

Algemene informatie

Aanbesteding: Managed Services ArcGis Enterprise en Support Geoteam
Aanbestedende Dienst: Waterschap Drents Overijsselse Delta
Referentie: Z/25/071438

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1	Onderwerp: Programma van eisen - Eis 14
	Vraag: U geeft aan performancetesten belangrijk te vinden. Kern hiervan is het bepalen van een baseline. Voldoet de huidige omgeving / applicaties aan de performance eisen die U stelt?
	Antwoord: Ja
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Percelen: P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
	Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr. 2	Onderwerp: Aanbestedingsleidraad Managed Services - GeoWeb Modules
	Vraag: Heeft de opdrachtgever een frequentie update van GeoWeb modules in gedachten?
	Antwoord: In de basis is dit jaarlijks. Als er goede reden is om af te wijken (bv content

moet ook grootschalig worden aangepast omdat er nieuwe technische standaard wordt uitgerold), dan stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dat onderling af.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 15 SOC Siem

Vraag:

Kan er een betere detaillering en naam van de software worden genoemd voor de implementatie van SOC-SIEM?

Antwoord:

Momenteel is dit voor Opdrachtgever ook nog onduidelijk. Een prijsvorming hiervoor is daarom moeilijk te bepalen voor Opdrachtnemer. Daarom zal dit te zijner tijd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden afgestemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

4

Programma van Eisen - FME Flow upgrade

Vraag:

Aangenomen wordt dat upgraden van FME Flow ook onderdeel is van jaarlijkse upgrade cyclus van het platform, klopt deze aanname?

Antwoord:

Ja, deze aanname klopt

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Programma van Eisen - FME Form

Vraag:

Specifiek wordt ArcGIS Pro als clientsoftware beschreven wat buiten scope valt. Wij nemen aan dat FME Form ook buiten scope valt. Klopt deze aanname?

Antwoord:

Ja, deze aanname klopt

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Managed Services - Migratie PostGresql

Vraag:

Is migratie naar PostGresql onderdeel van deze uitvraag? Zo ja, kan er meer informatie over te migreren databases worden gegeven?

Antwoord:

Nee, migratie is geen deel van perceel 1. Onder perceel 2 kan opdrachtnemer support gevraagd worden, bijvoorbeeld bij het overhevelen van gegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Programma van eisen - eis 29

Vraag:

Wat bedoelt u hier met "eindgebruikertools" en hoe kan gegadigde hier aan voldoen?

Antwoord:

Met "eindgebruikertools" wil Opdrachtgever een onderscheid maken tussen functionaliteit die in eerste plaats bedoeld is voor beheer (bijvoorbeeld Compress in Arcgis Pro), dus functies om er voor te zorgen dat het GIS goed werkt en goed is ingericht, zie eerste bullit van eis 29, aan de ene kant. En functies die vallen onder het eindgebruik (bijvoorbeeld Create feature), dus het daadwerkelijk werken met de programma's, aan de andere kant. Het

onderscheid is natuurlijk niet altijd zwart-wit te maken, maar waar het om gaat is dat voor perceel 2 zowel kennis nodig is op het vlak van inrichten /configureren/beheren als op het vlak van het gebruik.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Programma van eisen - eis 9

Vraag:

U vraagt om een oplossing van een issue binnen een bepaalde tijd. Als gegadigde kunnen wij niet garanderen dat er voor een issue altijd een oplossing of workaround beschikbaar is (immers, vaak ook afhankelijk van de software leveranciers). Hoe wil opdrachtgever handelen in dit soort situaties?

Antwoord:

"De basis is een resultaat binnen de gestelde tijd. Als blijkt dat dit niet mogelijk is, bijvoorbeeld als dit buiten de ""macht"" van opdrachtnemer ligt, dan dienen er nadere afspraken te worden gemaakt over de te verwachten oplostijd.

Zie ook vraag 51."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van eisen - eis 6

Vraag:

"Toegang vindt plaats... met tussenkomst Opdrachtgever" Wat betekent dit voor het verkrijgen van toegang voor medewerkers van de gegadigde? Is het hiermee noodzakelijk dat bij elke toegang vanuit de gegadigde er afstemming moet plaatsvinden met opdrachtgever? Hoe verloopt dat voor handelingen in het service window voor patch management (22:00-5:00)

Antwoord:

"Het service window van 22.00 - 5.00 is een service window waarbinnen Opdrachtgever eigen onderhoud uitvoert aan haar systeem. Binnen dat service window kunnen er geen ander onderhouds werkzaamheden worden uitgevoerd. Het gevraagde service windows van opdrachtnemer is tussen 8:00 en 18:00 uur. voor kritieke patches geldt deze service window niet maar is het tijdsblok genoemd als service windows van opdrachtgever uitgesloten voor het doorvoeren van werkzaamheden door opdrachtnemer. Tussenkomst van Opdrachtgever via Beyond Trust is altijd noodzakelijk, deze is als volgt ingericht; Bij het inloggen dient u een reden en geschatte duur van werkzaamheden op te geven. Deze gegevens worden per e-mail ter beoordeling naar onze organisatie gestuurd. Na goedkeuring ontvangt u toegang tot de betreffende systemen. U kunt inloggen op deze systemen met het door ons verstrekte leveranciersaccount"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad managed services - 1.5 Herzieningsclausules

