

Algemene informatie

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

Toelichting:
Nota van Inlichtingen 2.

Vraag en antwoord

Ref.nr. 117
Onderwerp: Programma van Eisen, punt 22

Vraag:
Vervolg vraag n.a.v. uw antwoord op vraag 75

U bevestigt dat leiding en toezicht tijdens de werkzaamheden bij opdrachtgever berust 1) Wilt u tegen die achtergrond eveneens bevestigen dat Opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor het handelen en/of nalaten van de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde werknemers in het kader van de uitoefening van de werkzaamheden onder leiding en toezicht van Opdrachtgever en dat Opdrachtgever Opdrachtnemer zal vrijwaren tegen claims van derden in dat kader?

2) En wilt u tevens bevestigen dat de verantwoordelijkheid voor de arbeidsomstandigheden (waaronder veiligheid op de werkvloer) overeenkomstig artikel 7:658 lid 4 BW bij Opdrachtgever berust en dat Opdrachtgever ingeval van claims op die basis, Opdrachtnemer hiertegen zal vrijwaren?

3) Wilt u zonodig de definitie van Personeel overeenkomstig Arvodi, zodanig aanpassen dat hieronder niet zijn begrepen: werknemers die werken onder leiding en toezicht van Opdrachtgever?

Antwoord:

In afwijking van het eerder gegeven antwoord in NVI-I vraag 75 en conform de beantwoording van andere vragen in deze Nota van Inlichtingen ligt het leiding en toezicht bij de uitvoering van deze opdracht bij Opdrachtnemer. Dit geldt zowel voor de dagelijkse aansturing, capaciteitsverdeling als de operationele uitvoering van de dienstverlening door het ingeplande servicedeskpersoneel.

DCMR heeft weliswaar functioneel contact met het personeel op de Servicedesk, maar dit beperkt zich tot afstemming over werkzaamheden, escalaties en voortgang. De formele hiërarchische aansturing, beoordelingsbevoegdheid en verantwoordelijkheden liggen uitsluitend bij Opdrachtnemer.

Op basis van deze inrichting is naar het oordeel van Aanbestedende dienst géén sprake van terbeschikkingstelling in de zin van de Waadi. De Waadi is dan ook niet van toepassing op deze opdracht.

Antwoord op vraag 1); Vrijwaring voor handelen/ nalaten personeel onder leiding en toezicht van Opdrachtgever; Niet akkoord – zoals hierboven toegelicht ligt de leiding en het toezicht niet bij Opdrachtgever, maar bij Opdrachtnemer. Derhalve is een dergelijke vrijwaring niet aan de orde.

Antwoord op vraag 2); Vrijwaring ex artikel 7:658 lid 4 BW (arbeidsomstandigheden); Niet akkoord – omdat er geen sprake is van leiding en toezicht door Opdrachtgever, is de aansprakelijkheid ex artikel 7:658 lid 4 BW op Opdrachtgever niet van toepassing.

Antwoord op vraag 3); Aanpassen definitie ‘Personeel’ in ARVODI; Er worden naar aanleiding van uw vragen geen wijzigingen aangebracht in de definitie van ‘Personeel’ zoals opgenomen in de ARVODI of de overige aanbestedingsdocumentatie.

Wij verwijzen u graag naar de andere verstrekte antwoorden in deze Nota van Inlichtingen ten aanzien van het toepassingskader van de Waadi en de daarbij behorende verantwoordelijkheidsverdeling binnen deze opdracht.

Wij verwijzen u ook graag naar het gegeven antwoord op vraag 143.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

118

Onderwerp:

ISO27001 en terbeschikkingstelling

Vraag:

In het antwoord op vraag 2 is aangegeven dat een inschrijver kan voldoen aan geschiktheidseis Ge 4 indien deze zich in een gevorderd stadium van ISO27001-certificering bevindt. Wij verzoeken u om verduidelijking van de

proportionaliteit van deze eis, gezien de feitelijke invulling van de opdracht.

In deze aanbesteding geldt dat:

- alle werkzaamheden plaatsvinden op locatie van DCMR;
- uitsluitend gebruik wordt gemaakt van de infrastructuur, systemen en software van DCMR;
- er géén gegevensverwerking plaatsvindt binnen de infrastructuur of processen van de inschrijver;
- en de aansturing en coördinatie plaatsvindt onder directe regie van DCMR, conform een terbeschikkingstelling zoals bedoeld in de WAADI.

Onder deze omstandigheden rijst de vraag wat de functionele of beveiligingsrechtelijke meerwaarde is van een ISO27001-certificering aan de zijde van de inschrijver. Kunt u bevestigen dat in deze context ook een alternatieve invulling van deze eis – bijvoorbeeld middels aantoonbare naleving van passende beveiligingsmaatregelen onder regie van DCMR – toereikend kan zijn?

Antwoord:

Alle werkzaamheden vinden inderdaad plaats op locatie van DCMR. De Opdrachtnemer maakt daarbij uitsluitend gebruik van de infrastructuur, systemen en software van DCMR. Tevens vindt de gegevensverwerking plaats binnen de infrastructuur en processen van DCMR.

De coördinatie en aansturing van de werkzaamheden vallen echter onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Er is derhalve geen sprake van een terbeschikkingstelling in de zin van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI). Wij verwijzen u in dit verband graag naar de eerder gestelde vragen en de bijbehorende antwoorden in deze tweede vragenronde.

Een alternatieve invulling van de geschiktheidseis, bijvoorbeeld in de vorm van een verklaring omtrent naleving van beveiligingsmaatregelen onder regie van DCMR, achten wij in dit kader niet toereikend. De ISO/IEC 27001-norm is een internationaal erkende standaard voor informatiebeveiliging en biedt een uniform en controleerbaar kader voor het beheersen van risico's op dit gebied. Gezien de aard en context van de opdracht achten wij deze eis proportioneel en passend.

Daarnaast stelt deze geschiktheidseis de Aanbestedende dienst in staat om op objectieve en verifieerbare wijze vast te stellen dat de Inschrijver zijn werkzaamheden – waarvoor de regie bij de Opdrachtnemer ligt – uitvoert binnen een structureel en aantoonbaar beheerst stelsel van informatiebeveiliging, conform de principes en maatregelen zoals voorgeschreven in de ISO/IEC 27001-norm.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

119

Onderwerp:

Transparantie beoordelingssystematiek kwalitatieve gunningscriteria

Vraag:

In het Beschrijvend Document en de Nota van Inlichtingen is geen uitsplitsing opgenomen van subgunningscriteria of beoordelingsaspecten binnen de kwalitatieve onderdelen. Kunt u toelichten hoe de beoordelingscommissie de kwalitatieve antwoorden objectief en navolgbaar waardeert, en of er sprake is van vooraf vastgestelde beoordelingsaspecten, score-indicatoren of wegingscriteria per subcriterium?

Antwoord:

Binnen elk subgunningscriterium hebben de bijbehorende vragen geen afzonderlijke wegingsfactor of prioritering. De beoordelingscommissie beoordeelt de beantwoording als een samenhangend geheel.

