

Algemene informatie

Aanbesteding: Technisch beheer OHI
Aanbestedende Dienst: CAK
Referentie: INk24.077

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	UEA

Vraag:

U biedt het UEA aan in een bijlage als PDF, maar ook via TenderNed. Welke methode van aanleveren heeft de voorkeur om te gebruiken?

Antwoord:

Graag het PDF document gebruiken en ondertekend aan leveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 9 jul. 2025

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Bijlage 10 - Overzicht concept RACI model

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel wijzigingen de huidige dienstverlener het afgelopen jaar heeft doorgevoerd? Hoe zijn deze wijzigingen geclassificeerd in 'Operationeel beheer en onderhoud' versus 'Project'-wijzigingen?

Antwoord:

Releasematig (6 maal per jaar) wordt de software van Oracle tbv OHI

uitgeleverd. Het CAK released deze software per kwartaal. Wijzigingen zijn softwarematig: Tabelwijzigingen; nieuwe functionaliteiten; in gebruikname datamarts (in OHI)

Per OHI-release moet worden gedacht aan 100 tot 200+ changes. Daarnaast nog deployment van aangepaste Interfaces en Maatwerken in het OHI-landschap. Projectwijzigingen kwamen voornamelijk uit fase II Cloudgang OHI. Alle Maatwerken en Interfaces ook naar de Cloud. Hierbij ook denken aan verplaatsen OSB en bestandsmappen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

9 jul. 2025

Ref.nr.
3

Onderwerp:

Bijlage 10 - Overzicht concept RACI model

Vraag:

Kunt u de ticket-registraties van de afgelopen 12 maanden delen, inclusief:

- Ernst/niveau (severity)
- Start- en sluitdatum
- Beschrijving
- Gebruikte technologie
- Oplossende partij/verantwoordelijke groep

Antwoord:

De afgelopen 12 maanden zijn er 653 tickets in behandeling geweest. Het CAK doet verder geen mededelingen over de doorlooptijden qua afhandeling door de huidige technisch beheerder. Het aantal dat in de hoogste categorie zich bevind (een prio 1 medlding) zijn zeer incidenteel. Het meerendeel van de tickets (85%) betreft service verzoeken. De huidige ticket registratie is vergelijkbaar met een product a la topdesk. De technisch beheerder is in 95% van de gevallen verantwoordelijk voor het realiseren van de oplossing. In restant van gevallen is de verantwoordelijkheid gedeeld (hardware infrastructuur team, de technisch beheerder en de eigen ICT-teams).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

9 jul. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 10 - Overzicht concept RACI model

Vraag:

Wat zijn de beoogde SLA's voor dit programma?

Graag ook de berekeningswijze en succescriteria toelichten.

Antwoord:

Zie bijlage 5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

9 jul. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 10 - Overzicht concept RACI model

Vraag:

Kunt u het percentage behaalde versus gemiste SLA's over het afgelopen jaar delen?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

9 jul. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 10 - Overzicht concept RACI model

Vraag:

Hoeveel resources zijn gezamenlijk betrokken bij het ondersteunen van de oplossing? Kunt u de verdeling van deze resources over de verschillende betrokken partijen toelichten?

Antwoord:

Met betrekking tot de resources van de technisch beheerder kunnen we geen mededelingen doen. Binnen het CAK hebben we op dit moment drie teams die zich met OHI en de technische aspecten hiervan bezighouden. Er zijn vijf functioneel beheerders, twee informatie analisten, vijf cloud infrastructuur specialisten en vier testers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

9 jul. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 7 - Overzicht OTAP OHI Cloud

Vraag:

Met welke uitdagingen wordt u momenteel geconfronteerd die u met de komst van de nieuwe dienstverlener hoopt te overwinnen?

Antwoord:

De dienstverlening verloopt nu goed. Er zijn geen noemenswaardige uitdagingen die gedeeld moeten worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 9 jul. 2025

Ref.nr.
8

Onderwerp:

Bijlage 7 - Overzicht OTAP OHI Cloud

Vraag:

Zijn er aanvullende SLA's gewenst bovenop de beschikbaarheids-SLA's zoals opgenomen in deze bijlage?

Antwoord:

Deze zijn wel gewenst maar maakt geen onderdeel uit van de gunningscriteria en dus de beoordeling van de inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 9 jul. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 7 - Overzicht OTAP OHI Cloud

Vraag:

Kunt u de architectuurschema's delen die de tabel in deze bijlage ondersteunen?

Antwoord:

Bij gunning zal een exact overzicht worden verstrekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op:

9 jul. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 9 - Overzicht Maatwerk & Interfaces

Vraag:

Kunt u de complexiteit van deze interfaces aangeven in de categorieën: Eenvoudig, Gemiddeld en Complex?

Antwoord:

Van de maatwerk en interfaces kunnen we als volgt stellen, dat ca. 20% complex is, 60% gemiddeld en 20% eenvoudig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1

Beantwoord op: 9 jul. 2025

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Bijlage 9 - Overzicht Maatwerk & Interfaces

Vraag:
Welk integratieplatform gebruikt u momenteel voor deze interfaces?

Antwoord:
Subversion server wordt op dit moment gebruikt voor deployment van nieuwe releases. De Subversion server staat buiten de Cloud en de beheerder moet opgeleverde nieuwe releases ophalen vanuit onpremise situatie en naar de Cloud brengen (deployment).

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 9 jul. 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage 9 - Overzicht Maatwerk & Interfaces

Vraag:
Wie is verantwoordelijk voor het beheer van het integratieplatform?

Antwoord:
Als het gaat om de Subversion server omgeving: het CAK.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 9 jul. 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 16 - Prijzenblad TechnBeh-OHI

Vraag:

Wat is de beschrijving van de verbruikseenheid in de kolom 'Volumetric /Aantal'? Bijvoorbeeld: wat betekent het getal 48 "standaard technisch beheer OHI"?

Antwoord:

In kolom C van het prijzenblad vanaf rij 7 tot en met 14 staat het aantal vermeld zoals vernoemd wordt in kolom A rij 7 tot en met 14. Voorbeeld 1: Rij 7 kolom A wordt prijs per maand gevraagd, dus staat het getal 48 voor het aantal maanden. In dit voorbeeld wordt uitgegaan van de maximale duur van het contract (twee jarig contract + twee keer de mogelijkheid van verlenging van één jaar).

Voorbeeld 2: In rij 13 kolom A staat prijs per uur, dus staat het aantal in kolom C rij 13 voor een fictief aantal uur gedurende contractperiode.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1

Beantwoord op: 9 jul. 2025