

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 1, Programma van Eisen , eis 20	" In het geval van afwezigheid, van het vaste aanspreekpunt van opdrachtgever, kan ons worden verzocht om alle standaard changes uit deze eis uit te voeren, zodat de continuïteit van changes is geborgd. a. Is onze aanname correct dat wij in dit geval PxQ mogen factureren? b. Met hoeveel werkdagen vervanging moeten wij als Inschrijver rekening houden? "	a. Nee, deze changes moeten in de aangeboden dienstverlening inbegrepen zijn. Dit zal in het geval van ziekte of andere incidentele afwezigheid van het Hoofd ICT zijn. Zie ook regel 51 van het prijzenblad. In het gunningscriterium K1 kan inschrijver aangeven welke mate en snelheid van ondersteuning als vangnet voor het Hoofd ICT wordt aangeboden binnen de aangeboden inschrijfprijs. Indien er sprake is van een structurele langdurige afwezigheid van het Hoofd ICT kan in overleg met opdrachtgever worden besloten om de kosten in regel 41 en/of 42 in rekening te brengen. b. Dit zijn incidentele gevallen en is op voorhand niet door ons in te schatten. Tevens kan inschrijver bij het gunningscriterium K1 zich daarop onderscheiden in het kader van de mate van ondersteuning als vangnet van het Hoofd ICT.
2	Bijlage 1, Programma van Eisen , eis 19	Bedoelen jullie met een doorlooptijd van 2 werkdagen 48 uur? Met ander woorden, als een medling op maandag 14:00 binnenkomt, moet deze op woensdag 14:00 uur opgepakt zijn?	Ja, met een doorlooptijd van 2 werkdagen bedoelen wij 48 uur. We willen graag verduidelijken dat deze termijn de oplostijd is waar binnen standaard changes moeten zijn opgelost en/of uitgevoerd zijn.
3	Bijlage 1, Programma van Eisen , eis 15	Voor welke kritische processen of applicaties vragen jullie 24x7 bereikbaarheid ?	Dit betreft geen specifieke processen of applicaties. Dit is alleen het geval bij kritische incidenten zoals in eis 18 omschreven. Tevens staat het inschrijver vrij om naast deze minimale eis in het kader van gunningscriterium K1 een hogere en/of bredere bereikbaarheid aan te bieden en zich hierop te onderscheiden.
4	Bijlage 1, Programma van Eisen , eis 9	In eis 9 vragen jullie of wij een bedreven en vaardige 1e-lijns servicedesk hebben. Wat verwachten jullie van deze servicedesk en in welke gevallen denken jullie hier gebruik van te maken? Kunnen jullie de scope verduidelijken met een beschrijving van het type vragen en opdrachten die wij kunnen verwachten?	Het eerste aanspreekpunt voor de eindgebruikers is het Hoofd ICT van opdrachtgever. Deze zal het merendeel van de meldingen vanuit de eindgebruikers filteren en waar mogelijk zoveel mogelijk zelf oplossen. Indien dit niet mogelijk is dan zal het Hoofd ICT deze vragen/meldingen (zoals in eis 9 omschreven) telefonisch en/of via een portaal van leverancier doorzetten. Een melding vanuit het Hoofd ICT kan bestaan uit (Storings-) meldingen, wijzigingsverzoeken, restoreverzoeken, gebruikersverzoeken en informatievragen, klachten, incidenten.
