

## Algemene informatie

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

**Toelichting:**  
2e Nota van Inlichtingen

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 69  
**Onderwerp:** NVI 1 referentie vraag 58

**Vraag:**

Het PVE stelt een uptime van 99%. Kunt u specificeren hoe uptime wordt gedefinieerd (bijvoorbeeld inclusief of exclusief gepland onderhoud en externe afhankelijkheden)? Daarnaast, welke rapportagevorm en frequentie verwacht de opdrachtgever (bijv maandelijkse SLA rapportage / real time dashboard)?

**Antwoord:**

Exclusief gepland onderhoud. Gaat om verstoringen binnen de MS beheerde omgeving. Rapportage maandelijks (storingen natuurlijk wel direct melden zodra ze zijn opgemerkt).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**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:** 10 dec 2025

**Ref.nr.** 70  
**Onderwerp:** NVI 1 referentie vraag 54

**Vraag:**

Onze Organisatie beschikt over ISO 27001 en hanteert een gedocumenteerd kwaliteitshandboek dat voldoet aan vergelijkbare kwaliteitsborgingsprincipes. Daarnaast zijn wij actief bezig met het behalen van ISO 9001 en verwachten dit binnen afzienbare tijd te realiseren. Is de opdrachtgever bereid om in plaats van een actuele ISO 9001 certificering, een combinatie van ons kwaliteitshandboek en een verklaring van onze planning voor certificering te accepteren als gelijkwaardig bewijs?

**Antwoord:**

Akkoord, mits ISO 9001 certificaat binnen het eerste contractjaar behaald wordt én u over het ISO 27001 certificaat beschikt op het moment van inschrijving.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**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:**

10 dec 2025

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

NVI 1 referentie vraag 46

**Vraag:**

Opdrachtgever geeft aan dat beoordeling plaatsvindt op basis van kennis en ervaring, zonder verplichte certificeringen. Is de Opdrachtgever bereid om bij de beoordeling van de kennis-matrix expliciet mee te wegen of medewerkers beschikken over relevante certificeringen (ESRI ArcGIS, FME) zodat aantoonbare en gevalideerde expertise wordt onderscheiden van uitsluitend praktijkervaring?

**Antwoord:**

Nee, daar zijn wij niet toe bereid

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**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:**

10 dec 2025

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

NVI 1 referentie vraag 44

**Vraag:**

Kunt u specificeren onder welke voorwaarden de opdrachtgever kiest voor een projectmatige aanpak. Denk hierbij aan omvang, doorlooptijd, complexiteit.

**Antwoord:**

Dat is aan opdrachtgever om te bepalen, maar dat is op dit moment op voorhand niet te specificeren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

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

**Beantwoord op:**

10 dec 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

73

monitoring en uitgaande verbindingen (PvE: eis 14)

**Vraag:**

Voor het effectief signaleren van verstoringen en het waarborgen van continuïteit is het noodzakelijk dat onze monitoringoplossing een gecontroleerd, veilig signaal naar buiten kan versturen. Dit signaal wordt uitsluitend gebruikt om statistieken en alerts door te geven, zodat wij proactief kunnen handelen bij afwijkingen. Er zijn géén inkomende verbindingen van buitenaf; de verbinding is éénrichtingsverkeer en voldoet aan moderne security-standaarden

Is het akkoord dat wij een dergelijke gecontroleerde uitgaande verbinding mogen opzetten voor monitoring en alerting? Indien dit nu niet direct kan worden bevestigd, bent u bereid om dit na gunning gezamenlijk te bespreken, zodat we samen de kwaliteit, continuïteit en veiligheid van de monitoring kunnen waarborgen?

**Antwoord:**

Eis 14 specificeert wat hierin mogelijk is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

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

**Beantwoord op:**

10 dec 2025

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

facturering (PvE: eis 1-2)

**Vraag:**

Is het mogelijk om, zoals gebruikelijk en in lijn met andere lopende contracten, jaarlijks vooruit te factureren? Deze werkwijze sluit aan bij de aard van de werkzaamheden, waarbij continuïteit, voorspelbaarheid en prestatiegericht werken essentieel zijn voor de opdrachtgever. Wij vernemen graag of dit ook binnen dit contract kan worden toegepast, zodat er op alle vlakken consistentie ontstaat voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.