De beoordelingscommissie hanteert hierbij een integrale beoordeling, conform het beoordelingskader, zoals beschreven in het beschrijvend document. Daarbij wordt gekeken naar aspecten zoals relevantie, concreetheid, toepasbaarheid en de mate waarin de inschrijving aansluit op de doelstellingen en behoeften van DCMR.

Er wordt dus geen puntenverdeling of score per vraag binnen een subgunningscriterium toegepast, maar een gewogen beoordeling op het geheel van de beantwoording van het desbetreffende subgunningscriterium.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Structurele inzet op locatie versus hybride werkmodellen

Vraag:

DCMR verlangt structurele fysieke aanwezigheid van 3 medewerkers op locatie gedurende de volledige openingstijden van de Servicedesk, ook voor werkzaamheden die zelfstandig of op afstand zouden kunnen worden uitgevoerd (zoals telefonische afhandeling en systeemregistratie).

Gezien de landelijke lijn ten aanzien van hybride werken in de publieke sector, de mobiliteitsdoelstellingen, en de arbeidsmarktkrapte: kunt u toelichten waarom voor deze opdracht geen enkele ruimte is voor gedeeltelijke inzet op afstand of hybride werkmodellen, mits beschikbaarheid en dienstverlening zijn geborgd?

Antwoord:

DCMR is zich hiervan bewust. Desondanks is voor deze opdracht bewust gekozen voor een structurele fysieke aanwezigheid van 3 FTE op locatie, gedurende de volledige openingstijden van de servicedesk.

Deze keuze is gebaseerd op de aard van de werkzaamheden en de specifieke behoefte binnen DCMR aan directe en laagdrempelige ondersteuning van gebruikers. De servicedesk vervult hierbij een zichtbare en centrale rol binnen de organisatie, waarbij snel schakelen, fysieke aanwezigheid bij werkplekken, onderlinge afstemming met interne beheerteams en directe toegang tot gebruikers essentieel zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Daarnaast heeft DCMR in de praktijk ervaren dat aanwezigheid op locatie een positief effect heeft op samenwerking, kennisdeling, eigenaarschap en proactief signaleren van knelpunten.

Om deze redenen is gekozen voor een model waarbij inzet op afstand of hybride werkmodellen niet passen binnen de uitgangspunten van deze opdracht. DCMR is van mening dat dit noodzakelijk is om het gewenste serviceniveau en de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT**Beantwoord op:** 15 jul. 2025**Ref.nr.**

121

Onderwerp:

FTE-definitie, openingstijden en WAADI (incl. Cao Provincies)

Vraag:

In de aanbestedingsstukken verlangt DCMR een structurele inzet van 3 FTE op locatie gedurende de openingstijden van de Servicedesk (maandag t/m vrijdag van 07:45 tot 17:00 uur), oftewel 45 uur per week. Tegelijkertijd bevestigt u dat sprake is van terbeschikkingstelling van personeel, waarmee de WAADI van toepassing is en dus ook de inlenersbeloningsregels.

Volgens de van toepassing zijnde Cao Provincies (IPO) bedraagt een voltijdsdienstverband in dit kader 36 uur per week. Daarmee is 3 FTE – zoals juridisch gedefinieerd – gelijk aan 108 uur per week.

De aanbesteding eist:

- Structurele fysieke aanwezigheid van 3 personen op locatie gedurende de volledige openingstijden;
- Openingstijden van maandag t/m vrijdag van 07:45 tot 17:00 uur, oftewel 45 uur per week;
- Een minimale bezettingsgraad van 95%, waarmee incidentele afwezigheid slechts zeer beperkt toelaatbaar is.

Hiermee ontstaat een spanningsveld tussen de gevraagde structurele inzet (135 uur/week bij 95% bezettingsgraad) en de juridisch geldende inzetcapaciteit bij 3 FTE onder de Cao Provincies (108 uur/week).

Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer – bij naleving van de WAADI en de Cao Provincies – geacht wordt méér dan 3 FTE in te zetten om aan de gevraagde bezettingseis te voldoen? Of bent u voornemens de definitie van 1 FTE in deze context expliciet te herzien?

Antwoord:

Zoals aangegeven in antwoord 1 van deze Nota heeft de DCMR geconstateerd dat de Waadi niet van toepassing is gegeven de wijze waarop de opdracht is vormgegeven. Leiding en toezicht berust bij Opdrachtnemer.

Er is geen sprake van terbeschikkingstelling in de zin van de Waadi, noch van toepasselijkheid van het inlenersbeloningsvoorschrift. Wij verwijzen u hiervoor graag naar eerdere antwoorden in deze Nota van Inlichtingen

waarin dit nader is toegelicht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

122

Onderwerp:

3 – Beschrijvend document

Vraag:

Kan aanbestedende partij aangeven welke projecten op de planning liggen (Roadmap) voor 2025 en 2026 welke van invloed kunnen zijn op de servicedesk?

Antwoord:

Wij verwijzen u graag naar het gegeven antwoord op vraag 22.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2. blz.11

Vraag:

Mochten er werkzaamheden plaatsvinden op een andere locatie van de

hoofdlocatie en betreffende medewerker moet hiervoor reizen. Is er vanuit DCMR vervoer mogelijk om naar die locatie te reizen? Zoja, betekent dit dat elke medewerker in het bezit moet zijn van een rijbewijs?

Antwoord:

De werkzaamheden op de locatie in Middelburg betreffen met name ondersteuning bij de verhuizing of herinrichting van werkplekken, zoals het aansluiten van apparatuur of het leveren van klein ICT-materiaal. Deze werkzaamheden worden altijd in afstemming en samenwerking met de interne tweede lijn en/of facilitair team uitgevoerd.

Indien inzet op de locatie Middelburg noodzakelijk is, kan in overleg met het facilitair een dienstvoertuig van DCMR worden gereserveerd. Er wordt dus voorzien in vervoersmogelijkheden vanuit DCMR zelf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.
124

Onderwerp:

PvE – Eis 11

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om een minimale bezetting van 3 FTE. Kunnen de 3 FTE ook ingevuld worden door meerdere personen in het kader van continuïteit gedurende ziekte, vakantie of andere onvoorziene omstandigheden?

Antwoord:

Het uitgangspunt van de opdracht is een structurele bezetting van 3 FTE op locatie gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voor zover mogelijk wordt hierbij uitgegaan van een vaste kern van medewerkers, ten behoeve van continuïteit, kennisopbouw en herkenbaarheid voor de interne organisatie van DCMR.

Tegelijkertijd begrijpt DCMR dat er zich gedurende de looptijd van de overeenkomst omstandigheden kunnen voordoen zoals ziekte, verlof of

andere onvoorziene situaties, waardoor het noodzakelijk is om met vervangende personen invulling te geven aan de 3 FTE.

