgever aan haar ter beschikking worden gesteld over een periode welke door haar zelf kan worden gespecificeerd. Opdrachtnemer levert de gevraagde logboek informatie binnen 5 werkdagen in voor Opdrachtnemer leesbaar elektronisch formaat.

Deze informatie kunt u zelf 24/7 uit ons logcentre halen, volstaat deze werkwijze ook?

Antwoord:

Deze werkwijze volstaat mits dit op eenvoudige wijze verkregen kan worden, (i.e. in een lijst vorm, en niet elk ticket separaat moeten opgezocht moet worden).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
305

Onderwerp:
Bijlage 15 Model SLA Artikel 2.3

Vraag:

Onze helpdesk is telefonisch bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Zie het antwoord bij vraag 109. Met name het late begintijdstip is bezwaarlijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
306

Onderwerp:
Bijlage 15 Model SLA artikel 2.2

Vraag:

Hier geeft u het volgende aan:

"Opdrachtnemer garandeert dat hij de diensten op een adequate manier monitoort zodat de gestelde prestatie-eisen aan de dienstverlening inzichtelijk gemaakt kunnen worden."

Gegadigde verzoekt verduidelijking over hoe de provincie Utrecht deze monitoring en rapportage concreet voor zich ziet. Zoals gegadigde dit interpreteert, zou dit betekenen dat een rapportage aangeleverd moet worden voor:

- Welke onderhoudswerkzaamheden op welke datum zijn aangekondigd.
- Op welke datum en tijd het onderhoud daadwerkelijk is doorgevoerd.

Gegadigde vraagt zich af wat de provincie Utrecht met deze informatie wil doen, zeker gezien het feit dat de provincie niets zal merken van het

onderhoud.

Kan de provincie toelichten welke inzichten zij precies uit deze rapportage wil verkrijgen en welk specifiek doel het nuttigt?

Antwoord:

De daadwerkelijke beschikbaarheid dient gemeten en als percentage gerapporteerd te worden. Details omtrent de niet-beschikbaarheid hoeven niet gerapporteerd te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

307

Onderwerp:

Bijlage 15 Model SLA artikel 2.2

Vraag:

Gegadigde hanteert een vast onderhoudswindow voor al haar klanten en kan dit niet specifiek aanpassen aan de wensen van de provincie Utrecht. Daarnaast merken klanten in 99,9% van alle gevallen niets van het doorgevoerde onderhoud. Om die reden acht gegadigde het overbodig en zelfs onwenselijk om onderhoud 14 dagen van tevoren aan te kondigen. Gegadigde stelt voor om dit onderwerp te bespreken tijdens de concretiseringsfase, zodat hierover werkbare afspraken kunnen worden vastgelegd in het DAP.

Staat de provincie Utrecht hiervoor open?

Antwoord:

De beschikbaarheid van het ESM tool dient binnen het service window (maandag t/m vrijdag van 7.30 uur tot 22.00 uur) op het in paragraaf 2.4 gestelde niveau te zijn (99,5%). Indien planbaar onderhoud gaat leiden tot verminderde beschikbaarheid en/of tot een hoger risico op verstoringen in het ESM tool of de interfaces dan wil Aanbestedende dienst haar gebruikers tijdig vooraf kunnen waarschuwen en het risico kunnen beoordelen en maatregelen tot risico beperking kunnen nemen. Nadere praktische afspraken kunnen in het DAP vastgelegd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

308

Onderwerp:

Art. 8.5 en 8.6 ARBIT – NVI 203 – Ongelimiteerde aansprakelijkheid IE vrijwaring

Vraag:

Inschrijver begrijpt uit uw beantwoording dat u de aansprakelijkheid niet wenst te beperken tot het bedrag als opgenomen in art. 26.3 ARBIT. Aangezien een ongelimiteerde vrijwaring een niet calculeerbaar bedrijfsrisico is, niet verzekeraar is, ongebruikelijk in de IT-branche is (zie NL Digital voorwaarden) en Inschrijver fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de Opdrachtgever te leveren, verzoekt Inschrijver redelijkerwijs in ieder geval een supercap op te nemen van ten hoogste zeven (7) maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Kunt u aangeven of dit akkoord is? Zo nee, kunt u dan zelf een adequaat en redelijk voorstel voor een supercap doen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot (verdere) aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
309

Onderwerp:

Art. 17.5 ARBIT – NVI 82 - Boete Geheimhouding

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat met een boete een prikkel tot nakoming wordt gegeven, maar verzoekt om de boete van EUR 10.000 per overtreding te maximeren op EUR 30.000 in totaal. Daarmee wordt nog steeds van een preventieve werking uitgegaan, maar is de boete wel gemaximeerd. Gaat u akkoord? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Met het antwoord op vraag 82 is de Aanbestedende dienst al ruimschoots tegemoet gekomen (verlaging van € 50.000, - naar € 10.000, -). Dit is in onze optiek zeer proportioneel. Wij zullen geen verdere aanpassingen doorvoeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
310

Onderwerp:

Art. 22.1 ARBIT – NVI 58 – Vervanging Personeel

Vraag:

De definitie van Personeel is zeer ruim omschreven. Inschrijver begrijpt het belang van kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening en heeft daartoe diverse juridische remedies op grond van het contract en de wet, maar uiteindelijk koopt u een dienstverlening in. Inschrijver verzoekt de vrijheid te hebben om dit zo goed mogelijk voor Opdrachtgever in te regelen. Inschrijver verzoekt derhalve art. 22.1 te beperken tot sleutelpersoneel. Gaat u daarmee akkoord? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

311

Onderwerp:

Art. 26.1 ARBIT -NVI 213-- Indirecte Schade

Vraag:

Hoewel in de wet geen onderscheid gemaakt wordt tussen directe en indirecte schade, is algemeen geaccepteerd in onze branche om indirecte schade tussen partijen volledig uit te sluiten (zie bijv. de NL Digitaal Voorwaarden art. 16.2 en 16.4, specifiek voor de IT Branche). Het volledig uitsluiten van indirecte schade is zeer gebruikelijk in contracten tussen bedrijven onderling (hier wordt in de Gids Proportionaliteit, art. 3.9, rekening mee gehouden) en wordt doorgaans vaak ook door overheidsorganen geaccepteerd. Inschrijver verzoekt redelijkerwijs om een heroverweging en om indirecte (en gevolg) schade voor beide partijen in zijn geheel uit te sluiten. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot (verdere) aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

312

Onderwerp:

Art. 26.2 en 26.3 ARBIT – NVI 214 - Hoogte aansprakelijkheid

Vraag:

Inschrijver meent dat het redelijk is dat de hoogte van mogelijke aansprakelijkheid in absolute zin wordt gemaximeerd, en niet alleen per gebeurtenis. Een dergelijke maximum wordt doorgaans vaak door overheidspartijen geaccepteerd en is tevens het uitgangspunt in de GIBIT voorwaarden (zie art. 16.4 GIBIT).