**Antwoord:**

Jaarlijks vooraf is niet toegestaan. Maandelijks vooraf is wel toegestaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**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:**

10 dec 2025

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Verwachtingen inzet personeel

**Vraag:**

Kunt u toelichten in welke mate ondersteuning op afstand is toegestaan of gewenst, en wat de verwachte verdeling is qua inzet op locatie versus remote?

**Antwoord:**

"Praktijk van afgelopen jaren is ongeveer 50/50, maar hangt af van soort werkzaamheden en fase (beginfase is vaak gewenst op locatie ivm afstemmen) dus niet met zekerheid te zeggen voor de toekomst.

De dagen waarop aanwezigheid gewenst is, hangt uiteraard ook af van dagen waarop de betrokken medewerkers van opdrachtgever aanwezig zijn. "

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P2 Perceel 2 Ondersteuning en capaciteitsinzet ter

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

**Beantwoord op:** 10 dec 2025

**Ref.nr.**  
76

**Onderwerp:**  
Invulling rollen

**Vraag:**

Is het aan opdrachtnemer om de taakverdeling tussen junior-, medior- en seniorrollen in te vullen, mits voldaan wordt aan de gestelde kennis- en ervaringsvereisten?

**Antwoord:**

"Opdrachtnemer kan hier zelf invulling aan geven, echter Opdrachtgever verwacht wel de gewenste inzet in relatie tot de situatie. Zo nodig in onderlinge afstemming over uiteindelijke inschatting niveau vs casus.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

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

**Beantwoord op:** 10 dec 2025

**Ref.nr.**  
77

**Onderwerp:**  
Licenties

**Vraag:**

In het Programma van Eisen is beschreven dat medewerkers van opdrachtnemer een account krijgen voor de omgeving van opdrachtgever en dat toegang tot systemen plaatsvindt via BeyondTrust. Kunt u aanvullend toelichten of opdrachtgever ook licenties voor software zoals ArcGIS Pro, FME en GeoWeb beschikbaar stelt aan opdrachtnemer, en of opdrachtnemer zelf dient te voorzien in eigen werkplekken en hardware (zoals laptops met benodigde softwareinstallaties)?

**Antwoord:**

"Wat betreft licenties: levert opdrachtgever

Perceel 2 verloopt niet via BeyondTrust.

Perceel 1 technisch applicatiebeheer vergt toegang tot servers en vereist altijd tussenkomst opdrachtgever.

Voor perceel 2 kunnen medewerkers van opdrachtnemer 'reguliere' werk-accounts krijgen van opdrachtnemer, waarmee toegang zonder tussenkomst mogelijk is, bv voor uitvoeren van werkzaamheden op afstand of voor werkzaamheden buiten kantooruren. Nogmaals, binnen perceel 2 gaat het om dan om reguliere accounts en niet over leverancier-accounts zoals binnen perceel 1. Voor de standaard (beheer)werkzaamheden van perceel 2 is via onze Portal een VDI werkplek beschikbaar. Opdrachtgever verzorgt hierbij de licenties die hierbij nodig zijn en betrekking hebben op de omgeving van opdrachtnemer."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

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

**Beantwoord op:**

10 dec 2025

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Ter beschikking stelling GIS-applicatielandschap

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het volledige GIS-applicatielandschap, inclusief de benodigde componenten, configuraties en systeemtoegang, volledig ter beschikking wordt gesteld aan opdrachtnemer ten behoeve van een adequate uitvoering van de werkzaamheden binnen deze opdracht?

Indien bepaalde onderdelen buiten scope of beperkt toegankelijk zijn, verzoeken wij u dit expliciet te specificeren.

**Antwoord:**

"Het landschap wordt ter beschikking gesteld voor zo ver het voor die uitvoering nodig is. Het kan dus zijn dat bepaalde onderdelen of gegevens,

die niet nodig zijn voor de opdracht, afgeschermd blijven.