Dit is toegestaan, mits de continuïteit van de dienstverlening geborgd blijft en de vervangende medewerkers voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Beschrijvend document 4.2 blz. 12

Vraag:

Aanbestedende partij vraagt flexibiliteit in op- en afschaling op piekmomenten. Hoe kijkt de opdrachtgever naar de aanwezigheid van eventuele opschaling op locatie? Met andere woorden, is het mogelijk om de resources op afstand in te zetten?

Antwoord:

Nee, DCMR verlangt dat ook bij eventuele opschaling tijdens piekmomenten de extra ingezette medewerkers fysiek op locatie bij DCMR werkzaam zijn. Remote inzet is niet toegestaan, omdat de dienstverlening nadrukkelijk plaatsvindt op locatie, in directe afstemming met interne gebruikers en beheerteams.

Het uitgangspunt blijft een fysieke aanwezigheid binnen de organisatieomgeving van DCMR.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.
126

Onderwerp:
Beschrijvend document blz. 7

Vraag:

In het beschrijvend document wordt aangegeven dat de nadruk binnen deze opdracht ligt op gebruikerstevredenheid, procesverbetering en een strategisch samenwerkingsmodel. In de praktijk zien wij dat in zulke trajecten zo nu en dan ondersteuning nodig is vanuit andere rollen (ervaren consultants) om dit te bereiken.

Kunt u aangeven of dat soort meerwerk in scope is en of er bv. binnen de scope van de opdracht ruimte is om de meerwerkfuncties uit te breiden met bv. de rol van 'Consultant', gericht op het ondersteunen van dergelijke verbetertrajecten?

Antwoord:

DCMR erkent het belang van gebruikerstevredenheid, procesoptimalisatie en effectieve samenwerking in de uitvoering van de Servicedeskdienstverlening. Deze aspecten zijn nadrukkelijk verwerkt in de kwalitatieve gunningscriteria. DCMR verwacht dat inschrijvers binnen de reguliere uitvoering, middels de inzet van de 3 FTE servicedeskmedewerkers — actief bijdragen aan deze doelstellingen.

Het uitvoeren van verbetertrajecten, het signaleren van knelpunten en het voorstellen van optimalisaties wordt gezien als een onderdeel van de dagelijkse dienstverlening binnen het profiel van een skilled servicedeskmedewerker. DCMR verwacht dat deze werkzaamheden plaatsvinden in wisselwerking tussen de ingezette servicedeskmedewerkers en de interne organisatie van DCMR.

Het aanvullend inzetten van externe of aanvullende rollen, zoals consultants of procesadviseurs, valt niet binnen de scope van deze opdracht en wordt niet als separaat meerwerk aangemerkt. DCMR voorziet op dit moment dan ook geen behoefte aan uitbreiding van de functie- of rollenstructuur zoals opgenomen in het prijzenblad of de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Tijd tussenstap centrale meldpunt

Vraag:

Wij begrijpen dat meldingen door gebruikers in eerste instantie binnenkomen via het centrale meldpunt van DCMR, waarna deze worden doorgezet naar de servicedesk ter registratie in het ITSM-systeem. Kunt u aangeven hoeveel tijd hier gemiddeld tussen zit in de huidige werkwijze? En hoe deze tussenstap wordt meegenomen in de meting van de reactietijd (15 minuten) richting de servicedesk?

Antwoord:

Meldingen komen in de huidige werkwijze binnen via een centraal e-mailadres. Dit centrale meldpunt fungeert als eerste ontvangstkanaal, waarna meldingen handmatig worden doorgestuurd naar de servicedesk voor registratie in het ITSM-systeem.

De reactietijd van 15 minuten heeft betrekking op het moment waarop de melding daadwerkelijk zichtbaar is voor de servicedesk. Vanaf dat moment wordt de melding door de servicedesk geregistreerd in het ITSM-systeem. Indien de melding onvolledig of onduidelijk is, neemt de servicedesk contact op met de melder voor nadere toelichting. Wanneer het incident of verzoek niet door de servicedesk kan worden opgelost, vindt escalatie plaats naar de tweede- of derdelijnsafhandeling.

De tijd tussen ontvangst van de melding op het centrale e-mailadres en de zichtbaarheid ervan voor de servicedesk maakt formeel geen deel uit van de gemeten reactietijd. De reactietijd van 15 minuten vangt dus pas aan zodra de melding daadwerkelijk beschikbaar is voor de servicedeskmedewerker.

Kort samengevat:

De reactietijd van 15 minuten gaat pas in op het moment dat de melding zichtbaar is voor de servicedesk. Vanaf dat moment wordt de melding geregistreerd, geverifieerd en indien nodig opgeschaald naar de volgende lijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Opstellen en leveren van de gevraagde managementrapportages

Vraag:

In reactie op vraag 95 geeft DCMR aan dat de huidige rapportagemogelijkheden in Planon beperkt zijn en dat het nieuwe ESM-platform hierin verbetering moet brengen. Wij zijn gewend om op basis van geautomatiseerde rapportageprocessen (zoals maandelijkse SLR's) managementinformatie te genereren en te delen met onze opdrachtgevers. Om een realistische inschatting te maken van de initiële rapportagelast binnen de huidige tooling:

Met hoeveel structurele uren per maand (of week) dient de opdrachtnemer rekening te houden voor het opstellen en leveren van de gevraagde managementrapportages gedurende de periode waarin Planon nog de primaire rapportagebron is?

Antwoord:

Gedurende de periode waarin Planon nog als primaire rapportagebron wordt gebruikt, dient de opdrachtnemer rekening te houden met een initiële inspanning van circa 8 tot 12 uur per maand voor het opstellen en leveren van de gevraagde managementrapportages (zoals de maandelijkse Service Level Rapportage – SLR).

Planon beschikt over een standaarddashboard met diverse grafieken en visualisaties. Voor het samenstellen van de gewenste rapportages zal in de beginfase enige tijd nodig zijn om te bepalen welke gegevens en weergaven relevant zijn voor de prestaties van de servicedesk en de rapportagebehoefte van de opdrachtgever. Deze inspanning is vergelijkbaar met de opstartfase bij het werken met een nieuw ITSM-systeem.

Zodra de rapportagestructuur is uitgekristalliseerd en het format is vastgesteld, zal de benodigde tijdsinvestering aanzienlijk afnemen. De opdrachtnemer kan dan gebruik maken van herbruikbare sjablonen, bestaande dashboards en een efficiënter proces, waardoor de maandelijkse tijdsbesteding naar verwachting zal dalen tot circa 3 tot 5 uur per maand.

Daarnaast geldt dat rapportage en informatievoorziening expliciet onderdeel vormen van de toekomstige vervanging van het huidige ITSM/ESM-platform, wat op termijn uitgebreidere en efficiëntere rapportagemogelijkheden zal bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Maandelijkse facturatie inschrijfprijs

Vraag:

In het beschrijvend document wordt vermeld dat Opdrachtnemer uitsluitend maandelijks (vooraf) factureert, tegen de tarieven zoals opgenomen in de Inschrijving.

Is onze aanname juist dat dit betekent dat maandelijks één twaalfde deel van de geoffreerde jaarprijs onder prijs criterium 1 vooraf gefactureerd mag worden?