Vraag:

Kunt u voorbeelden geven van wat u bedoelt met een "onderdeel"? Wij zouden graag een indruk krijgen van de impact die een dergelijke aanpassing kan hebben

Antwoord:

"Een onderdeel dat er bij kan komen of weg kan vallen is bijvoorbeeld ArcGIS Workflow Manager. Of een ArcGIS Server meer of juist minder in gebruik hebben. Zo is er recent zowel in de test- als in de productieomgeving een extra ArcGIS Server geplaatst, dedicated voor het pakket Blauw Damo. De impact van bijplaatsen of juist uit gebruik nemen is meer of minder te componenten in beheer hebben."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceel:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad managed services - Architectuur

Vraag:

Kunt u een architectuurdiagram inclusief de configuraties van de servers en softwareversies van de opgenomen applicaties leveren?

Antwoord:

"Gezien de informatieveiligheid van die gegevens is er een algemene plaat gemaakt van het applicatielandschap."

De systemen en applicaties zijn up to date."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad managed services - Buiten scope Perceel 1: Technisch beheer (pag 10/11)

Vraag:

U noemt dat IT controleert dat de virtuele machines voldoen aan standaarden. Welke standaarden zijn dit en op welke wijze kan gegadigde invloed hebben op deze standaarden, bijvoorbeeld als deze standaarden naar mening van de gegadigde onvoldoende zijn om performance en/of beschikbaarheid te kunnen garanderen?

Antwoord:

Met standaarden bedoelen wij dat de virtuele machines ingericht zijn volgens de best practices van Microsoft en voorzien worden van door de leverancier gevraagde specificaties. De praktijk is dat deze in sommige gevallen overgedimensioneerd zijn. Wanneer dit door monitoring wordt vastgesteld zal hierover een gesprek plaats vinden waarin een aanpassing door ons wordt voorgesteld om door te voeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad managed services - Backups en herstel (pag 10)

Vraag:

WebGISDR maakt alleen backups van de staat van de ArcGIS Enterprise omgeving, minus elementen zoals tile-caches en datasources. Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer alleen verantwoordelijk is voor het herstel van de ArcGIS Enterprise omgeving, en niet voor bijvoorbeeld backup van de (afhankelijkheid) geodatabase en/of file-based GIS bestanden. Indien dit het geval is, kunt u dan nader omschrijven op welke wijze u het uitvoeren van het disaster recovery van de volledige omgeving heeft ingericht en welke rol de opdrachtnemer hierin moet invullen?

Antwoord:

"Dat kunnen wij bevestigen, het betreft enkel van de ArcGIS Enterprise.

Disaster Recovery valt onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Hiervoor heeft opdrachtgever diverse maatregelen genomen waaronder het veilig stellen van gegevens dmv back-up. Er worden diverse backups gemaakt waarmee systemen, bestanden, databases en configuraties van infrastructuur"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
ISO 27001-certificering

Vraag:

In de geschiktheidseisen wordt gevraagd om een ISO 27001-certificering van de inschrijver. Onze organisatie heeft de opslag en verwerking van data op diverse manieren beveiligd, waaronder technische en organisatorische maatregelen. Daarnaast willen wij altijd een verwerkersovereenkomst afsluiten en zijn wij bereid een aanvullende geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

Kunt u bevestigen dat in dit geval een combinatie van een verwerkersovereenkomst en een eventuele geheimhoudingsverklaring wordt geaccepteerd?

Antwoord:

Inschrijver dient te voldoen aan de geschiktheid eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Inschrijfdocument

Vraag:

Is het mogelijk om aan het inschrijfdocument een aparte kosten- of tariefcategorie toe te voegen voor project- en contractmanagement? Bijvoorbeeld een vaste post per maand zou voor ons goed werken om de financiën en verantwoording gescheiden te kunnen houden.

Antwoord:

Nee, u dient deze kosten te verwerken in uw aanbieding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad par. 3.4

Vraag:

Bij de kerncompetentie van perceel 2, eisen bij het invullen van het format, geeft u bij de zesde bullit aan dat inschrijver ook een tevredenheidsverklaring moet aanleveren van de referentieopdracht. Niet alle opdrachtgevers geven een tevredenheidsverklaring af vanwege hun beleid (dit geldt bijvoorbeeld voor Rijkswaterstaat). Ze mogen uiteraard wel benaderd worden om de referentie te verifiëren. In zo'n geval verstrekken wij een zogenaamde opdrachtgeversverklaring waarin de gegevens van de opdracht staan omschreven, samen met contactgegevens (naam contactpersoon en telefoonnummer) waarmee u de tevredenheid kunt verifiëren. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter

versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad par. 3.4

Vraag:

Bij de kerncompetentie van perceel 2, eisen bij het invullen van het format, geeft u bij bullit 2 aan dat het toegestaan is meerdere referentieopdrachten voor deze kerncompetentie op te geven, bij bullit 3 staat dat één referentieopdracht aan alle eisen van de kerncompetentie moet voldoen. Dit is tegenstrijdig aan elkaar, kunt u aangeven wat leidend is?