5	Bijlage 1, Programma van Eisen , eisen 9, 10, 11, 14,15 en 16)	"Kunnen jullie bevestigen of van ons wordt verwacht dat we een volwaardige eerste lijns servicedesk leveren die fungeert als single point of contact voor alle meldingen en verzoeken van jullie eindgebruikers, inclusief geautomatiseerde meldingen en escalaties? En hoe verhoudt deze rol zich tot de vermelde vangnetfunctie voor gebruikersondersteuning en werkplekbeheer zoals door jullie beschreven het beschrijvend document?"	Het eerste aanspreekpunt voor de eindgebruikers is het Hoofd ICT van Dokwurk. Dit is het filter voor vragen vanuit eindgebruikers die warm worden doorgezet naar de skilled 1e lijns servicedesk. Geautomatiseerde meldingen en escalaties worden, eventueel in samenspraak met het Hoofd ICT van Dokwurk, opgepakt door Leverancier,
6	Bijlage 5 Prijzenblad	Hoe verhoudt zich regel 7 van het prijzenblad tot regel 41 van het prijzenblad, kunnen jullie de demarcatie helder aangeven?	Regel 7 is de dienstverlening zoals gevraagd in deze aanbesteding waarbij de Servicedesk de meldingen ontvangt van het Hoofd ICT. In deze situatie lost het Hoofd ICT al veel gebruikersvragen/meldingen op aangezien deze het werkplekbeheer uitvoert. In de situatie van regel 41 wordt het ondervangen en oplossen van meldingen vanuit de eindgebruiker niet meer door het Hoofd ICT gedaan en zal een eindgebruiker rechtstreeks contact opnemen met de servicedesk van Leverancier.
7	Bijlage 5 Prijzenblad	Op regel 7 hebben jullie het over "servicedesk inclusief afhandeling van meldingen vanuit Hoofd ICT" Wat bedoelen jullie met de meldingen van het Hoofd ICT, zijn dit meldingen van eindgebruikers die "warm" worden doorgezet naar onze eerste lijn servicedesk? We stellen deze vraag vraag om duidelijk te hebben wat we op deze regel moeten inprijken.	Ja, deze meldingen van eindgebruikers worden "warm" doorgezet naar de eerste lijns servicedesk van Leverancier. Dit betreft alleen de meldingen die reeds door het Hoofd ICT zijn gefilterd en/of niet zijn opgelost. Dit kan telefonisch en/of via een ticket in het portaal van leverancier. Hiervoor is het belangrijk dat er een skilled servicedesk ingericht wordt die dergelijke, wellicht complexere, meldingen kan oplossen.
8	Europese openbare procedure Outsourcing ICT Dokwurk, pag. 17, § 4.1.3 (K2)	Is er sprake van overname van activiteiten van derde partijen en zo ja, is er een exit-procedure beschikbaar?	Ja, er zal een vorm overdracht/afstemming nodig zijn tussen de huidige leverancier van de on premise omgeving in transitie/migratie naar de Azure omgeving. Dit geldt ook voor het migreren/overzetten van de huidige Azure tennant. In de huidige overeenkomst is geen specifieke exit procedure opgenomen.

9	Europese openbare procedure Outsourcing ICT Dokwerk, pag. 17, § 4.1.3 (K2)	Jullie vragen jullie applicaties zoals Exact en Compas te ondersteunen. Wat is de strekking (demarcatie) van de ondersteuning? Doet u dit momenteel zelf of is dit uitbesteed?	Het gaat in dit geval alleen om de performance van de nieuwe omgeving in relatie tot bijvoorbeeld deze applicaties. De applicaties Compas en Exact (SQL databases) dienen goed te presteren binnen de nieuwe beoogde Azure omgeving. Het technische en functionele applicatiebeheer is niet in scope van deze opdracht.
10	Europese openbare procedure Outsourcing ICT Dokwerk, pag. 9, § 1.5	Hier noemen jullie onderdelen waaronder softwareconfiguratie en advies. Kunnen jullie ons aangeven wat jullie in het kader van deze aanbesteding onder softwareconfiguratie verstaan en voor welke softwar pakketten geldt dit?	Wij hebben de intentie om langdurig een Leverancier te contracteren die als strategische partner voor de komende jaren kan fungeren met betrekking tot zijn eigen ICT dienstverlening, maar ook breder. Dit kan betrekking hebben op het adviseren over de toekomstige inzet van (nieuwe) softwarepakketten, inrichting en configuratie van de Azure tennant, maar ook advies en configuratie van de tennant in relatie tot gebruikte en toekomstige softwarepakketten, inzet van AI oplossingen etc. Het adviseren over mogelijke ontwikkelingen/inrichting/configuratie is onderdeel van de dienstverlening.