Daarnaast is de cap van “ten hoogste vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis” erg fors. Ter vergelijking in de GIBIT voorwaarden is de aansprakelijkheid voor beperkt tot “twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis”. Zie art. 16.4 GIBIT.

Daarbovenop wenst Opdrachtgever ook om indirecte schade niet uit te sluiten. Inschrijver verzoekt in het licht van het voorgaande 1) de aansprakelijkheid te maximeren 2) de aansprakelijkheidschap te verlagen cf. de GIBIT voorwaarden of een ander redelijk voorstel van Opdrachtgever en 3) om indirecte schade uit te sluiten.

Gaat de Opdrachtgever akkoord met aanpassing van dit artikel in lijn met deze uitgangspunten? Indien het antwoord ontkennend is, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om dit toe te lichten en eventueel een alternatief voorstel te doen dat strookt met de positie van partijen.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot (verdere) aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

313

Onderwerp:

Art.26.4 d ARBIT – NVI 215/216 - Ongelimiteerde aansprakelijkheid
Privacy boetes

Vraag:

1. Inschrijver begrijpt uit uw beantwoording dat u de aansprakelijkheid niet wenst te beperken tot het bedrag als opgenomen in art. 26.3. Aangezien een ongelimiteerde vrijwaring een niet calculeerbaar bedrijfsrisico is, niet verzekeraar is en ongebruikelijk in de IT-branche is (zie NL Digital voorwaarden), verzoekt Inschrijver redelijkerwijs om in ieder geval een supercap op te nemen van ten hoogste zeven (7) maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Kunt u aangeven of dit akkoord is? Zo nee, kunt u dan zelf een adequaat en redelijk voorstel voor een supercap doen?

2. Inschrijver heeft verzocht om standaard uitsluitingen toe te voegen die gangbaar zijn voor overheidsorganen en in de GIBIT (zie art. 16.5 iv punt 2 GIBIT) zijn opgenomen. Deze luiden: dat het gaat om door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes: 1. voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Inschrijver hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en 2. onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Inschrijver: a. onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en b. Leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Inschrijver toe te rekenen deel van die boete. Kunt u aangegeven waarom dit niet akkoord voor u is?

Inschrijver redelijkerwijs om in ieder geval 1) een redelijke supercap op te nemen 2) indirecte schade uit te sluiten en 3) de standaarduitsluitingen toe te voegen waarmee u in een vergelijkbare positie komt als andere overheidsorganen. Kunt u per punt aangeven of dit akkoord is? Zo nee, kunt u dit gemotiveerd toelichten?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot (verdere) aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

314

Onderwerp:

Art. 56 /76.2 ARBIT – NVI 223/227– fatale termijnen

Vraag:

Inschrijver verzoekt om een ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming indien de fatale termijnen niet worden gehaald. Indien het niet halen van een fatale termijn, niet toe te rekenen is aan Inschrijver, kan zij daarvoor uiteraard niet verantwoordelijk worden gehouden. Het betreft een onderlinge samenwerking/ afhankelijkheid tussen partijen. Gaat Opdrachtgever akkoord met een ingebrekestelling cf de vereisten van de wet?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De Aanbestedende dienst heeft reeds aanpassingen gemaakt betreffende het halen van de service levels en implementatietermijn. Zie de antwoorden op vragen 266 en 267.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

315

Onderwerp:

Art. 5.1 Overeenkomst – NVI 154 – Fatale termijnen

Vraag:

Inschrijver verzoekt om een ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming indien de fatale termijnen niet worden gehaald. Indien het niet halen van een fatale termijn, niet toe te rekenen is aan Inschrijver, kan zij daarvoor uiteraard niet verantwoordelijk worden gehouden. Het betreft een onderlinge samenwerking/ afhankelijkheid tussen partijen. Gaat

Opdrachtgever akkoord met een ingebrekestelling cf de vereisten van de wet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 314.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

316

Onderwerp:

Art. 6.2 Overeenkomst – NVI 153 - Inhouden vergoeding bij gebreken

Vraag:

Inschrijver verzoekt 15% te vervangen door 5%. 15% is fors en Opdrachtgever heeft reeds diverse juridische remedies onder het contract. Gaat Opdrachtgever akkoord of kan zij zelf een redelijk alternatief voorstel doen die recht doet aan de positie van beide partijen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat akkoord met 10%.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

317

Art. 7.3 Overeenkomst – NVI 232 - SLA boete

Vraag:

Inschrijver verzoekt om 10% te vervangen door 5%. 10% is fors en Opdrachtgever heeft reeds diverse juridische remedies onder het contract. Gaat Opdrachtgever akkoord of kan zij zelf een redelijk alternatief voorstel doen die recht doet aan de positie van beide partijen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

318

Onderwerp:

Art. 2.2, 2.5, 2.10, 2.11, 3.2 en definitie Service Window SLA – NVI 235
SLA Garanties

Vraag:

T.a.v. van SL's heeft Opdrachtgever al boetes opgenomen. Daarbovenop neemt Opdrachtgever tevens SL garanties op. Dit is dubbelop en gaat behoorlijk ver. Inschrijver verzoekt een heroverweging om in ieder geval t.a. v. de boetes en/of garanties aanpassingen te maken, waarbij Inschrijver verzoekt "garantie" te vervangen door "dient zich te houden aan". Gaat Opdrachtgever akkoord? Indien niet, dan ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerd antwoord.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst komt hierin tegemoet door middel van het antwoord op vraag 266.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

319

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 111

Vraag:

We begrijpen uw standpunt en delen uw mening, echter zijn onze processen iets anders ingericht dan u beschrijft in uw SLA. Een Change zoals u beschrijft in de onderliggende techniek of in de software is een proces en onderdeel van de dienstverlening, onderdeel van het supportcontract. Buiten het Servicewindow worden aanpassingen, updates en upgrades uitgevoerd door leverancier, hiervoor heeft leverancier uiteraard een changeproces beschreven en wij dragen er zorg voor dat u geen hinder ondervindt. Het proces wat wij doorvoeren is echter wel een proces zonder KPI's, een update wordt aangekondigd, in geval van functionele wijzigingen worden er release-notes meegestuurd en updates worden eerst in een testomgeving uitgevoerd. Een verdere beschrijving van het proces zal worden opgenomen in het DAP, wij achten de Nota van Inlichtingen niet de juiste plek om een gehele procesbeschrijving te delen. Wijzigingen die u aanvraagt omtrent de inrichting vallen zoals eerder beschreven onder consultancy waarvoor een offertetraject gestart wordt. Met betrekking tot Problem Management begrijpen wij ook uw standpunt en hebben wij het in de eerste NvI niet helemaal goed bevraagd. Het proces Problem Management is bij ons iets anders ingericht dan u beschrijft, maar uiteraard kennen wij prioriteiten toe aan Problems en heeft u hier inzage in. De prioriteiten worden echter toegekend door onze problem managers op basis van de impact en complexiteit, hierdoor hangen wij hier niet vooraf KPI's aan. Voor het oplossen van Problems zijn wij in sommige gevallen, net als elke leverancier, afhankelijk van onze ontwikkelfabriek, maar juist ons Continuous Deployment zorgt ervoor dat wij oplossingen direct kunnen uitrollen wat de snelheid juist ten goede komt. Kunt u met ons vorige voorstel, het aanpassen van de SLA, akkoord gaan met deze uitleg in acht genomen?

Antwoord:

Deels akkoord in combinatie met deze uitleg. De Aanbestedende dienst gaat echter niet akkoord dat de problem manager het oplossen inplant zonder invloed van de Aanbestedende dienst en daarbij de complexiteit van de oplossing in belangrijke mate laat meewegen. De impact van de fout dan wel van de work-around op de Aanbestedende dienst dienen doorslaggevend te

zijn voor de tijdsperiode waarbinnen de structurele oplossing voor het probleem beschikbaar moet komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

320

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 125

Vraag:

Wij willen u nogmaals vragen om de individuele test eruit te halen, zoals wij eerder hebben beschreven is back up & restore onderdeel van onze audit en tegelijk een geautomatiseerd proces. Er worden maandelijks back up & restore tests uitgevoerd op elke server die wij hosten. Zulke tests worden steekproefgewijs uitgevoerd op individuele omgevingen, aangezien alle configuraties voor de omgevingen gelijk zijn kunnen wij bij een succesvolle test concluderen dat dit ook voor de andere omgevingen zal gelden. Deze testen worden in veel gevallen uitgevoerd door het betreffende datacenter (Azure bijvoorbeeld), zij dragen er zorg voor dat de back ups en restores werken als onderdeel van onze overeenkomst. De werking en uitvoering wordt door externe auditors gecontroleerd en is opgenomen in ons SOC2 assurance report. Het is ook niet werkbaar om voor de 8000 omgevingen die wij hosten individueel een jaarlijkse back up & restore test uit te voeren. Kunt u met deze toelichting alsnog akkoord gaan met ons eerdere voorstel?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat akkoord, mits zeker gesteld wordt dat genoemde testen plaatsvinden t.a.v. de omgeving voor de Aanbestedende dienst afdekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

321

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 110

Vraag:

Zoals in onze eerdere vraag beschreven is ons releasebeleid gebaseerd op continuous deployment, we hebben in onze vraag al diverse voordelen beschreven die dit beleid heeft ten opzichte van uw voorstel. U vraagt nu om meer toelichting en vooral hoe wij verstoringen voorkomen. Het idee achter dit releasebeleid is juist dat door het doorvoeren van kleine updates u niks zult merken van verstoringen. De updates worden te allen tijde buiten kantoortijden uitgevoerd en zijn klein, hierdoor merkt u in de praktijk niks van een verstoring en is de impact op uw werkzaamheden minimaal. Kunt u met deze toevoeging alsnog akkoord gaan met ons eerdere voorstel?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat akkoord. Zie tevens het antwoord op vraag 284.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

322

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 134

Vraag:

We stellen bovendien nogmaals voor de genoemde aansprakelijkheidsbeperking in de Verwerkersovereenkomst op te nemen: 9.3 De aansprakelijkheid van Verwerker beperkt zich tot compensatie voor

directe schade, tot een maximum van de voor de overeenkomst bepaalde prijs (exclusief BTW). Bij een duurovereenkomst is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan de prijs voor de overeenkomst voor één jaar. De aansprakelijkheid van Verwerker bedraagt nooit meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Verwerker is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Provincie Utrecht. De aansprakelijkheid van Verwerker voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten. De eerder genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker.

Antwoord:

Zoals in par. 9.3 van de concept verwerkersovereenkomst vermeld, gelden de aansprakelijkheidsbeperkingen die in de Overeenkomst zijn opgenomen. In dit geval gelden hiervoor de ARBIT-2022 voorwaarden. Artikel 26 van deze voorwaarden voorziet reeds in aansprakelijkheidsbeperkingen. Hiermee houdt de Aanbestedende dienst vast aan het reeds gegeven antwoord op vragen 133 en 134.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

323

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 134

Vraag:

Wij kunnen niet akkoord gaan met de uitzondering. We verwijzen u graag naar onze toelichting omtrent dit onderwerp bij art. 26.4d ARBIT 2022.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 134.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

324

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 135

Vraag:

Het huidige artikel is voor ons niet werkbaar en is erg ongebruikelijk voor ons om overeen te komen. We stellen nogmaals voor het artikel wederkerig te maken, bestuurlijke boetes uit te zonderen en enkele voorwaarden te verbinden aan het beroep op een dergelijke vrijwaring.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 135.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

325

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 136

Vraag:

Wij begrijpen uw reactie, maar het is voor ons gebruikelijk om deze bepalingen op te nemen in de Verwerkersovereenkomst, zodat een datalek zo snel mogelijk kan worden verholpen. In artikel 8 is de door u genoemde verplichting voor ons om u te ondersteunen bij het melden van datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of betrokkenen reeds opgenomen.