Antwoord:

"Oude tekst leidraad: Het is toegestaan meerdere referentie opdrachten voor deze kerncompetentie op te geven (maximaal 3);
Nieuwe tekst: Het is niet toegestaan meerdere referentie opdrachten voor deze kerncompetentie op te geven;"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad par. 2.8

Vraag:

U geeft aan dat ook een uittreksel uit het beroepsregister ingediend moet worden bij inschrijving. Dit is een digitaal uittreksel dat meestal niet ondertekend hoeft te worden door inschrijver. Is het toegestaan om dit uittreksel niet te ondertekenen?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen

Vraag:

Bijlage 1 Programma van Eisen bevat een handtekeningenblok voor inschrijver, maar wordt niet genoemd in par. 2.8 Overzicht van in te dienen documenten bij inschrijving. Moet dit document wel of niet worden ondertekend en ingediend?

Antwoord:

Het programma van eisen hoeft niet ondertekend te worden ingediend. Bij inschrijving gaat u akkoord met het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter

versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:
AWVODI Artikel 19.3: verjaringstermijn

Vraag:

Een verjaringstermijn van 5 jaar is, gelet op de aard en omvang van de opdracht niet proportioneel. Wij verzoeken deze termijn te beperken tot 1 jaar. Zo niet, kunt u dat motiveren?

Antwoord:

Niet akkoord, we sluiten hier aan bij de wettelijk bepaalde verjaringstermijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
21

Onderwerp:
AWVODI Artikel 19.3: aansprakelijkheid per gebeurtenis

Vraag:

Op grond van de Gids Proportionaliteit is de toevoeging "per gebeurtenis" niet toegestaan omdat dit niet aansluit bij wat gebruikelijk is in de branche. Wij verzoeken u dit te schrappen of te beperken tot max. 2 gebeurtenissen

Antwoord:

Niet akkoord, In 19.3 is al een beperking opgenomen van vijf (5) gebeurtenissen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.
22

Onderwerp:

AWVODI Artikel 19: aansprakelijkheid

Vraag:

Opdrachtnemer wenst de te aanvaarden aansprakelijkheid te beperken tot directe schade. Wij verzoeken u het onderhavige artikel overeenkomstig aan te passen. Zo niet, kunt u dat dan motiveren?

Antwoord:

"Niet akkoord, in de wet is ook geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. En daarbij is het niet opportuun de aansprakelijkheid nog verder te beperken. De beperking van de aansprakelijkheid brengt immers al met zich dat Opdrachtgever een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen uit gemeenschapsgeld. Een verdere beperking in de AWVODI is daarom niet aan de orde."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-

premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter
versterking van de expertise (support) van GIS-
specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
23

Onderwerp:
AWVODI Artikel 17.4: toegang arbeidsrechtelijke voorwaarden

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de bevoegdheden die Opdrachtgever heeft op grond van artikel 17.4 alleen door het Waterschap worden uitgeoefend voor zover deze niet in strijd zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming?

Antwoord:

Dit kan Opdrachtgever bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-
premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter
versterking van de expertise (support) van GIS-
specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
24

Onderwerp:
AWVODI Artikel 14.2: meerwerk

Vraag:

Mogen wij er van uit gaan dat de meerwerkbepaling in art. 14.2 niet naar de letterlijke tekst onredelijk beperkt wordt uitgelegd? De formulering van art. 14.2 lijkt nu aan derden toe te rekenen oorzaken, zoals bezwaren en calamiteiten waarop opdrachtnemer geen invloed heeft, uit te sluiten.

Antwoord:

"De bepaling in artikel 14.2 AWWODI geeft aan wanneer er sprake is van meerwerk. Daarvan kan alleen sprake zijn indien als gevolg van aanvullende wensen van de kant van Opdrachtgever, Opdrachtnemer aantoonbaar meer kosten en/of tijd heeft moeten besteden dan aanvankelijk was overeengekomen om de (aangepaste) dienst/prestatie te kunnen leveren. Zonder aanvullende, dat wil zeggen van de aanvankelijke overeenkomst afwijkende, wensen van Opdrachtgever is geen sprake van meerwerk en komen eventuele extra kosten in beginsel gewoon voor rekening van Opdrachtnemer."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

AWVODI Artikel 5.3: vervanging personeel

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het bepaalde in artikel 5.3 niet van toepassing is indien op verzoek van Opdrachtgever personeel wordt vervangen door hoger gekwalificeerd of meer gespecialiseerd personeel?