Antwoord:

Ja, dat klopt. Maandelijks mag één twaalfde deel van de geoffreerde jaarprijs vooraf gefactureerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Betreft: Beschrijvend document, 6.3.2 Ge 4

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijver voldoet aan deze eis indien de inschrijver werkt binnen de omgeving van een toonaangevende backoffice-/dienstverlener die gecertificeerd is volgens ISO 27001, en de kritieke processen en beveiligingsmaatregelen (waaronder gegevensbescherming, continuïteitsborging en incidentrespons) integraal via deze partij zijn geborgd?

Antwoord:

Niet akkoord. Conform de gestelde geschiktheidseis dient de Inschrijver aantoonbaar te voldoen aan de ISO 27001 norm. Zoals reeds toegelicht in de eerste Nota van Inlichtingen acht de Aanbestedende dienst een alternatief bewijsmiddel slechts acceptabel indien bij inschrijving wordt aangetoond dat het certificeringstraject zich in de afrondende fase bevindt. In dat kader dienen concrete bewijsstukken te worden overgelegd, zoals een verklaring van een certificerende instantie waaruit blijkt dat het kwaliteitsmanagementsysteem reeds conform de eisen van ISO 27001 operationeel is ingericht of andere documentatie waaruit dit onomstotelijk blijkt.

Het enkele feit dat Inschrijver werkt binnen de omgeving van een toonaangevende backoffice-/dienstverlener die zelf gecertificeerd is, is onvoldoende. De norm stelt eisen aan de organisatie van de Inschrijver zelf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.

131

Onderwerp:

.Onsite inzet versus nearshore Nederlandstalig

Vraag:

Is DCMR bereid een leveringsmodel te overwegen waarbij gedurende de openingstijden altijd minimaal één servicedeskmedewerker fysiek op locatie aanwezig is, terwijl de overige teamleden – naar inzicht van de opdrachtnemer – op afstand werken vanuit een andere locatie binnen Nederland of de EU? In dit model blijft de dienstverlening volledig Nederlandstalig, met behoud van continuïteit en naleving van alle gestelde eisen. Dit biedt mogelijk extra flexibiliteit en veerkracht in de personeelsinzet. Indien dit niet is toegestaan, kunt u dan toelichten wat de overwegingen zijn om volledige fysieke aanwezigheid van alle teamleden te vereisen?"

Antwoord:

Wij verwijzen u graag naar het gegeven antwoord op vraag 120.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.
132

Onderwerp:

Doorstroom naar L2 binnen DCMR

Vraag:

"Kunt u aangeven hoeveel medewerkers van de huidige of vorige ICT-servicedesk in de afgelopen 12 maanden zijn doorgestroomd naar een L2-functie binnen DCMR? Wij zijn benieuwd naar de mate waarin DCMR inzet op duurzame inzetbaarheid en doorgroeimogelijkheden voor servicedeskmedewerkers, mede in het licht van de gevraagde continuïteit en kennisborging."

Antwoord:

De ICT-servicedesk van DCMR wordt momenteel uitgevoerd door een externe opdrachtnemer. De medewerkers van de servicedesk zijn derhalve geen interne medewerkers van DCMR, maar werkzaam bij de huidige Opdrachtnemer.

Binnen deze constructie is er in de afgelopen 12 maanden geen sprake geweest van doorstroom van servicedeskmedewerkers naar een L2-functie binnen DCMR. Doorstroom of ontwikkeling van medewerkers is in dit geval een verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer als werkgever.

Wel hecht DCMR grote waarde aan continuïteit, kennisborging en kwaliteit van dienstverlening. In de aanbesteding is daarom nadrukkelijk aandacht besteed aan eisen en wensen ten aanzien van personele inzet, kennisniveau, overdraagbaarheid van kennis, en het voorkomen van ongewenste wisselingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Onsite inzet versus nearshore Nederlandstalig

Vraag:

"Kunt u toelichten waarom DCMR expliciet kiest voor fysieke aanwezigheid van de servicedesk op locatie , en niet openstaat voor nearshore dienstverlening vanuit bijvoorbeeld Bulgarije, waar Nederlandstalige medewerkers beschikbaar zijn? In een dergelijk model kan de dienstverlening volledig in het Nederlands worden geleverd, terwijl de aansturing en contractering via een Nederlandse entiteit plaatsvindt. Dit biedt mogelijk voordelen op het gebied van schaalbaarheid, continuïteit en kostenefficiëntie. Is overwogen om dergelijke modellen toe te staan, en zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Wij verwijzen u graag naar het gegeven antwoord op vraag 120.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Scopebeperking tot L1-ondersteuning

Vraag:

"Kunt u toelichten waarom in deze aanbesteding uitsluitend eerstelijnsondersteuning (L1) binnen scope is gebracht, en niet tevens L2-en/of L3 ondersteuning? In de praktijk zien wij dat een geïntegreerde aanpak – waarbij L1 en L2 nauwer samenwerken of zelfs gecombineerd worden – bijdraagt aan een hogere First Call Resolution en klanttevredenheid. Is overwogen om L2 en L3 (deels) mee te nemen in scope, en zo nee, wat waren de overwegingen om dit niet te doen?"

Antwoord:

Binnen DCMR zijn de tweede- en derdelijnsondersteuning (L2 en L3) reeds intern belegd bij gespecialiseerde teams. Er is dan ook bewust voor gekozen om in deze aanbesteding uitsluitend de eerstelijnsondersteuning (L1) in scope te brengen.

Deze keuze sluit aan bij de bestaande organisatiestructuur, waarbij L1 fungeert als centraal aanspreekpunt voor gebruikers, en vervolgens – indien nodig – escalatie plaatsvindt naar interne L2- en L3-teams. Deze werkwijze maakt een duidelijke taakverdeling mogelijk en zorgt voor effectieve samenwerking tussen de verschillende ondersteuningsniveaus.

Een integrale aanpak tussen L1 en L2 wordt overigens zeker erkend. In de uitvoering van de opdracht wordt daarom nadrukkelijk gestreefd naar goede afstemming en kennisdeling tussen L1 en de interne L2/L3-functies, om zo onder meer de First Call Resolution en klanttevredenheid te optimaliseren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.
135

Onderwerp:
Artikel 9.1 boete voor schending van de geheimhouding.

Vraag:

In verband met geldende policies, op basis waarvan de aandeelhouders inzicht wordt gegeven in de maximum exposure van contractuele verplichtingen, wordt van Opdrachtnemer verwacht een maximaal boetebedrag (op jaarbasis) overeen te komen. Daar komt bij dat, naast het vorderen van de boete, ook de reguliere weg van schadevergoeding open staat. Bent u gelet hierop bereid om aanvullende bij de boetebepaling op te nemen: “zulks met een maximum van EUR 50.000 per kalenderjaar”?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de vragensteller met dit verzoek doelt op artikel 11.6 van de ARVODI 2025 (bijlage), waarin de mogelijkheid tot het opleggen van een boete bij schending van de geheimhoudingsverplichting is opgenomen.

