Algemene informatie

Aanbesteding: Compute, Storage en Backup 2 (CSB2)
Aanbestedende Dienst: Gemeente Amersfoort
Referentie: -
Toelichting:
Naar aanleiding van een nagekomen vragen mbt de interpretatie van de casus in Wens A, is een extra Nota van Inlichtingen gepubliceerd.

Vraag en antwoord

Ref.nr.
342

Onderwerp:
Interpretatie casus wens A

Vraag:
In Wens A vraagt Opdrachtgever aan de hand van de P1-casus onder meer naar foutdetectie en monitoring, prioriteitstelling, de ITIL4-werkwijze, 24x7-bereikbaarheid, communicatie, naleving van de SLA-normen en de totstandkoming van een RCA/MIR. Wij begrijpen hieruit dat Opdrachtgever inzicht wenst te verkrijgen in de wijze waarop de toekomstige opdrachtnemer een P1-verstoring detecteert, regisseert, oplost en evalueert.
In de Nota van Inlichtingen heeft Opdrachtgever echter verduidelijkt dat deze casus betrekking heeft op de transitieperiode. Gedurende deze periode kan het operationele beheer van de bestaande omgeving nog geheel of gedeeltelijk bij de zittende dienstverlener liggen en kunnen monitoring, beheerrechten, incidentafhandeling en SLA-verantwoordelijkheden nog niet volledig aan de nieuwe opdrachtnemer zijn overgedragen.
Kan Opdrachtgever daarom verduidelijken welk inzicht zij met deze casus primair wenst te verkrijgen:
a. de wijze waarop inschrijver tijdens de transitie een P1 afhandelt, inclusief samenwerking, regie en verantwoordelijkheidsverdeling met de zittende dienstverlener; of
b. de wijze waarop inschrijver na inbeheername als verantwoordelijke beheerpartij een P1 detecteert, behandelt, technisch oplost, communiceert en evalueert conform de aangeboden SLA en ITIL4-processen?
Indien optie a wordt bedoeld, verzoeken wij Opdrachtgever om voor alle inschrijvers eenduidig vast te leggen welke fase van de transitie voor de casus moet worden verondersteld en welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden op dat moment reeds bij de nieuwe opdrachtnemer liggen, waaronder in ieder geval monitoring, incidentregistratie, P1-classificatie, technische beheerrechten, SLA-verantwoordelijkheid en communicatie met Opdrachtgever.
Met deze verduidelijking wordt voorkomen dat inschrijvers de casus vanuit verschillende uitgangssituaties beantwoorden en wordt een gelijke, transparante en objectief vergelijkbare beoordeling bevorderd.

Antwoord:
Abusievelijk is in vraag 236 (1e Nvl) aangegeven dat de casus uit wens A betrekking heeft op de transitieperiode. Dit is echter niet het geval: het betreft een fictieve casus die geen betrekking heeft op de transitieperiode of op de periode na in beheername.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Rijksoverheid

Beantwoord op:
5 okt 2026

Percelen:
P1 Compute, Storage en Backup 2 (CSB2)