Antwoord:

Indien Opdrachtgever vraagt om hoger gekwalificeerd of meer gespecialiseerd personeel dan nodig is voor correcte uitvoering van de opdracht dan kan Opdrachtgever dit bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Conceptovereenkomst §3.2

Vraag:

We vragen om het optionele artikel 3.2 te laten vervallen. Een boete bovenop de mogelijkheid tot schadevergoeding is onredelijk.

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Leidraad §1.5 / PvE 4.4

Vraag:

Kunt u aangeven welke peilmaand geldt voor indexatie (leidraad §1.5 vs. PvE Eis 5 vs. art. 4.4 concept#overeenkomst) en dat bij tegenstrijdigheid de (laatste) NvI leidend is?

Antwoord:

1 maart

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid in de Dienstverleningsovereenkomst op te nemen dat er sprake is van een inspanningsverbintenis?

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Art. 2.2 rangorde

Vraag:

Aangezien Dienstverleningsovereenkomst prevaleert boven de NvI: Kan Opdrachtgever bevestigen dat ook eventuele wijzigingen uit de NvI ten aanzien van de Dienstverleningsovereenkomst zullen worden verwerkt in de Dienstverleningsovereenkomst?

Antwoord:

Ja

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Art. 3.1 Looptijd van de Overeenkomst

Vraag:

Op basis van artikel 3.1 van de Dienstverleningsovereenkomst heeft Opdrachtgever de keuze om de Dienstverleningsovereenkomst na de initiële duur driemaal te verlengen met één (1) jaar. Opdrachtnemer acht het redelijk dat ook aan hem een mogelijkheid wordt geboden te besluiten de Dienstverleningsovereenkomst al dan niet te verlengen na afloop van de initiële duur of na afloop van een verlengingsjaar. Is Opdrachtgever bereid om aan artikel 3.1 van de Dienstverleningsovereenkomst toe te voegen dat Opdrachtnemer het recht heeft met inachtneming van een redelijke termijn (bijvoorbeeld 6 maanden) tegen het einde van de initiële looptijd of tegen het einde van een verlengingsjaar van de Dienstverleningsovereenkomst de Dienstverleningsovereenkomst op te zeggen?

Antwoord:
Niet akkoord

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Art. 3.2 boete

Vraag:
Opdrachtnemer is van oordeel dat artikel 3.2, gelet op de aard van de door Opdrachtnemer te verlenen Diensten, niet passend en niet redelijk is. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit artikellid buiten toepassing zal worden verklaard?

Antwoord:
Akkoord

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

32

Art. 4.5 Acceptatie

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid artikel 4.5 van de overeenkomst niet van toepassing te verklaren, aangezien er geen concrete opleveringen zijn waarop acceptatie kan plaatsvinden, en betaling in plaats daarvan te laten plaatsvinden conform de afgesproken termijnen en facturatieprocedures?

Antwoord:

"Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Artikel 4.5 zal daarentegen als volgt luiden;

Betaling vindt plaats na goedkeuring van de factuur door Opdrachtgever"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.
33**Onderwerp:**

Algemeen

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid in de Dienstverleningsovereenkomst op te nemen dat er sprake is van een inspanningsverbintenis?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Art. 2.2 Rangorde

Vraag:
Aangezien Dienstverleningsovereenkomst prevaleert boven de NvI: Kan Opdrachtgever bevestigen dat ook eventuele wijzigingen uit de NvI ten aanzien van de Dienstverleningsovereenkomst zullen worden verwerkt in de Dienstverleningsovereenkomst?

Antwoord:
ja

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Art. 3.1 Looptijd van de Overeenkomst

Vraag:
- Op basis van artikel 3.1 van de Dienstverleningsovereenkomst heeft Opdrachtgever de keuze om de Dienstverleningsovereenkomst na de initiële duur driemaal te verlengen met één (1) jaar. Opdrachtnemer acht het redelijk dat ook aan hem een mogelijkheid wordt geboden te besluiten de Dienstverleningsovereenkomst al dan niet te verlengen na afloop van de initiële duur of na afloop van een verlengingsjaar. Is Opdrachtgever bereid

om aan artikel 3.1 van de Dienstverleningsovereenkomst toe te voegen dat Opdrachtnemer het recht heeft met inachtneming van een redelijke termijn (bijvoorbeeld 6 maanden) tegen het einde van de initiële looptijd of tegen het einde van een verlengingsjaar van de Dienstverleningsovereenkomst de Dienstverleningsovereenkomst op te zeggen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 30.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Art. 3.2 boete

Vraag:

Opdrachtnemer is van oordeel dat artikel 3.2, gelet op de aard van de door Opdrachtnemer te verlenen Diensten, niet passend en niet redelijk is. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit artikellid buiten toepassing zal worden verklaard?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Art. 4.5 Acceptatie

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid artikel 4.5 van de overeenkomst ('Betaling vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de Diensten') niet van toepassing te verklaren, aangezien er geen concrete opleveringen zijn waarop acceptatie kan plaatsvinden, en betaling in plaats daarvan te laten plaatsvinden conform de afgesproken termijnen en facturatieprocedures?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 32.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
38

Onderwerp:
AWVODI Art. 3 en art. 4

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid in de Overeenkomst op te nemen dat de Prestatie van Leverancier zal worden verricht op basis van een inspanningsverbintenis?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.
39

Onderwerp:

AWVODI Art. 19.3 Aansprakelijkheid

Vraag:

De aansprakelijkheid, zoals omschreven in artikel 19.3 acht Opdrachtnemer niet proportioneel. Is Opdrachtgever bereid de aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 19.3 te beperken tot de voor de Prestatie overeengekomen waarde in de Overeenkomst? Zo niet, Is Opdrachtgever bereid de hoogte van de aansprakelijkheid, zoals omschreven in artikel 19.3 te matigen? Zo ja, tot welk bedrag?