De aanbestedende dienst kan zich vinden in het verzoek om een begrenzing aan de boeteverplichting op jaarbasis. Artikel 11.6 wordt daarom als volgt aangevuld:

“Opdrachtgever kan in de Overeenkomst een boete stellen op het schenden van de geheimhoudingsverplichting. De boete is onmiddellijk opeisbaar. Opdrachtgever heeft naast de boete recht op vergoeding van de schade die het gevolg is van de schending, zulks met een maximum van EUR 50.000 per kalenderjaar.”

Wij verwijzen u hiervoor naar de herziene documentatie naar aanleiding van deze tweede Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.
136

Onderwerp:
Leiding & Toezicht

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend Document wordt verwezen naar de toepasselijkheid van de Waadi en de inlenersbeloning, wat erop lijkt te duiden dat sprake is van terbeschikkingstelling in de zin van uitzenden (waarbij leiding en toezicht bij de opdrachtgever ligt). Tegelijkertijd gaan wij ervan uit dat de door de opdrachtnemer ingezette medewerkers onder diens eigen leiding en toezicht opereren. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de ingezette fte's zelfstandig werken en niet onder het dagelijks leiding en toezicht van DCMR vallen, maar onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer blijven?

Antwoord:

In afwijking van de eerdere Nota geldt dat de DCMR heeft geconstateerd dat de Waadi niet van toepassing is, gegeven hoe de opdracht is vormgegeven.

De fte's werken zelfstandig en niet onder het dagelijks leiding en toezicht van DCMR, maar onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. De opdracht betreft een resultaatgerichte dienstverleningsopdracht waarbij de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering, aansturing en kwaliteit van de dienstverlening.

Eventuele eerdere verwijzingen in de nota van inlichtingen naar de toepasselijkheid van de Waadi of de inlenersbeloning berusten op een omissie. Er is géén sprake van terbeschikkingstelling in de zin van de Waadi. De medewerkers werken zelfstandig binnen de afgesproken kaders van de dienstverlening, zoals vastgelegd in de SLA en het Dienstverleningsafsprakenplan (DAP) en worden aangestuurd door de opdrachtnemer zelf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.
137

Onderwerp:
Vraag 67

Vraag:

Waarom is de opdrachtgever van mening dat er geen sprake is van overgang van (een deel van) een onderneming? Kunt u uw antwoord op vraag 67 nader motiveren?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst blijft bij haar standpunt dat de Wet overgang van onderneming (artikel 7:662 e.v. BW) in het kader van deze aanbesteding niet van toepassing is. Er is geen sprake van een overdracht van een economische eenheid die haar identiteit behoudt.

De huidige dienstverlening wordt geleverd door een externe opdrachtnemer op basis van een contractuele overeenkomst. Met het aflopen van deze overeenkomst komt de dienstverlening te vervallen, zonder dat sprake is van overdracht van bedrijfsmiddelen, personeel, organisatie of klantenbestand van de zittende opdrachtnemer naar de nieuwe.

Er worden geen activa, werkmethoden, administratie, of personeel overgedragen door de huidige opdrachtnemer aan een eventuele opvolgende partij. Ook is er geen sprake van een verplichting tot het overnemen van (een deel van) het personeel door de nieuwe opdrachtnemer.

Gezien het ontbreken van deze elementen, is er geen sprake van een overgang van onderneming in de zin van artikel 7:662 BW. Om die reden worden er ook geen personeelsgegevens verstrekt.

De aanbesteding staat open voor inschrijving door marktpartijen, die de dienstverlening zelfstandig en naar eigen inzicht vormgeven binnen de gestelde eisen en kaders.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.
138

Onderwerp:
Concept Overeenkomst - Artikel 8.2

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de kosten bedoeld in artikel 8.2 uitsluitend zien op de kosten die gemoeid zijn met een soepele overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer en dat het niet gaat om de kosten van de uitvoering van de Diensten zelf? Zo niet, kunt u dat toelichten?

Antwoord:

Artikel 8.2 ziet specifiek op de uitvoering van de werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige en soepele overdracht van de dienstverlening aan een opvolgende opdrachtnemer of aan Opdrachtgever zelf, zoals bedoeld in artikel 8.1. De kosten waar in dit verband naar wordt verwezen, hebben dus betrekking op de overdrachtswerkzaamheden en niet op de reguliere uitvoering van de Diensten zoals die gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden geleverd.

Indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Opdrachtnemer, komen deze overdrachtskosten voor diens rekening. In andere gevallen geldt dat de betreffende werkzaamheden worden vergoed conform de in de Overeenkomst vastgelegde tarieven en condities, of – bij ontbreken daarvan – op basis van marktconforme afspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.
139

Onderwerp:
NVI vraag 16 / Eis 31

Vraag:

Betreffende eis 31 en uw antwoord op vraag 16 in de NVI. Op basis van onze ervaring zien wij dat het in de markt niet gebruikelijk is dat medewerkers met minimaal drie jaar ervaring meerdere jaren op de servicedesk werkzaam blijven en zorgen voor een duurzaam team. Medewerkers met een HBO-werk- en -denkniveau hebben doorgaans minder

ervaring nodig om hetzelfde niveau van eindgebruikersondersteuning te bieden zoals gewenst door opdrachtgever. Gaat u akkoord met een minimale eis van HBO-niveau en één jaar relevante ervaring? Op deze manier kunnen wij de continuïteit beter waarborgen met een professioneel en duurzaam samengesteld team.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst blijft bij haar eerder geformuleerde uitgangspunt dat iedere medewerker op de servicedesk dient te beschikken over ten minste drie (3) jaar aantoonbare ervaring in eerstelijns IT-support. Deze eis is zorgvuldig overwogen en vloeit voort uit de wens om een skilled servicedesk in te richten die direct operationeel inzetbaar is en voldoet aan de hoge kwaliteits- en beschikbaarheidseisen die binnen de organisatie gelden.

Er is bewust gekozen voor individuele ervaringseisen in plaats van een gemiddelde of een combinatie van opleiding en kortere werkervaring. Deze keuze draagt bij aan het beperken van de inwerktijd, het minimaliseren van escalaties naar tweede- of derdelijns ondersteuning, en het behouden van een hoog oplossend vermogen binnen de eerstelijns.

Hoewel wij begrip hebben voor de overwegingen vanuit marktpartijen ten aanzien van teamopbouw en duurzame inzetbaarheid, wijkt de Aanbestedende dienst niet af van de gestelde minimale ervaringseis. Dit is noodzakelijk om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening vanaf aanvang van de opdracht te borgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.
140

Onderwerp:
NVI vraag 79

Vraag:

Betreffende de eerder gestelde vraag 79 in NVI1 en het beschreven antwoord. Welke activiteiten worden van de opdrachtnemer verwacht op de locatie in Middelburg? Hierbij neemt inschrijver aan dat een mogelijk

vervoersmiddel door de opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld?