Echter, het is voor ons van zwaarwichtig belang dat onze toevoeging in artikel 8.4 wordt opgenomen, zodat partijen duidelijk overeenkomen wat van elkaar verwacht wordt.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst handhaaft het oorspronkelijke antwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
326

Onderwerp:

NvI 1 - Vraag 138

Vraag:

In de AVG is bepaald dat een verwerker de verwerkingsverantwoordelijke 'zonder onredelijke vertraging' in kennis stelt van een inbreuk. De AVG heeft hierbij geen specifieke termijn opgenomen. Indien u wel een specifieke termijn in de overeenkomst opneemt wijkt dit af van de bewoording in de AVG met als gevolg dat dit niet aansluit bij onze interne processen. Daarnaast maakt u het een Verwerker onredelijk lastig om een mogelijk datalek te onderzoeken, waar juist de AVG wel rekening mee houdt door geen termijn op te nemen. Graag willen wij u er ook op wijzen dat de 72 uur termijn voor verwerkingsverantwoordelijke pas gaat lopen op het moment dat wij inlichten over het datalek. Graag stellen wij daarom nogmaals voor om 24 uur te schrappen.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst handhaaft het oorspronkelijke antwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

327

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 140

Vraag:

We vragen u nogmaals ons voorstel te overwegen aangezien we van mening zijn dat beide partijen hier op dezelfde manier instaan. Voor ons is het echter van groot belang om voor (aanvullende) audits van Opdrachtgever redelijke voorwaarden te stellen met betrekking tot de aard en omvang. Indien al onze klanten zonder beperkingen een audit kunnen uitvoeren gaat dit ten kosten onze bedrijfscontinuïteit. Daarnaast kan het uitoefenen van de auditbevoegdheid van de ene klant, strijdigheid met de geheimhoudingsbepalingen met een andere klant opleveren. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor nadere eisen aan de audit te stellen, maar zal uiteraard zijn redelijke medewerking geven en toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 140.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

328

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 144

Vraag:

We begrijpen dat dit een aanvulling is, maar deze werkwijze past enkel met betrekking tot subverwerkers niet bij onze dienstverlening. Opdrachtnemer

werkt met een systeem van algemene schriftelijke toestemming conform artikel 28 lid 2 van de AVG, waarbij Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om bezwaar te maken tegen deze beslissing. Om de continuïteit van onze dienstverlening te waarborgen, hebben wij er daarom voor gekozen gebruik te maken van de algemene toestemmingsmogelijkheid die de AVG biedt. Indien u zich inschrijft voor de SaaS-updates, ontvangt u e-mails waarin wij u op de hoogte stellen. Graag verzoeken we u nogmaals om subverwerkers uit de eerste volzin te verwijderen zodat het artikel (ook) in lijn is met de werkwijze van Opdrachtnemer.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst handhaaft het oorspronkelijke antwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
329

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 146

Vraag:

zie graag onze vervolgreactie NvI 1 vraag 152

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 331.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
330

Onderwerp:
NvI 1 - vraag 149

Vraag:

Aansluitend bij ons voorstel bij artikel 11 ARBIT stellen wij ook hier voor om voor acceptatie 60% van de implementatiekosten te betalen en na acceptatie het resterende bedrag.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 149.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
331

Onderwerp:
NvI 1 - vraag 152

Vraag:

Wij hebben kennis genomen van het antwoord op vraag 2 en blijven bij ons standpunt dat onze SLA adequaat is voor het gebruik van onze dienstverlening en voldoet aan de relevante eisen. Wij kunnen niet instemmen met het koppelen van een korting aan het niet naleven van de SLA. Indien wij onze verplichtingen niet nakomen, heeft u de mogelijkheid ons aansprakelijk te stellen op basis van het aansprakelijkheidsartikel. Bovendien willen wij benadrukken dat de SLA een inspanningsverplichting betreft.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Zie het antwoord bij vraag 2. Wat betreft de korting bij het niet naleven van service levels zie het antwoord bij vraag 266.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

332

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 139

Vraag:

Wij stellen voor vast te houden aan de bewoordingen zoals opgenomen in ons eerdere voorstel, aangezien deze het beste aansluiten bij ons standaardproces voor indexeren en er tevens enkele essentiële aspecten ontbreken in het voorstel van de Opdrachtgever. Wij hebben ons voorstel weliswaar aangepast om beter in lijn te zijn met het voorstel van de Opdrachtgever:

7.2 De Vergoeding kan één keer per kalenderjaar, na startdatum Overeenkomst worden geïndexeerd volgens het door de Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, het percentage zal zijn gebaseerd op het gemiddelde van de laatste vier definitieve kwartalen.

Antwoord:

De verwijzing naar het antwoord op vraag 139 is onjuist. U bedoelt waarschijnlijk het antwoord op vraag 152. Deels akkoord met uw voorstel, namelijk ten aanzien van de opvolging van het genoemde indexcijfer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
333

Onderwerp:
NvI 1 - vraag 153

Vraag:

Het inhouden van een deel van de vergoeding totdat gebreken zijn hersteld past niet goed bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten. Indien wij de gebreken niet kunnen herstellen heeft u de mogelijkheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. We vragen u nogmaals ons voorstel in overweging te nemen.

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende dienst houdt vast aan zijn eerdere antwoord op vraag 153. Daarbij is de suggestie dat kan worden ontbonden niet reëel, althans echt een laatste redmiddel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
334

Onderwerp:
NvI 1 - vraag 154

Vraag:

We begrijpen dat het leveren van de SaaS-omgeving voornamelijk binnen onze invloedssfeer ligt, echter blijkt in de praktijk dat dit sterk afhankelijk is van de samenwerking tussen beide partijen. Wij verzoeken u opnieuw om ons voorstel in overweging te nemen, waarbij we eventueel de mogelijkheid bieden om een specifieke termijn als fataal te beschouwen, mits dit de werkbaarheid van de bepaling voor de Opdrachtgever vergroot. Dit zou kunnen bijdragen aan een oplossing die zowel aan de belangen van de Wederpartij als de Aanbestedende dienst tegemoetkomt

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 267.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

335

Onderwerp:

NvI 1 - Vraag 155

Vraag:

Wij begrijpen uw reactie en gaan bij aanbestedingen ook langdurige verbintenissen aan met dergelijke klanten. In ons voorstel hebben wij opgenomen dat beide partijen de overeenkomst kunnen beëindigen, aangezien wij het onredelijk achten dat slechts één partij de beslissing tot verlenging kan nemen, gezien de samenwerking tussen beide partijen. Gelet op de langdurige aard van de overeenkomst, kan het noodzakelijk zijn om bepaalde voorwaarden aan te passen; dergelijke wijzigingen zullen echter uitsluitend plaatsvinden met de uitdrukkelijke instemming van beide partijen. Derhalve dient deze mogelijkheid aanwezig te zijn. Graag vragen we u dit te overwegen in het licht van ons tekstvoorstel:

4.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst viermaal (4) verlengen voor een periode van respectievelijk 24, 24, 12 en 12 maanden. Na afloop van de in artikel 4.2 bedoelde looptijd wordt de Overeenkomst in samenspraak verlengd. Partijen kunnen drie (3) maanden voor het einde van de initiële looptijd de Overeenkomst opzeggen."