Antwoord:

Hiertoe is Opdrachtgever niet bereid. De aansprakelijkheid is beperkt tot driemaal de waarde van de opdracht per gebeurtenis. Daarnaast is het totaal aantal gebeurtenissen beperkt tot vijf. Verdere beperking acht Opdrachtgever niet opportuun.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
40

Onderwerp:
AWVODI Art. 20.3 Overmacht

Vraag:

Is Opdrachtnemer bereid om ziekte van personeel toe te voegen aan de uitleg van overmacht?

Antwoord:

Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst Algemeen

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat de in de model- Verwerkersovereenkomst opgenomen opties na gunning in overleg kunnen worden overeengekomen?

Antwoord:

De in de model-verwerkersovereenkomst opgenomen optionele teksten, herkenbaar in het rood waarbij expliciet OPTIONEEL staat, kunnen na gunning in overleg worden ingevuld of afgestemd. Sommige van deze opties zijn situatieafhankelijk, zoals artikel 6.6 waar de keuze afhangt van de vraag

of de gegevensverwerkingen binnen of buiten de EER zullen plaatsvinden. De overige bepalingen van de verwerkersovereenkomst zijn niet optioneel en vloeien voort uit de AVG en maken standaard deel uit van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst Art. 3.3. Verplichtingen Verwerker

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid de term 'garandeert' in de Verwerkersovereenkomst te vervangen door een verplichting voor Verwerker om passende en doeltreffende technische en organisatorische maatregelen te nemen, zoals bijvoorbeeld: 'Verwerker neemt passende en doeltreffende technische en organisatorische maatregelen,..'?

Antwoord:

Art. 28 lid 1 AVG verplicht opdrachtgever om als verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend gebruik te maken van verwerkers die afdoende garanties bieden t.a.v. het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen. Dit is dus een wettelijke verplichting waar Opdrachtgever aan moet voldoen bij het inschakelen van verwerkers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-

premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst Art. 11 Aansprakelijkheid

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid de aansprakelijkheidsbepaling van de Dienstverleningsovereenkomst – inclusief de eventueel door Opdrachtgever te accepteren beperking of matiging van aansprakelijkheid zoals besproken in een eerdere vraag – ook van toepassing te verklaren op de Verwerkersovereenkomst, zodat beide overeenkomsten dezelfde aansprakelijkheidsbepaling hanteren?

Antwoord:

Dit is niet mogelijk. Art. 11 van de verwerkersovereenkomst van opdrachtgever vloeit rechtstreeks voort uit het aansprakelijkheidsregime van de AVG, zoals neergelegd in art. 82. Opdrachtgever ziet geen reden toe om af te wijken van deze AVG-regeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Planning en aanpak

Vraag:

Aansluitend op bovenstaande vraag: kunnen grotere vraagstukken (inzet meer dan 8 uur per week) via een projectmatige aanpak gerealiseerd worden met inzetbaarheid o.b.v. beschikbaarheid?

Antwoord:

Ja, dit is mogelijk, maar dit is aan Opdrachtgever om te bepalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Planning en aanpak

Vraag:

Kunnen we voor wat betreft de inzetbaarheid de randvoorwaarde stellen van max 8 uur per week (inzetbaarheid binnen 2 werkweken na uitgaan verzoek van de Opdrachtgever)

Antwoord:

Nee

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Expertise

Vraag:

Hoe wordt de kennis-matrix beoordeeld? Zijn er minimale certificeringen verplicht?

Antwoord:

Op basis van kennis en ervaring wordt dit beoordeeld. Er zijn geen minimale certificeringen nodig voor de in te zetten medewerkers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Exit-strategie

Vraag:

Hoe wordt vendor lock-in voorkomen bij maatwerkcomponenten?

Antwoord:

Uitgangspunt is zo veel mogelijk gebruik te maken van standaard componenten. Als maatwerk nodig is, dan vereist Opdrachtgever dat daarbij goede documentatie wordt opgeleverd waardoor opzet en beheer van het maatwerk herleidbaar en overdraagbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter

versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Patch Management

Vraag:

Leveranciers zoals Esri, VertiGIS en Safe Software (FME) gebruiken CVE's en soms CVSS-scores om kwetsbaarheden te beoordelen. Voor patches zonder CVE doen zij een eigen impactanalyse. Is het akkoord dat wij dezelfde aanpak volgen: CVSS-scores gebruiken waar beschikbaar en anders een interne risicoclassificatie toepassen volgens de termijnen in het PvE?