Antwoord:

Zoals eerder aangegeven vinden de werkzaamheden hoofdzakelijk plaats op de hoofdlocatie in Schiedam. In zeer beperkte mate kunnen ondersteunende werkzaamheden ook plaatsvinden op de locatie in Middelburg, afhankelijk van de operationele behoefte.

De werkzaamheden op de locatie in Middelburg betreffen met name ondersteuning bij de verhuizing of herinrichting van werkplekken, zoals het aansluiten van apparatuur of het leveren van klein ICT-materiaal. Deze werkzaamheden worden altijd in afstemming en samenwerking met de interne tweede lijn en/of facilitair team uitgevoerd.

Indien inzet op de locatie Middelburg noodzakelijk is, kan in overleg met het facilitair een dienstvoertuig van DCMR worden gereserveerd. Er wordt dus voorzien in vervoersmogelijkheden vanuit de organisatie zelf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.

141

Onderwerp:

NVI vraag 49 / 'G1 - Implementatie dienstverlening'

Vraag:

In uw uitvraag vraagt u ons vier afzonderlijke onderdelen uit te werken voor 'G1 - Implementatie dienstverlening'. Voor deze beantwoording is na de afgelopen NVI als antwoord op vraag 49 een maximum van drie A4-pagina's beschikbaar gesteld. Gezien de complexiteit en omvang van de gevraagde informatie, alsmede ons streven om u een gedegen en kwalitatief hoogwaardige beantwoording te bieden, verzoeken wij u vriendelijk om het toegestane aantal pagina's alsnog uit te breiden naar 6 A4.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw verzoek. Het maximaal aantal A4-pagina's voor dit gunningscriterium zal derhalve worden

aangepast naar vier (4) A4, conform de genoemde opmaakvereisten.

Let op: deze uitbreiding geldt uitsluitend voor gunningscriterium G1 – Implementatie dienstverlening.

Wij verwijzen u hiervoor naar de herziene documentatie naar aanleiding van deze tweede Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Inlenersbeloning

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst aangeven binnen welke functie- of salarisschaal de servicedeskmedewerkers vallen volgens het DCMR-loongebouw, indien de inlenersbeloning van toepassing is?

Antwoord:

De inlenersbeloning/Waadi is niet van toepassing op deze opdracht. Zie hiervoor ook de beantwoording van andere soortgelijke vragen in deze Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.
143

Onderwerp:
Inlenersbeloning

Vraag:

Inschrijver gaat ervan uit dat de onderhavige aanbesteding betrekking heeft op een dienst in de zin van een resultaatgerichte opdracht voor het leveren van ICT-servicedeskdiensten, en niet op een detacherings- of inhuurvraag voor 3 fte servicedeskmedewerkers. Deze aanname baseert Inschrijver op onder meer:

- * De gekozen CPV-code (72000000-5), die duidt op ICT-dienstverlening, niet op detachering;
- * De omschrijving in het beschrijvend document, waarin wordt gesproken over het leveren van ICT servicedeskdiensten binnen een SLA en DAP;
- * De vermelding dat de servicedesk zelfstandig werkt op het vlak van capaciteits- en werkplanning – passend bij een resultaatverplichting;
- * Vraag 89 - waarin in het antwoord is aangegeven dat de rol van meewerkend voorman is toegestaan;
- * De uitvraag van het ISO27001 certificaat (Informatiebeveiliging).

Tegelijkertijd constateert Inschrijver dat in zowel de aanbestedingsdocumenten als de beantwoording in NvI1 sprake is van operationeel toezicht en aansturing door DCMR én van toepassing van de inlenersbeloning. Dit zijn elementen die juist kenmerkend zijn voor een detacheringsconstructie en conflicteren met het beeld van een zelfstandige dienstverlening.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het daadwerkelijk om een dienst gaat, en dat daarmee toezicht en leiding door DCMR en toepassing van de inlenersbeloning komen te vervallen?

Zo niet, kan de aanbestedende dienst dan toelichten hoe dit zich verhoudt tot de gekozen CPV-code, het beschrijvend document en de karakteristieken van een dienstverleningsopdracht?

Antwoord:

Uw constatering is juist: de onderhavige aanbesteding betreft een dienst in de zin van een resultaatgerichte ICT-dienstverleningsovereenkomst. De opdracht ziet op het leveren van ICT-servicedeskdiensten binnen een vooraf vastgestelde SLA (Service Level Agreement) en DAP (Dienstverleningsafsprakenplan), met bijbehorende resultaatverplichtingen.

De CPV-code 72000000-5 (IT-diensten: advies, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning) is bewust gekozen en sluit aan bij het karakter van de opdracht. De gevraagde dienstverlening wordt geleverd onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, die zelfstandig leiding en toezicht houdt op de ingezette medewerkers (3 fte). Ook verantwoordelijkheid in capaciteits- en werkplanning, de inzet van een meewerkend voorman (zie

antwoord op vraag 89) en de vereiste van een ISO27001-certificering onderstrepen het resultaatgerichte karakter van de opdracht.

Het eerder genoemde element van operationele aansturing door DCMR, evenals verwijzingen naar toepassing van de inlenersbeloning en Waadi, zijn onbedoelde onduidelijkheden en berusten op een omissie van de aanbestedende dienst. Deze zijn niet van toepassing op de aard van deze opdracht. Er is geen sprake van het ter beschikking stellen van arbeidskrachten zoals bedoeld in de Waadi/inlenersbeloning, omdat leiding en toezicht niet door DCMR worden uitgevoerd maar bij de opdrachtnemer liggen.

De aanbestedende dienst bevestigt dan ook expliciet dat:

- De opdracht een resultaatgerichte dienst betreft;
- Leiding en toezicht op de uitvoering bij Opdrachtnemer liggen;
- De inlenersbeloning en de Waadi derhalve niet van toepassing zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Huidige CMDB

Vraag:

Uit het antwoord op vraag 93 blijkt dat de huidige CMDB niet recent getoetst is en onvoldoende structurele aandacht heeft gekregen. Is onze aanname juist dat de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer betreffende de CMDB uitsluitend gaat over de apparatuur die binnen de scope van de servicedesk dienstverlening valt?

Antwoord:

Uw aanname is juist. De verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer met betrekking tot de CMDB heeft uitsluitend betrekking op de bedrijfsmiddelen die binnen de scope van de servicedesk vallen, zoals laptops, smartphones, simkaarten en klein hardware-materiaal (bijv. 360-camera's, VR-brillen e.d.).

Deze categorieën zijn niet actueel en niet goed geregistreerd in de CMDB. Voor overige componenten buiten de scope van de servicedesk ligt de verantwoordelijkheid bij andere interne teams.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Functionele uitbreiding selfserviceportal en planning ESM-tool

Vraag:

Uit het antwoord op vraag 88 blijkt dat de functionaliteit van de huidige selfserviceportal wordt uitgebreid. Dit roept een aantal vragen op:

Welke specifieke functionaliteiten ontbreken er momenteel in de portal?

Maakt deze uitbreiding deel uit van de implementatie van een nieuwe ESM-tool?