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 155.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

336

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 157

Vraag:

Wij delen deze mening, maar dit dienen partijen nog altijd overeen te zijn gekomen waardoor we ter verduidelijking graag de bewoording in dit artikel aanpassen naar 'indien Partijen dat overeenkomen'. Indien het binnen onze dienstverlening valt, wordt het als overeengekomen beschouwd.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verlangt dat, indien hij dit wenst, ook Innovatief Onderhoud door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Het oorspronkelijke antwoord blijft gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

337

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 158

Vraag:

Graag wijzen we u er nogmaals op dat wij geen garanties kunnen geven voor het werk van derden.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verwijst nogmaals naar het antwoord op vraag 158.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
338

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 227

Vraag:

Wij verzoeken u nogmaals om onze toevoeging te heroverwegen. Het is naar onze mening onterecht dat verzuim wordt aangenomen zonder dat wij formeel in gebreke zijn gesteld en de gelegenheid hebben gehad dit te herstellen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 268.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
339

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 165

Vraag:

Niet akkoord om te handhaven zonder de toevoeging, zie onze reactie bij art. 59.6.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 165.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

340

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 166

Vraag:

Wij begrijpen uw standpunt, maar de huidige formulering van het laatste gedeelte van dit artikel is voor ons onaanvaardbaar. Wij kunnen geen garanties verstrekken voor herstelwerkzaamheden die door derden worden uitgevoerd, aangezien wij uitsluitend verantwoordelijk zijn voor de door onszelf uitgevoerde werkzaamheden. Graag vragen we u ons voorstel te heroverwegen.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De betreffende situatie waarin een derde wordt ingeschakeld door opdrachtgever ontstaat enkel in het geval de opdrachtnemer de gebreken meermaals niet heeft verholpen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
341

Onderwerp:
NvI 1 - vraag 168

Vraag:

Leverancier is het hier niet mee eens, de overeengekomen verplichtingen gelden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de huidige formulering is voor ons niet werkbaar. We willen nogmaals voorstellen om dit artikellid te schrappen.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 168.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
342

Onderwerp:
NvI 1 - vraag 173

Vraag:

Om de voorwaarden overzichtelijk te houden stellen we opnieuw voor om het artikel als volgt aan te passen, ondanks de rangorde in de documenten: Het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever. Waarbij in acht wordt genomen dat het toekomstige recht tot gebruik niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar is. Daarnaast heeft Leverancier een abonnementsmodel waarbij het gebruik is beperkt tot het aantal behandelaars dat Opdrachtgever heeft afgenomen.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 173.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

343

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 69

Vraag:

Het is voor ons moeilijk om inhoudelijk te reageren zonder nadere toelichting op de redenen waarom u niet akkoord gaat. We vragen u nogmaals onze reactie te heroverwegen.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst blijft vasthouden aan het antwoord op vraag 69. Er is bewust voor gekozen om gebruiksrechten en bijbehorende voorwaarden vast te leggen in de Overeenkomst en de ARBIT, zodat er een uniforme en heldere contractuele basis geldt. Het laten prevaleren van afzonderlijke voorwaarden, zoals een EULA, zou afbreuk doen aan deze consistentie en rechtszekerheid. Om die reden wordt het verzoek niet ingewilligd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

344

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 180

Vraag:

Kan Opdrachtgever akkoord gaan met het voorstel hieronder in de derde

alinea?

Wij zijn het met u eens dat schendingen van wet- en regelgeving op het gebied van persoonsgegevens aanzienlijke gevolgen kunnen hebben. Het vinden van een balans tussen een specifiek voorstel (dat mogelijk niet aan de zorgen van de Opdrachtgever tegemoetkomt) omtrent aansprakelijkheid en het stellen van een algemene vraag (die later verder kan worden gespecificeerd en er tegelijkertijd voldoende recht wordt gedaan aan de transparantie van het aanbestedingsproces naar andere inschrijvers toe) in deze fase van het aanbestedingsproces, is uitdagend. Een boete die zonder beperkingen kan worden doorgezet naar in dit geval Opdrachtnemer blijft echter een onredelijke bepaling die ons zou dwingen ons uit het proces terug te trekken, derhalve doen wij het volgende voorstel.

Gezien de aard van een boete (een strafbeschikking vanuit de Autoriteit Persoonsgegevens) voor het overtreden van de wet, gaan wij ervan uit dat de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) als uitgangspunt heeft dat boetes alleen worden opgelegd aan de partij die daadwerkelijk de AVG schendt. Als de Opdrachtnemer een fout begaat die leidt tot een boete, behoort een dergelijke boete door AP rechtstreeks aan Opdrachtnemer opgelegd te worden. Als de AP een boete oplegt aan Opdrachtgever en Opdrachtgever vindt dit (deels) onterecht omdat Opdrachtnemer volgens hen de fout heeft begaan, kan Opdrachtgever bestuursrechtelijk bezwaar indienen tegen het boetebesluit en zo de boete te laten vervallen of verlagen. Bij het doorleggen van een boete vervalt de bezwaarmogelijkheid waardoor wij geen bezwaar kunnen maken bij de AP en wij niks kunnen doen indien het gaat om een onrechtvaardige boete.

Met ons voorstel proberen wij niet onze eigen verantwoordelijkheid voor een aan ons opgelegde boete door de AP te beperken. Die mogelijkheid bestaat niet binnen de kaders van de wet. In het kader van de transparantie van het proces naar andere inschrijvers toe, verzoeken wij (verzoek A) om de daadwerkelijke tekst van de aansprakelijkheidsbepaling eventueel na gunning met de betreffende partij verder te specificeren, indien opdrachtgever daartoe behoefte heeft en/of er nog openstaande punten met betrekking tot aansprakelijkheid zijn in relatie tot verdere vragen die hierover gesteld worden in de nota van inlichtingen. Wij vragen de opdrachtgever (verzoek B) als uitgangspunt bereid te zijn om een boete, die een wezenlijk ander karakter heeft dan aansprakelijkheid, buiten beschouwing van een aansprakelijkheidsartikel te laten en af te doen met de wettelijke voorzieningen hiervoor. Proportionaliteitshalve zou daarnaast het totale aansprakelijkheidsrisico door een aansprakelijkheidsartikel gedekt moeten kunnen worden en in proportionele verhouding moeten staan tot de gegunde opdracht. De onbeperkte doorzetting van een boete, die naar haar aard wordt opgelegd aan de partij die de overtreding begaat, is naar onze mening disproportioneel. Kan Opdrachtgever met verzoek A en verzoek B akkoord gaan?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