Uit of scope is gespecificeerd in de leidraad.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

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

**Beantwoord op:**

10 dec 2025

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Foto's in kwaliteitsdocumenten

**Vraag:**

In de aanbestedingsdocumenten is opgenomen dat de kennismatrix geanonimiseerd moet worden aangeleverd. Kunt u bevestigen of het desondanks is toegestaan om in het Plan van Aanpak foto's van teamleden op te nemen, ter ondersteuning van de inhoud van het PvA?

**Antwoord:**

Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Foto's van teamleden zijn persoonlijke gegevens. Daarnaast ziet Opdrachtgever niet in hoe een foto van een medewerker ondersteunend kan zijn aan de inhoud van het PvA.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

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

specialisten en gegevensbeheerders

**Beantwoord op:** 10 dec 2025

**Ref.nr.**  
80

**Onderwerp:**  
Kennisborging en overdracht

**Vraag:**

Worden er specifieke eisen gesteld aan de borging van kennis en overdracht gedurende de looptijd van het project? En zo ja, hoe wordt dit geborgd bij wisseling in teambezetting (junior/medior/senior)?

**Antwoord:**

"Bij wisseling binnen team van opdrachtnemer dient opdrachtnemer zelf zorg te dragen voor overdracht, zonder dat dit doorlooptijd of aantal manuren doet oplopen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

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

**Beantwoord op:** 10 dec 2025

**Ref.nr.**  
81

**Onderwerp:**  
Pool van medewerkers

**Vraag:**

In het Programma van Eisen wordt gesteld dat opdrachtnemer dient te beschikken over een vaste pool aan beschikbare medewerkers en dat dit team daadwerkelijk beschikbaar moet zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst. Tevens wordt benoemd dat single points of knowledge moeten worden voorkomen en dat inzet op korte termijn gerealiseerd moet kunnen worden.

Kunt u bevestigen dat met "een team dat beschikbaar is gedurende de looptijd van de overeenkomst" niet bedoeld wordt dat steeds exact dezelfde

medewerkers moeten worden ingezet, maar dat het is toegestaan om vanuit een vaste pool van gekwalificeerde medewerkers flexibel in te zetten, mits continuïteit, kennisborging en beschikbaarheid geborgd zijn?

**Antwoord:**

Dat kunnen wij bevestigen. Zie tevens beantwoording vraag 80.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

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

**Beantwoord op:**

10 dec 2025

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst art. 3.2 - Opdrachtwaarde

**Vraag:**

Concept overeenkomst art. 3.2: Er wordt hier gesproken over een totale dan wel maximale prijs. Hoe verhoudt deze zich tot de (regie)opdracht (perceel 2)?

**Antwoord:**

De genoemde waarde betreft een geraamde waarde, geen maximale opdrachtwaarde.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

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

specialisten en gegevensbeheerders

**Beantwoord op:** 10 dec 2025

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**  
AVWODI art. 19.3 - Aansprakelijkheid

**Vraag:**  
AVWODI art. 19.3: Er wordt hier gesproken over de waarde van de opdracht. Hoe verhoudt deze zich tot de (regie)opdrachten/(regie)overeenkomst binnen perceel 2?

**Antwoord:**  
De genoemde waarde betreft een geraamde waarde, geen maximale opdrachtwaarde.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 2

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

**Beantwoord op:** 10 dec 2025

**Ref.nr.**  
84

**Onderwerp:**  
Concept overeenkomst art. 2.2 - Rangorde documenten

**Vraag:**  
Concept overeenkomst art. 2.2: Onder c zijn de 'aanbestedingsdocumenten' benoemd. Onderdeel van de aanbestedingsdocumenten is de aanbestedingsleidraad. In de aanbestedingsleidraad zijn diverse teksten opgenomen die ook terugkomen in o.a. de overeenkomst en in het programma van eisen. Dit kan leiden tot tegenstrijdigheden en discussies, wat voor beide partijen onwenselijk is. We willen u daarom vragen om de aanbestedingsdocumenten te laten vervallen in de overeenkomst en de relevante bijlagen uit de aanbestedingsleidraad toe te voegen aan artikel 2.2.