Antwoord:

Voor security patches is het Programma van Eisen (PvE) leidend. Voor de overige patches en updates is de aanbestedingsleidraad (pagina 10, eerste en tweede bullit) leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
49

Onderwerp:
problem management

Vraag:

Het PvE stelt dat er een problem management-proces moet worden ingericht waarbij incidenten van dezelfde aard worden geanalyseerd en opgelost. Kunt u bevestigen dat deze eis betrekking heeft op de opdrachtnemer (ipv opdrachtgever) en dat van ons wordt verwacht dat wij een eigen problem management-proces hanteren, inclusief root-cause analyses en structurele verbeteracties?

Daarnaast: hoe gaat Opdrachtgever om met situaties waarin de

achterliggende oorzaak bij hen ligt, bijvoorbeeld door herhaaldelijk onjuiste inrichting van services of schaalniveaus van services waardoor servers overbelast raken? Wordt in dat geval een structurele verbeteractie vastgelegd en afgestemd met de opdrachtnemer om herhaling te voorkomen?

Voorbeeld:

Indien een incident wordt veroorzaakt doordat een service door Opdrachtgever op een te laag schaalniveau is geconfigureerd, waardoor de GIS-server uitvalt, is het belangrijk dat dit wordt meegenomen in het problem management-proces en dat er afspraken komen over wie de configuratie aanpast en hoe dit wordt geborgd.

Antwoord:

Deze eis heeft betrekking op de opdrachtnemer. Indien achterliggende oorzaak bij Opdrachtgever aantoonbaar ligt, wordt een structurele verbeteractie afgestemd en vastgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.
50

Onderwerp:

Incidentmanagement

Vraag:

Het PvE stelt dat wanneer opdrachtnemer proactief een incident opspoot, deze zelf de initiële classificatie bepaalt en daarop acteert, terwijl Opdrachtgever te allen tijde de definitieve classificatie mag vaststellen.

Is het mogelijk om dit proces in samenspraak te laten verlopen, zodat bij twijfel of impact op kritieke processen gezamenlijk wordt bepaald welke classificatie het meest passend is? Dit voorkomt misinterpretaties en zorgt ervoor dat de juiste prioriteit en escalatie direct worden toegepast.

Toelichting: Door classificatie gezamenlijk af te stemmen, kunnen we oplostijden en escalaties realistischer plannen en voorkomen dat incidenten te laag of te hoog worden ingeschaald. Dit draagt bij aan transparantie en een efficiënte samenwerking.

Antwoord:

"Niet akkoord. Incidentclassificatie in samenspraak bepalen kan potentieel vertragend werken voor de opvolging van incidenten.
Opdrachtgever wenst het recht te behouden om de uiteindelijke classificatie vast te stellen indien Opdrachtnemer het classificatieniveau onjuist heeft ingeschat."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Incidentmanagement

Vraag:

Het PvE hanteert vaste oplostijden per incidentcategorie (Ernstig: 4 uur, Middel: 8 uur, Laag: 5 werkdagen). In de praktijk kunnen deze tijden niet altijd worden gegarandeerd, bijvoorbeeld bij bugs, benodigde patches vanuit leveranciers, afhankelijkheden buiten scope of situaties van overmacht. Is het mogelijk om deze eis aan te passen naar een streven om binnen deze termijnen op te lossen, gecombineerd met een verplichting tot periodieke statusupdates volgens een escalatieladder? Bijvoorbeeld:

Ernstige storing: elke 2 uur een update tot oplossing of duidelijk pad naar oplossing;

Middel: elke 4 uur een update;

Lage prioriteit: dagelijks een update zolang er nog geen oplossing of workaround is afgestemd.

Toelichting: Dit borgt transparantie en grip voor Opdrachtgever, terwijl het realistisch blijft bij afhankelijkheden van derden of complexe issues.

Antwoord:

"Opdrachtgever wenst een prestatieverplichting conform het Programma van Eisen (PvE) om te voorkomen dat de eisen als vrijblijvende richtlijnen worden geïnterpreteerd.

De eisen zijn leidend, tenzij Opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat dergelijke incidenten niet kunnen worden opgevolgd door omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer liggen. In dat geval kan het voorgestelde schema worden gehanteerd.

Zie ook vraag 8. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Incidentmanagement

Vraag:

Vraag:

Het PvE stelt dat de opdrachtnemer proactief storingsincidenten signaleert en zo nodig zelf actie onderneemt, waarbij de opdrachtgever telefonisch wordt geïnformeerd indien nodig. Is het akkoord dat wij alle incidenten altijd registreren en hierover per e-mail rapporteren, maar alleen bij prioriteit 1-storingen of wanneer telefonisch contact aantoonbaar bijdraagt aan een snellere oplossing, direct bellen?