345

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 181

Vraag:

Het is voor ons niet akkoord om een onbeperkte aansprakelijkheid voor dood en letsel te hanteren. We zijn van mening dat we een redelijk voorstel hebben gedaan om aanspraken ten gevolge van dood- en letsel te beperken tot het in art. 26.2 genoemde.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is van mening dat artikel 26.4a een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot (verdere) aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

346

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 52

Vraag:

Wij blijven van mening dat gezien de aard van onze dienstverlening en het

potentiële risico dat er bij standaard gebruik van onze software op kan treden, deze aansprakelijkheidsbeperking in verhouding met de contractwaarde. Graag komen wij met u een aansprakelijkheidsartikel overeen dat voor beide partijen werkbaar is. Het is voor ons akkoord om, met in achtneming van onze reactie bij artikel 12.4, in te stemmen met het volgende voorstel:

De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste viermaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Wederpartij voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) bedragen.

De aansprakelijkheid van Wederpartij voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Wederpartij verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot (verdere) aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
347

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 82

Vraag:

Bij uitzondering akkoord om het artikellid te behouden met in achtneming

uw reactie bij vraag 82. We stellen het volgende voor:

17.5. De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- per overtreding, met een maximum van € 50.000,- per jaar. Met inachtneming dat samenhangende schendingen worden beschouwd als één schending.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 82.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
348

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 185

Vraag:

Een dergelijke garantie is voor ons niet werkbaar, zie ook onze eerdere reactie. Is het volgende voorstel ook werkbaar voor u?

"Wederpartij zet zich ervoor in de Prestatie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief optionele verlengingen, te kunnen en zullen onderhouden. In geval van discontinuïteit biedt de opdrachtnemer een redelijk alternatief, zoals een On-Premise Virtual Appliance-omgeving.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 185.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
349

Onderwerp:
NvI 1 - vraag 186

Vraag:

Het is voor ons moeilijk om inhoudelijk te reageren zonder nadere toelichting op de redenen waarom u niet akkoord gaat. Het is echter zeer ongebruikelijk voor ons om aansprakelijkheid voor directe en indirecte schade te aanvaarden, gezien de aard van onze dienstverlening. Dit onderscheid zult u ook bij andere leveranciers aantreffen. We verzoeken u om meer uitleg te geven over waarom dit voor u niet acceptabel is en of er mogelijkheden zijn waarmee u wel kunt instemmen.

Antwoord:

De Danbestedende dienst gaat niet akkoord met het opnemen van de term 'directe schade' in artikel 12.4. De reden hiervoor is dat de huidige formulering van artikel 12.4, samen met de overeenkomstige toepassing van artikel 26, voldoende duidelijkheid biedt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
350

Onderwerp:
NvI 1 - vraag 190

Vraag:

We begrijpen uw reactie, maar het is voor ons niet acceptabel om het artikel te handhaven zonder een redelijkheidsvereiste. Opdrachtnemer zal uiteraard alle maatregelen treffen die redelijkerwijs van haar verwacht kunnen worden, maar dit beschermt ons tegen het moeten nemen van buitensporige

maatregelen.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het antwoord op vraag 190.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

351

Onderwerp:

NvI 1 - vraag 87 en 202

Vraag:

Wij hebben de vrijwaring in artikel 8.5 behouden omdat wij het met u eens zijn dat wij verantwoordelijk zijn voor de gestelde inbreuk. De laatste volzin gaat ons echter te ver omdat deze kosten doorgaans door de rechtbank worden verdeeld op basis van redelijkheid en billijkheid. Wij wensen niet om hier vooraf afspraken over te maken. Om deze reden voegen wij nogmaals het volgende toe: Als door de rechtbank wordt vastgesteld dat Wederpartij software of gerelateerde materialen de rechten van derden schenden, biedt Wederpartij Opdrachtgever een functioneel equivalent als dit redelijkerwijs mogelijk is. Andere of verdere vrijwaringsplichten van Wederpartij wegens schending van de IE-rechten van derden zijn uitgesloten.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst blijft vasthouden aan de huidige tekst van artikel 8.5, inclusief de vrijwaringsbeperking waartoe de aanbestedende dienst heeft ingestemd in het antwoord op vraag 202.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
352

Onderwerp:
NvI 1 - vraag 72

Vraag:

Een dergelijk uitgangspunt is voor ons niet haalbaar. Onze standaardsoftware omvat geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten, waardoor dit artikel niet aansluit bij onze dienstverlening. Het is bovendien onredelijk om te verwachten dat wij tegenbewijs moeten leveren bij een eventueel meningsverschil. We verzoeken u om ons voorstel om dit artikel te schrappen opnieuw te overwegen.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan het gegeven antwoord op vraag 72.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
353

Onderwerp:
Eisen rondom CMDB automatisering

Vraag:

In use case 2 stelt u de eis dat het systeem kan integreren met andere systemen voor het bijhouden van statussen. De provincie wil daarbij zo min mogelijk gebruik maken van maatwerkscripts voor het bijwerken van de CMDB. Kunt u specificeren vanuit welke bronsystemen de informatie automatisch gesynchroniseerd moet worden? (Denk daarbij aan Intune en bijvoorbeeld Entra ID.)

Antwoord:

Er is geen eis t.a.v. automatische synchronisatie met Intune c.q. met EntraID voor CMDB elementen In stap 6 van de use case wordt gevraagd naar de meest efficiënte mogelijkheid die u biedt om de CMDB ten aanzien van smartphones te vergelijken met een .CSV lijst uit een andere bron met daarin de velden username, type telefoon en datum aanschaf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

354

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst conform modelovereenkomst ARBIT-2022
5. Aflevering en Oplevering

Vraag:

Deze deadlines komen niet overeen met de deadlines die worden genoemd in het document "Aanbestedingsleidraad 'Enterprise service management tooling' 20962 Provincie Utrecht" waar de ingangsdatum van de overeenkomst 1 juli 2025 is, maar in de tabel 5.1 (Bijlage5) is de B1 vóór 1 juni 2025.