Zo niet, wanneer staat deze uitbreiding dan gepland?

We stellen deze vragen in het licht van jullie ambitie om gebruikers te stimuleren meer directe tickets aan te maken. Een krachtige en gebruiksvriendelijke portal is hierin immers een cruciale randvoorwaarde. Kan worden toegelicht hoe de portal deze ambitie straks concreet ondersteunt?

Antwoord:

Op dit moment is er geen sprake van een selfservice portal. Pas in het nieuwe ESM-systeem zal dit worden uitgebreid. Dan komt waarschijnlijk ook de mogelijkheid voor gebruikers beschikbaar om direct tickets aan te maken. Hoe dit er precies uit komt te zien weten we nog niet. Dit is afhankelijk van de uitkomst van de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

146

Onderwerp:

Behoefte rapportage

Vraag:

Uit het antwoord op vraag 85 maken wij op dat Opdrachtgever een grotere behoefte heeft aan informatievoorziening middels rapportage dan de huidige technische tooling aan rapportagemogelijkheden biedt. Uit het antwoord blijkt ook dat de toekomstige tooling hierin moet gaan voorzien. Dient de Opdrachtnemer bij het maken van de calculatie extra uren op te nemen voor het handmatig maken van rapportages of dienen wij uit te gaan van de nieuwe situatie en volstaat in de periode tot de implementatie van de nieuwe tool een beperkte rapportage?

Antwoord:

Opdrachtnemer dient in de periode tot aan de implementatie van de nieuwe ESM-tool rekening te houden met een beperkte rapportagefunctionaliteit. Zoals eerder aangegeven, beschikt de huidige tooling (Planon) over standaarddashboards, maar zijn de technische rapportagemogelijkheden beperkt.

Gedurende deze periode wordt van opdrachtnemer verwacht dat rapportages – waaronder de rapportage over de reactietijd van 15 minuten – handmatig worden samengesteld, op basis van beschikbare gegevens in Planon.

Wij verwijzen u graag naar het gegeven antwoord op vraag 128.

“Gedurende de periode waarin Planon nog als primaire rapportagebron wordt gebruikt, dient de opdrachtnemer rekening te houden met een initiële inspanning van circa 8 tot 12 uur per maand voor het opstellen en leveren van de gevraagde managementrapportages.”

Opdrachtnemer dient hier bij de calculatie rekening mee te houden. Na implementatie van de nieuwe tooling zal dit proces naar verwachting worden vereenvoudigd en deels geautomatiseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

147

Onderwerp:

Werkzaamheden Middelburg

Vraag:

Uit het antwoord op vraag 79 blijkt dat ook werkzaamheden in Middelburg dienen te worden uitgevoerd, afhankelijk van operationele behoefte. Is er inzicht te geven in de operationele behoefte van onsite aanwezigheid in middelburg voor de servicedesk? En is er concrete verwachting uit te spreken voor komend jaar?

Antwoord:

Wij verwijzen u graag naar het gegeven antwoord op vraag 140.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

148

Onderwerp:

zakelijke reizen

Vraag:

Uit het antwoord op vraag 52 blijkt dat sprake kan zijn van zakelijke reizen

in opdracht van DCMR naar de locatie van een gebruiker of een externe werkplek. Kunt u inzicht geven in hoe vaak dit gebeurt, om welke locaties dit gaat en wat de voorwaarden zijn van deze zakelijke reizen?

Antwoord:

Zakelijke reizen in opdracht van DCMR naar de locatie van een gebruiker of een externe werkplek komen zeer beperkt voor. In de afgelopen twee jaar heeft geen enkele zakelijke reis plaatsgevonden. Indien dergelijke inzet noodzakelijk is, gebeurt dit altijd in overleg en onder duidelijke afspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 1 ICT Servicedesk - vraag 75

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen inzake de ICT-servicedesk wordt vermeld dat de Teammanager Automatisering verantwoordelijk is voor de dagelijkse aansturing en het toezicht. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat DCMR een aanspreekpunt verwacht van de opdrachtnemer, bijvoorbeeld in de vorm van een Servicedesk Coördinator.

Kunt u toelichten wat het (afwijkende dan wel aanvullende) takenpakket van de Servicedeskcoördinator is ten opzichte van de overige teamleden? Bijvoorbeeld echte rechten en de mogelijkheid tot het ophalen van KPI's rapportage etc. Daarnaast ontvangen wij graag een nadere toelichting op de positionering van deze rol ten opzichte van de Teammanager Automatisering. Hoe is deze rolverdeling en samenwerking momenteel ingericht bij de zittende leverancier?

Antwoord:

De servicedeskcoördinator (van opdrachtnemer) is een functionaris die door de opdrachtnemer geleverd wordt en fungeert als dagelijks aanspreekpunt voor DCMR. Deze rol is aanvullend op de reguliere servicedeskmedewerkers en kan worden ingevuld als meewerkend voorman.

De servicedeskcoördinator is verantwoordelijk voor de operationele aansturing binnen het team van opdrachtnemer, het bewaken van de werkverdeling, het signaleren van knelpunten, en het zorgdragen voor een soepele afstemming met de interne organisatie van DCMR. Daarnaast heeft deze functionaris ook de verantwoordelijkheid voor het verzamelen, bewaken en rapporteren van KPI's en overige stuurinformatie ten behoeve van de dienstverlening.

De coördinator werkt nauw samen met de Teammanager Automatisering van DCMR, die vanuit de opdrachtgever verantwoordelijk is voor het dagelijkse toezicht en de coördinatie van de ICT-dienstverlening als geheel. De servicedeskcoördinator richt zich op de uitvoering binnen het team van opdrachtnemer en zorgt ervoor dat de werkzaamheden aansluiten bij de verwachtingen en prioriteiten van DCMR.

Deze rolverdeling is bij de huidige leverancier op vergelijkbare wijze invuld en functioneert in goede samenwerking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.
150

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 1 ICT Servicedesk - vraag 85

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen, ref.nr. 85 wordt gesteld "De verantwoordelijkheid voor het meten en rapporteren van de reactietijd ligt bij Opdrachtnemer en maakt onderdeel uit van de frequente rapportages richting DCMR."

In een eerdere bantwoording (ref. nr 83) stelt DCMR dat "DCMR vraagt om een vaste bezetting van 3 FTE onsite. De in de aanbestedingsdocumenten benoemde KPI's dienen ter monitoring van de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening. Zij zijn bedoeld om de performance van de dienstverlening te meten, maar doen geen afbreuk aan de gevraagde inzet" Hoe ziet DCMR de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer m.b.t. deze

rapportages? Leiding en Toezicht over de 3FTE ligt namelijk bij DCMR. Krijgt de Opdrachtnemer toegang tot de alle systemen die nodig zijn voor deze rapportages of kan dit alleen worden uitgevoerd door de vaste FTE die zijn ingezet?

Antwoord:

De verantwoordelijkheid voor het opstellen van de rapportages, waaronder de Service Level Rapportage (SLR), ligt bij de opdrachtnemer. Deze rapportages hebben uitsluitend betrekking op de door opdrachtnemer geleverde dienstverlening.