Toelichting:

Dit voorkomt dat we meerdere keren per dag telefonisch contact moeten opnemen over minimale storingen die al zijn opgelost, terwijl het doel juist is om de opdrachtgever te ontzorgen. Door alle incidenten vast te leggen, 24 /7 inzichtelijk zijn via het klantportaal én per e-mail te communiceren over oorzaak en oplossing, blijft transparantie gewaarborgd en kan de opdrachtgever altijd inzicht houden in de status.

Antwoord:

Niet akkoord, zie de beschreven classificaties in eis 9 van het PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Incidentmanagement

Vraag:

Kunt u toelichten hoe de afhankelijkheden van onderliggende infrastructuur (zoals netwerk, storage, Active Directory en compute) en functioneel beheer activiteiten (portal, user, group, item management) worden geborgd en hoe incidenttijden worden behandeld wanneer de oorzaak buiten de scope van Perceel 1 ligt? En is Opdrachtgever bereid hiervoor een standaard escalatieprocedure op te stellen, zodat afhankelijk van de categorie van het incident tijdig en op de juiste wijze kan worden opgeschaald?

Antwoord:

Genoemde componenten in onze infrastructuur zijn waar nodig hoog beschikbaar uitgevoerd om continuïteit en beschikbaarheid te kunnen waarborgen. Rondom beheer activiteiten zijn proces afspraken gemaakt en vast gelegd. Over Incidenten die buiten scope van perceel 1 liggen zal opdrachtgever met opdrachtnemer aanvullende afspraken maken en vastleggen hoe de afhandeling hiervan zal plaats vinden. Een escalatieprocedure zal hier ook onderdeel van zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Kennisniveau

Vraag:

Het PvE stelt dat de opdrachtnemer dient te beschikken over een vaste pool van gekwalificeerde medewerkers, inclusief inzicht in kennisniveau, certificeringen en beschikbaarheid, en dat single points of knowledge moeten worden vermeden.

Vraag: Acht u het, naast kennisniveau en beschikbaarheid, minstens zo belangrijk dat alle beheeractiviteiten worden uitgevoerd volgens een uniforme, gedocumenteerde werkwijze die aantoonbaar voldoet aan ISO 9001-protocollen en ISO/IEC 27001-standaarden?

Op verzoek is het mogelijk om inzicht te geven in deze processen en toe te lichten hoe deze bijdragen aan consistente kwaliteit, compliance en risicobeheersing gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit borgt niet alleen expertise en capaciteit, maar ook een aantoonbaar veilige en gestandaardiseerde manier van werken. Ziet opdrachtgever dit ook zo?

Antwoord:

ISO 9001 en ISO 27001 zijn geschiktheidseisen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Beheer componenten

Vraag:

Het PvE benoemt dat de dienstverlening het technisch applicatiebeheer omvat van alle componenten binnen de ArcGIS Enterprise Productie- en Testomgeving, inclusief EGDB, FME Flow en GeoWeb.

Vraag: Kunt u bevestigen dat het als voordeel wordt gezien wanneer de inschrijver het beheer over deze volledige stack integraal kan uitvoeren, inclusief het naadloos afstemmen van reguliere support en het (al dan niet

tijdelijk) kunnen leveren of beheren van licenties voor de genoemde componenten?

Toelichting: Wij ervaren in de praktijk dat een geïntegreerde aanpak waarbij beheer, support en licentiebeheer op elkaar zijn afgestemd (met name bij incidenten) bijdraagt aan een hogere beschikbaarheid, snellere incidentafhandeling en minder afhankelijkheid van derden.

Antwoord:

Nee

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Toegang

Vraag:

Het PvE stelt dat toegang tot de omgeving uitsluitend plaatsvindt via BeyondTrust met tussenkomst van Opdrachtgever.

Vraag: Kunt u toelichten hoe deze tussenkomst in de praktijk wordt ingericht, met name in het kader van urgente toegang bij incidenten waarbij oplostijden cruciaal zijn?

Toelichting: Wij streven ernaar om het beheer zo optimaal mogelijk uit te voeren en bij incidenten adequaat te handelen om de beoogde oplostijden te halen. Normaliter kunnen wij dit proces laagdrempelig en veilig afvangen door bijvoorbeeld een vooraf ondertekende verklaring van onze medewerkers en door hen als geautoriseerde inhuur te kenmerken. Wij zijn bereid om dergelijke afspraken formeel vast te leggen, zodat toegang zowel veilig als efficiënt blijft en de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd is. Gaat opdrachtgever hier mee akkoord?

Antwoord:

Tussenkomst van Opdrachtgever via Beyond Trust is altijd noodzakelijk, deze is als volgt ingericht; Bij het inloggen dient u een reden en geschatte duur van werkzaamheden op te geven. Deze gegevens worden per e-mail ter

beoordeling naar onze organisatie gestuurd. Na goedkeuring ontvangt u toegang tot de betreffende systemen. U kunt inloggen op deze systemen met het door ons verstrekte leveranciersaccount

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Facturatie

Vraag:

Het PvE stelt dat facturatie per maand dient plaats te vinden en dat verzamelfacturen niet zijn toegestaan. Wij hanteren standaard een jaarlijkse facturatiecyclus, wat bijdraagt aan administratieve efficiëntie, kan qua looptijd worden samengevoegd met looptijden van licenties en lagere verwerkingskosten voor beide partijen.