**Antwoord:**

Niet akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

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

**Beantwoord op:**

10 dec 2025

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Reactie vraag 9 NvI1:

**Vraag:**

U geeft aan dat er een e-mail wordt gestuurd ter beoordeling van de toegang via Beyond Trust. Kunt u aangeven binnen welke termijn gegadigde een antwoord kan verwachten?

**Antwoord:**

Zie ook antwoord 77

Voor geplande werkzaamheden is dit niet toepassing. Dit is vooraf te regelen. Voor niet geplande werkzaamheden is de responstijd vanuit Opdrachtgever binnen maximaal 1 uur tijdens kantooruren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**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:** 10 dec 2025

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

PvE eis 14. U vraagt gegadigde om het leveren en configureren van een monitoringsysteem.

**Vraag:**

In het document ‘aanbestedingsleidraad managed services’ (pagina 11), plaatst u (het aanmaken van alerts ... VertiGIS Analytics) en ArcGIS Pro buiten de scope van ‘managed services’, en binnen de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Echter, dit zijn beide applicaties die bij uitstek geschikt zijn voor het bijhouden van monitoringsgegevens zoals in eis 14 wordt gevraagd. Wij zien hierin een conflict, en willen u vragen om meer inzicht te geven of VertiGIS Analytics en ArcGIS Pro ook ter beschikking staan voor monitoring- en beheertaken binnen de scope van managed services?

**Antwoord:**

"Applicatielandschap staan ter beschikking, voor zo ver aanwezig en voor zo ver er geen extra licenties nodig zijn voor uitvoering van de werkzaamheden onder perceel 1.

De module Vertigis Analytics is niet (meer) in gebruik bij Opdrachtgever. "

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**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:** 10 dec 2025

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

PvE eis 14. U vraagt gegadigde om het leveren en configureren van een

monitoringsysteem.

**Vraag:**

U vraag om het monitoren van eigenschappen die naar mening van gegadigde niet (volledig) in de scope van applicatiebeheer vallen, maar onder het IT beheer. Wij doelen dan bijvoorbeeld op het monitoren en incident management op ‘onderliggende infrastructuur’, welke behoort tot IT beheer. Kunt u de eis voor het monitoren van deze ‘onderliggende infrastructuur’ laten vervallen, zodat uw wens voor monitoring binnen de scope van applicatiebeheer blijft.

**Antwoord:**

"Nee, die eis laten we niet vervallen.

In de Aanbestedingsleidraad Managed Services hoofdstuk 1.4. Beschrijving en omvang van de opdracht is beschreven wat binnen en buiten scope van de overeenkomst valt. Buiten scope en dus onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever valt het beheer en monitoring van de technische infrastructuurlaag. Binnen scope van opdrachtnemer valt:

- Hardware gebruik: monitoring van het gebruik van hardwarebronnen zoals CPU, RAM en schijfruimte, aantal services, verwerkte verzoeken en gebruik van items in Portal. Plus analyseren van de trends.
- Uitvoeren van performance-tests.
- Problemen en knelpunten die door de monitoring worden gesignaleerd, worden proactief aangepakt. Doel hiervan is gebruik en daarbij behorende belasting en toekomstige groei in belasting van het GIS services en systemen te voorzien en hier proactief in te handelen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**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:**

10 dec 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

89

Reactie vraag 11 NvI1:

**Vraag:**

U geeft aan dat er een algemene plaat beschikbaar is van het applicatielandschap. Deze is (voor zover wij kunnen bepalen) nog niet beschikbaar gemaakt. Het is voor ons als gegadigde van belang om een indruk te krijgen van de omvang en inrichting van de omgeving die u wilt laten beheren. Kunt u deze plaat alsnog delen? Of, als alternatief: een beschrijving kunnen geven van uw omgeving waaruit blijkt op welke deze is ingericht (aantal servers, redundantie, etc).

**Antwoord:**

Deze plaat is met deze NvI beschikbaar gesteld en toegevoegd aan de documenten in deze tender.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**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:**

10 dec 2025