Alle benodigde informatie voor het opstellen van deze rapportages is beschikbaar in het ITSM-systeem, waartoe opdrachtnemer toegang krijgt. De uitvoering van deze rapportageverplichting is daarmee niet beperkt tot de vaste FTE die onsite werkzaam zijn, maar behoort tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer als geheel.

Leiding en toezicht ligt bij Opdrachtnemer. Zie hiervoor de eerder gegeven antwoorden m.b.t. Waadi/inlenersbeloning.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

151

Onderwerp:

Nota van inlichtingen ICT Servicedesk

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen, ref.nr. 110, onderwerp werkplekbeheer, wordt vermeld dat de servicedesk geen volledige toegang heeft tot gebruikersprofielen of werkplekken om zelfstandig beheer te kunnen uitvoeren. Kunt u toelichten over welke rechten en bevoegdheden de servicedesk wél beschikt ten aanzien van gebruikers binnen uw organisatie (zoals lokale admin rechten)?

Voor ons is het van belang om een juiste match te kunnen maken. Dit houdt in dat ook onze servicedesk engineers een goed beeld moeten hebben van de

aard en reikwijdte van de werkzaamheden die zij kunnen verwachten.

Antwoord:

De Servicedesk medewerkers hebben geen volledige toegang tot de backend systemen zoals Microsoft Active Directory en Microsoft Entra ID, maar krijgen wel de beschikking over voldoende rechten zoals Local Admin en toegang tot Intune, Entra ID (via een RBAC role) en Active Directory om de werkplekken te beheren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.
152

Onderwerp:

Standaard formulier B

Vraag:

Dient het standaard formulier B Kerncompetenties rechtsgeldig door de inschrijver te worden ondertekend?

Antwoord:

Ja, het standaardformulier B - 'Kerncompetenties' dient rechtsgeldig door de inschrijver te worden ondertekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 ICT

Beantwoord op: 15 jul. 2025

Ref.nr.

153

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 1 ICT Servicedesk - vraag 110

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen, ref.nr. 110, onderwerp werkplekbeheer, wordt vermeld dat de servicedesk geen volledige toegang heeft tot gebruikersprofielen of werkplekken om zelfstandig beheer te kunnen uitvoeren. Kunt u toelichten over welke rechten en bevoegdheden de servicedesk wél beschikt ten aanzien van gebruikers binnen uw organisatie (zoals lokale admin rechten)?

Voor ons is het van belang om een juiste match te kunnen maken. Dit houdt in dat ook onze servicedesk engineers een goed beeld moeten hebben van de aard en reikwijdte van de werkzaamheden die zij kunnen verwachten.

Antwoord:

Wij verwijzen u graag naar het gegeven antwoord op vraag 151.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

154

Onderwerp:

NvI vraag 68 3 - Beschrijvend document

Vraag:

De inlenersbeloning is wel van toepassing. Wij verwijzen u graag naar de gegeven antwoorden in deze Nota van Inlichtingen ronde met betrekking tot dit onderwerp. Opdrachtgever heeft CAO Provinciale sector meegestuurd en twee keer een Personeelshandboel (DCMR en PZH). Om zeker te zijn dat Opdrachtnemer de juiste informatie heeft kan Opdrachtgever de volgende informatie verstrekken:

1. Welke functiegroep en loonschaal horen bij de gevraagde functies?
2. Wat is de Arbeidsduurverkortung (ADV/ATV)?
3. Wat zijn de toeslagen voor werken in onregelmatigheid (zoals overwerk)

en onder belastende omstandigheden?

4. Welke initiële loonsverhogingen zijn er?

5. Welke Kostenvergoeding wordt ontvangen?

6. Welke Periodieken zijn er?

7. Wat is de vergoeding van reisen en of reistijd gerelateerd aan het werk?

8. Welke Eenmalige uitkeringen zijn er?

9. Welke Thuiswerkvergoedingen zijn er?

10. Welke Vaste eindejaarsuitkeringen zijn er?

Antwoord:

De inlenersbeloning en de Waadi zijn niet van toepassing op deze opdracht. Zoals reeds toegelicht in eerdere antwoorden in deze Nota van Inlichtingen, is er geen sprake van het ter beschikking stellen van arbeidskrachten in de zin van de Waadi. Leiding en toezicht liggen bij de Opdrachtnemer.

Om die reden is het verstrekken van de gevraagde specifieke arbeidsvoorwaarden, zoals functiegroepen, loonschalen, ADV, toeslagen en vergoedingen, niet van toepassing en blijft achterwege.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

155

Onderwerp:

Extra ruimte

Vraag:

Net als bij de andere gunningcriteria ervaart de inschrijvende dienst de paginalimiet van 2 A4 voor Gunningcriterium 3 als ontoereikend. Wij verzoeken daarom om een uitbreiding met 1 extra A4, tot maximaal 3 A4, zodat wij alle kwaliteitsvragen volledig en zorgvuldig kunnen beantwoorden.

Antwoord:

Akkoord. De maximale lengte voor de beantwoording van gunningcriterium 3 wordt verruimd van 3 A4-pagina's, inclusief eventuele tabellen, afbeeldingen en andere visuele elementen met inachtneming van de voorgeschreven opmaakvereisten.

Wij verwijzen u hiervoor naar de herziene documentatie naar aanleiding van deze tweede Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025

Ref.nr.

156

Onderwerp:

communicatie over voortgang

Vraag:

kunt u toelichting geven wat u bedoelt met de vraag: Op welke wijze communiceert u met gebruikers over de voortgang van meldingen, in het bijzonder bij langdurige of herhaaldelijke incidenten? De vraag staat onder het kopje personeel, heeft het daarmee te maken? pagina 23, 7.2.2 G2 – Toelichting bedrijfsvoering

Antwoord:

Dank voor uw oplettendheid. U heeft terecht geconstateerd dat deze vraag onder het kopje personeel in gunningscriterium G2 – Toelichting bedrijfsvoering staat, terwijl de inhoud meer betrekking heeft op communicatie met gebruikers en daarmee op het aspect gebruikerstevredenheid. Dit betreft een omissie vanuit aanbestedende dienst die tot verwarring kan leiden.

Context m.b.t. deze kwaliteitsvraag; uit de uitgebreide enquête onder collega's kwam naar voren dat men het gevoel heeft dat sommige meldingen in een 'zwart gat' verdwijnen. Hoewel het toekomstige ESM-systeem naar verwachting hierin verbetering zal brengen, is het van belang om in de tussentijd al passende maatregelen te treffen om gebruikers structureel en actief op de hoogte te houden van de status en afhandeling van hun meldingen.

Wij zullen deze vraag dan ook verwijderen uit het criterium G2 – Toelichting bedrijfsvoering en deze onderbrengen bij gunningscriterium G3 – Gebruikerstevredenheid.

Wij verwijzen u hiervoor naar de herziene documentatie naar aanleiding van deze tweede Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 ICT

Beantwoord op:

15 jul. 2025