Vraag: Graag zien wij, in afwijking van de maandelijkse facturatie, een jaarlijkse facturatie op te nemen in de overeenkomst, deze voldoet uiteraard nog steeds aan alle overige eisen (zoals vermelding van o.a. een ordernummer)?

Antwoord:

Akkoord, jaarlijks achteraf is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-

premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
58

Onderwerp:
SLA

Vraag:
Hoe wordt de uptime van 99% gemeten en gerapporteerd?

Antwoord:
Monitoring en rapportage is onderdeel van de uitvraag daarom is dit is aan Opdrachtnemer om dit te monitoren.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Compliance

Vraag:
Hoe wordt gecontroleerd dat ISO 27001 en ISO 9001 certificaten actueel zijn?

Antwoord:
Dit gebeurt aan de hand van het ingediende certificaat, welke na de voorlopige gunning aan de voorlopig gegunde partij wordt opgevraagd, alvorens kan worden overgegaan tot definitieve gunning.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.
60

Onderwerp:

Disaster Recovery

Vraag:

Welke maatregelen gelden voor disaster recovery?

Antwoord:

Disaster Recovery valt onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Hiervoor heeft opdrachtgever diverse maatregelen genomen waaronder het veilig stellen van gegevens dmv back-up. Er worden diverse backups gemaakt waarmee systemen, bestanden, databases en configuraties van infrastructuur

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.
61

Onderwerp:

Continuïteit

Vraag:

Hoe wordt downtime geminimaliseerd bij updates?

Antwoord:

In het PvE punt 11 word het patch beleid beschreven. Gedurende het update

window worden de gelecteerde machines (test, productie) geupdate, de downtime die hierbij onstaat is het aantal benodigde herstarts van het systeem om de benodigde updates te installeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Toekomstbestendigheid

Vraag:

Hoe wordt omgegaan met toekomstige migratie van Oracle naar PostgreSQL?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Scope

Vraag:

Welke componenten van ArcGIS Enterprise vallen exact binnen scope (Portal, Server, DataStore, Workflow Manager)?

Antwoord:

Alles wat onder ArcGIS Enterprise valt en voor zover Opdrachtnemer die componenten in gebruik heeft. Zie ook beschrijving van de scope in de leidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Implementatie

Vraag:

Hoe wordt de implementatieperiode gedefinieerd voordat de overeenkomst ingaat?

Antwoord:

"De tekst in de conceptovereenkomst perceel 1 en 2, art 3.1 wordt aangepast. De tekst gaat als volgt luiden;

Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van de Overeenkomst door Partijen en duurt voort tot 2 jaar na ondertekening op de eerste volgende dag van de volgende maand, met een mogelijkheid tot éézijdige verlenging door Opdrachtgever voor drie (3) maal één (1) jaar."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

voorwaarden

Vraag:

Hoe wordt de AWWODI 2018 toegepast naast de SLA voor de managed services?

Antwoord:

"De tekst in de conceptovereenkomst perceel 1 en 2, art 3.1 wordt aangepast. De tekst gaat als volgt luiden;

Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van de Overeenkomst door Partijen en duurt voort tot 2 jaar na ondertekening op de eerste volgende dag van de volgende maand, met een mogelijkheid tot éézijdige verlenging door Opdrachtgever voor drie (3) maal één (1) jaar."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow
P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter versterking van de expertise (support) van GIS-specialisten en gegevensbeheerders

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Governance

Vraag:

Hoe wordt de regie van het beheer door de interne GIS-specialisten geborgd?

Antwoord:

Als vragensteller doelt op borging van aanwezigheid en beschikbaarheid van gis-specialisten van opdrachtnemer: Binnen de relevante teams (ICT, GIS-specialisme, Gegevensbeheer) maken we afspraken zodat er voor de opdrachtnemer altijd een counterpart beschikbaar is van de kant van de opdrachtgever. De GIS-specialisten zijn intern aanspreekpunt voor het beheer en de verdere ontwikkeling van de omgeving en zullen dit ook voor Opdrachtnemer zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op:

27 nov 2025

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Verantwoordelijkheden

Vraag:

Welke interne processen blijven bij het waterschap en welke worden volledig uitbesteed?

Antwoord:

Naar onze mening is dit voldoende en afdoende beschreven in de aanbestedingsdocumenten

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Vraag:
Hoe wordt de AWWODI 2018 toegepast naast de SLA voor de managed services?

Antwoord:
In de OVK is opgenomen dat de AWWODI boven de SLA komt

Dit antwoord had moeten worden gegeven bij vraag 65, maar daar is per abuis het antwoord op vraag 64 bij vermeld.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1 Technisch applicatiebeheer van on-premise ArcGIS Enterprise, Geoweb en FME flow

Beantwoord op: 27 nov 2025