Antwoord:

Dank voor het opmerken. In par. 5.3.5 staan de opleverdata correct vermeld: 1 oktober 2025 voor de livegang van de vervanging van Assyst, en 1 juli 2026 voor de livegang van de vervanging van Planon. Zie tevens het antwoord op vraag 261. De overeenkomst zal hierop worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
355

Onderwerp:
Bijlage 5 Concept overeenkomst conform modelovereenkomst ARBIT-2023
5. Aflevering en Oplevering

Vraag:
Gezien de statement "Voor 1 maart 2026, op locatie in de provincie Utrecht", betekent dit dat deze diensten op locatie moeten worden geleverd? Moeten de diensten met betrekking tot "Trainingen, Adoptie, Nazorg en Integratie" op locatie worden geleverd?

Antwoord:
Voor zoverre er eindgebruikers training en opleiding t.a.v. FMIS aspecten nodig hebben zal dit op locatie van de PU plaatsvinden, of, indien passend, via Teams.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
356

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 'Enterprise service management tooling' 20962
Provincie Utrecht 5.3.5 Onderdeel 5: Implementatieplan en planning -

Vraag:
[4] Training, opleidingen en nazorg (maximaal 48 punten): Kunt u uitleggen wat u bedoelt met nazorg en het soort diensten dat u hiervoor verwacht?

Antwoord:
De basismaterialen van Opdrachtnemer die gebruikt worden voor het trainen van behandelaars dienen ook na de implementatie beschikbaar te blijven voor het trainen van nieuwe behandelaars en voor refresher/verduidelijking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

357

Onderwerp:

Bijlage 14 Globale architectuurschets_Global architectural sketch 3. SOLL

Vraag:

Zie vraag 31 uit de eerste vragenronde: Kunt u bevestigen dat de 13 integraties moeten worden opgenomen in de scope van ITSM en Facility Management?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 255.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

358

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 'Enterprise service management tooling' 20962
Provincie Utrecht 2.5 Aard van de Opdracht

Vraag:

Ref. naar vraag nr. 32. Over de gegevensmigratie van het oude naar het nieuwe systeem: we begrijpen dat er stamgegevens moeten worden

gemigreerd, maar het is niet erg duidelijk of tickets moeten worden gemigreerd. Kunt u bevestigen of tickets gemigreerd moeten worden? Zo ja, wat is de omvang van de migratie? Worden de tickets automatisch of handmatig gemigreerd?

Antwoord:

Open tickets zullen gemigreerd moeten worden. Inschrijver mag als uitgangspunt te nemen dat zulke open tickets handmatig gemigreerd worden. Echter, met name betreffende de FMIS migratie, qua ruimtereserveringen en orders, verlangt de Aanbestedende dienst (gedeeltelijke) automatisering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

359

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 'Enterprise service management tooling' 20962
Provincie Utrecht 2.5 Aard van de Opdracht

Vraag:

Daar wordt genoemd "Implementatie van een ESM-omgeving geconfigureerd voor PU met de PU-specifieke processen, workflows en rapportage, die voldoet aan het functionele en technische eisenpakket, in eerste instantie voor de IEA- en FAC-afdelingen", zouden we graag, op hoog niveau, de reikwijdte willen begrijpen met betrekking tot de "specifieke processen, workflows en rapportage" die in de implementatie moeten worden opgenomen. Hoeveel workflows per proces, serviceaanbod (# vooraf ontworpen soorten verzoeken), enz. Hoeveel rapporten moeten er naar schatting worden geïmplementeerd in de nieuwe tool per proces?

Antwoord:

Het is niet de bedoeling dat de huidige inrichting 1-op-1 overgenomen gaat worden, maar dat dit geoptimaliseerd wordt vanuit gebruikersperspectief. De leverancier kan hierbij op basis van diens kennis en ervaring met best practice hierover komen.

De huidige inrichting omvat:

In het ITSM systeem:

- er zijn voor eindgebruikers 3 hoofdgroepen: Aanvragen, 3 subgroepen, Problemen, 4 subgroepen, Overig, 1 subgroep). Elke subgroep heeft een formulier waarin keuzes gemaakt kunnen worden en informatie worden toegevoegd. Afhankelijk van de menukeuzes wordt het ticket doorgezet naar een specifieke behandelgroep. Bij afmelding door een behandelgroep volgt een proces met terugkoppeling (email) naar de aanvrager.
- managers hebben een extra subgroep met aanvragen.
- eindgebruikers kunnen overzichten opvragen van hen open en hun afgesloten tickets.

In het FMIS systeem:

- er zijn voor meldingen zijn er 19 hoofdonderwerpen: Afval: 7 subonderwerpen; Audiovisuele Middelen: 2 subonderwerpen; Automaat: 1 subonderwerp; Binnengroenvoorziening: 1 subonderwerp; Diefstal.schade: 2 subonderwerpen; Elektra: 1 subonderwerp; Gebouw: 7 subonderwerpen; Informatievraag: 1 subonderwerp; Klacht: 1 subonderwerp; Klimaat: 2 subonderwerpen; Kunst: 1 subonderwerp; Licht: 1 subonderwerp; Meubilair: 2 subonderwerpen; Ongedierte: 1 subonderwerp; Overlast: 1 subonderwerp; Sanitair: 3 subonderwerpen; Schoonmaak: 2 subonderwerpen; Terrein: 3 subonderwerpen; Verhuizing: 1 subonderwerp.

- er zijn voor eindgebruikers 5 formulieren met meerdere stappen voor het reserveren van ruimtes, melden van bezoekers en het reserveren van catering.

- er kunnen door eindgebruikers in 8 varianten overzichten opgevraagd worden van bestellingen, meldingen, ruimte reserveringen, aangemelde bezoekers, en catering reserveringen.

Voor ITSM en voor FMIS zijn er voor de diverse behandelgroepen algemeen rapportages t.a.v. (open) tickets (etc.) en specifieke rapportages zoals t.b.v. banqueting per dag. Zie daarvoor mede het PvE en PvW.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

360

Onderwerp:

Bijlage 13 Format prijzenblad Kwantiteitenblad

Vraag:

Hoe dienen/ kunnen deze gebruikerskwaniteiten worden vertaald naar daadwerkelijk gebruik? Wat is de wens van PU ten aanzien van concurrent en/ of named gebruik. Indien concurrent wordt gewenst, kan er worden aangegeven voor welke deel (indien niet volledig) en met welke concurrency ratio er rekening gehouden dient te worden (voorgesteld is altijd 1/3)

Antwoord:

De opgegeven aantallen eindgebruikers en behandelaars betreffen unieke gebruikers (named users).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
361

Onderwerp:

Bijlage 11 Programma van eisen 09-ASSET-01

Vraag:

Wordt er met deze eis verwacht dat de tool standaard geïntegreerde discovery tooling biedt?