11	Europese openbare procedure Outsourcing ICT Dokwerk", pag. 7, § 1.3.2 (en 1.3.3)	"Op pag. 7, § 1.3.2schrijven jullie: ""In de nieuwe situatie blijven wij de gebruikersondersteuning en het werkplekbeheer zelf uitvoeren"". Op dezelfde pagina staat bij § 1.3.3 dat 'Inrichten en beheren van virtuele werkplekken' tot de werkzaamheden van Inschrijver behoort. Vraag: kunnen jullie ons duidelijk maken welke werkzaamheden wij hierbij moeten uitvoeren en welke door jullie worden uitgevoerd? Van welke en van hoeveel werkzaamheden mogen wij uitgaan? Is het alleen incidenteel? Blijven jullie het KKS zelf uitvoeren? "	Het inrichten en updaten van de virtuele werkplek is onderdeel van de werkzaamheden van leverancier. De leverancier zorgt bijvoorbeeld voor dat de profielen in Intune goed zijn gedefinieerd. De omgeving dient dusdanig ingericht te zijn dat het Hoofd ICT de beheertaken kan uitvoeren op de virtuele werkplek. Het beheer van de virtuele werkplek zal primair worden uitgevoerd door het Hoofd ICT. Secundair zal leverancier, zoals ook aangegeven in het antwoord op vraag 1, als vangnet moeten kunnen fungeren. Wij weten niet exact wat u bedoelt met dat wij het KKS zelf blijven uitvoeren. Zou u dat indien noodzakelijk willen toelichten in de tweede nota van inlichtingen?
12	Europese openbare procedure Outsourcing ICT Dokwerk, pag. 7, § 1.3.2	Jullie schrijven "Het beheer en monitoren van deze omgeving zal volledig bij de leverancier worden belegd.". Dit lijkt niet overeen te komen met PvE, eis 9. Zien jullie de inschrijver eigenlijk als 2e-lijs als opvolging voor jullie eigen 1e-lijs?	Wij snappen de onduidelijkheid. Het beheer en monitoring van de omgeving en de monitoring van endpoints is de verantwoordelijkheid van leverancier. Het beheer van de endpoints ligt primair bij het het Hoofd ICT van opdrachtgever. Het beheer van endpoints moet dusdanig worden ingericht dat het Hoofd ICT, het werkplekbeheer adequaat zelfstandig kan uitvoeren (bijv. het overnemen van een endpoint).
13	Europese openbare procedure Outsourcing ICT Dokwerk, pag. 8, § 1.3.3 en PvE, eis 24	Betaalt Dokwerk de kosten zoals die van Azure maar ook die van bijvoorbeeld licenties, zelf rechtstreeks aan softwareleverancier/fabrikant? Zo nee, wat is jullie verwachting van inschrijver bij deze kosten?	Nee, de kosten van de Azure licenties en alle andere licenties (bijv regel 53 prijzenblad) die nodig zijn om de gevraagde dienstverlening te leveren worden middels deze aanbesteding bij Leverancier afgenomen. Met deze eis bedoelden wij dat wij voor de benodigde MS365 licenties zorgen. Deze zijn out of scope van deze opdracht en worden elders door opdrachtgever afgenomen.
14	Europese openbare procedure Outsourcing ICT Dokwerk, pag. 6, § 1.3.1	Kunnen jullie (Sociaal ontwikkelbedrijf Dokwerk) ons (Inschrijver) aangeven welke rollen en hoeveel FTE's Dokwerk voor IT in dienst heeft (Inclusief eventuele inhuur)?	Op dit moment is er één Hoofd ICT in dienst bij Dokwerk en wordt er extern advies ingewonnen op het gebied van informatiebeveiliging en security. Het Hoofd ICT (1 fte) voert regie op de verschillende ICT partijen die op dit moment door Dokwerk worden ingezet en voert zoals omschreven het werkplekbeheer uit. De functionele en technische applicatiebeheerders van Dokwerk of van derden hebben verder geen rol in deze dienstverlening naar leverancier.
15	Prijzenblad en offerteleidraad	In de opmaak van deze documenten stonden fouten in de opmaak, zoals een afgehandelde opmerking en fictieve prijzen om het prijzenblad te simuleren	De eerder gepubliceerde documenten zijn verwijderd en de bijlagen (zip bestand) en de leidraad zijn opnieuw gepubliceerd. De documenten zijn qua inhoud op deze twee aanpassingen hetzelfde gebleven