Antwoord:

Nee, dit wordt niet verwacht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

362

Onderwerp:

Bijlage 11 Programma van eisen 09-ASSET-01

Vraag:

Indien ovenstaande positief wordt bevestigd; is er een mogelijkheid de inschrijvers te voorzien van een overzicht van (een indicatie van) de te ontdekken CI's en assets i.c.m. de hoeveelheden en types.

Antwoord:

Gezien de negatieve beantwoording bij vraag 361, heeft deze vraag behoefte geen verder antwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

363

Onderwerp:

Bijlage 11 Programma van eisen 09-ASSET-01

Vraag:

Wordt er verwacht dat er een integratie gerealiseerd wordt met een oplossing voor het managen van endpoints (SCCM , Intune). Dit komt niet expliciet terug in de documentatie maar er wordt subtiel naar gehint in "Use case 2 Gebruik CMDB". Overigens alsook de integratie of het bieden van discovery tooling gerelateerde functionaliteit (normaliseren van data/ notificaties bij afwijkingen in een vergelijkings-actie).

Antwoord:

Nee, een integratie van de CMDB met een oplossing voor het managen van endpoints wordt niet verlangd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

364

Onderwerp:

Beschrijvend document - 2.2

Vraag:

Welke afdelingen gaan verder met de nieuwe service management tool werken, zijn vanuit die afdelingen nog specifieke wensen en eisen, of zijn deze ook opgenomen in de lijsten?

Antwoord:

Medewerkers van alle afdelingen gaan als eindgebruiker met het ESM tool werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

365

Onderwerp:

Bijlage 11 Programma van eisen - Reserveren

Vraag:

(06-RES-04)

Zijn er specifieke workflows per type vergaderruimte? Bijvoorbeeld goedkeuring door facilitair beheer voor grote evenementzalen?

Antwoord:

Er zijn verschillende flows voor vergaderzalen, waarbij onderscheid is tussen 1) zalen die huurders preferent kunnen boeken, en daarna voor de PU

beschikbaar komen. 2) zalen die voor evenementen worden gereserveerd en 3) algemeen reserveerbare ruimtes. We werken nu niet met goedkeuring. Evenementen kunnen nu alleen aangevraagd worden, en wordt alleen door de evenementencoördinatoren ingeboekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

366

Onderwerp:

Bijlage 11 Programma van eisen - Reserveren

Vraag:

(06-RES-01)

Hoe moeten externe partijen (zoals cateraars of audiovisuele leveranciers) toegang krijgen tot de reserveringsfunctionaliteit? Moeten zij direct in het systeem kunnen werken of via notificaties?

En moet het reserveringssysteem volledig onderdeel zijn van de ITSM-oplossing, of is het ook mogelijk om hiervoor andere oplossingen te integreren; zoals Joan (workplace experience platform) en Outlook agenda?

Antwoord:

Zij moeten direct in het systeem kunnen werken, voor het onderdeel waarvoor zij zelf verantwoordelijk zijn. Het moet een onderdeel zijn van de ITSM-oplossing, een aparte oplossing is niet wenselijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
367

Onderwerp:
Bijlage 11 Programma van eisen - Asset management

Vraag:
(09-ASSET-01)
Moet er ook geïntegreerd worden met bestaande Asset / CMDB-systemen?

Antwoord:
Nee. De CMDB's uit Assyst en uit Planon dienen gemigreerd te worden

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
368

Onderwerp:
Bijlage 11 Programma van eisen - Workflow & Processen

Vraag:
(02-WFPR-02)
Op basis van een keuze in een processtap dienen vervolgacties automatisch geactiveerd te worden. Zijn er specifieke processen binnen ITSM of Facility Management waarin deze automatisering cruciaal is?

Antwoord:
Ja. Afhankelijk van de gemaakte keuze (bijvoorbeeld goedkeuren of afkeuren van een aanvraag) dienen de bijbehorende volgende processtappen ingang gezet te worden. (Voorbeeld: Bij afkeuring: een melding naar indiener omtrent de afkeur; Bij goedkeuring: Opdracht aan behandelgroep werkplek tot omruilen laptop plus melding naar indiener).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

369

Onderwerp:

Bijlage 11 Programma van eisen

Vraag:

(01-ALG-03)

Welke leermethoden en formats (e-learning, interactieve workshops, gamification) worden uit uw ervaring het meest effectief geacht binnen uw organisatie en waarom?

Antwoord:

De door vragensteller genoemde eis heeft alleen tot strekking dat documentatie, online tutorials en andere trainingsmaterialen t.b.v. eindgebruiker in het Nederlands dienen te zijn en materialen t.b.v. behandelaar in het Nederlands of in het Engels. Dit ongeacht de aard van het materiaal. De Aanbestedende dienst staat open voor diverse methoden en formats die passen bij het train-de-trainer concept ten aanzien van behandelaars.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

370

Onderwerp:

Niet vermeld

Vraag:

In uw aanbesteding lees ik de beschrijving van het aantal gebruikers en groepen. In het ESM platform wat wij aanbieden is het aantal gebruikers (zoals u beschrijft: interne klanten) onbeperkt. Het aantal mogelijke “fulfillers / agents” wordt echter wel bepaald op basis van het aantal licenties wat u afneemt. Omdat u in de omschrijving spreekt van “behandel en oplosgroepen” is het mij niet duidelijk hoeveel licenties er nog zijn. Kunt u aangeven wat u bedoelt met “75 Facilitair oplosgroepen” of “IT Behandelgroepen”? Zijn dit echt groepen? Zo ja hoeveel unieke gebruikers zitten er in iedere groep?

Antwoord:

In Bijlage 13 - Prijzenblad in het 'kwantiteitenblad' is aangegeven dat er in totaal voor named-user behandelaars er 130 licenties nodig zijn. Dit zijn unieke personen. Elke unieke persoon kan deel uitmaken van meerdere behandel-/oplosgroepen. En dat is nagenoeg altijd het geval. Er zijn 45 verschillende behandel-/oplosgroepen voor IT en 75 behandel-/oplosgroepen voor Facilitair. Deze groepen bevatten nagenoeg altijd meerdere unieke personen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

371

Onderwerp:

Niet vermeld

Vraag:

Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument” lijkt niet te openen. Kunt u dit opnieuw delen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst verzoekt u de laatste versie van Adobe pdf reader te downloaden, en eventueel een andere pdf reader zoals Foxit. Deze bijlage is daarmee te openen. Mocht u er toch niet in slagen, stuurt u dan nogmaals een bericht in TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

7 mrt. 2025