

Nota van Inlichtingen 1 (selectiefase)

Aanbesteding 'ICT-Dienstverlening' inclusief bijbehorende leveringen

volgens de concurrentiegerichte dialoog

ten behoeve van de

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

KENMERK: FD/U201501325

TenderNed-kenmerk: 75126

Den Haag, 31 augustus 2015

(bestand: Nota van Inlichtingen 1 VNG ICT 20150831.pdf)

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft <i>(vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)</i>	Vraag	Antwoord
1	Beoordeling	Wilt u zo vriendelijk zijn om ons de aanvullende documenten voor de aanbesteding ICT Dienstverlening VNG toe te sturen.	Alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de Selectiefase van onderhavige aanbesteding zijn beschikbaar gemaakt op TenderNed en daar te vinden.
2	Selectieleidraad, paragraaf 2.3 Inhoud van de opdracht (op hoofdlijnen), p. 8 onder 'Telecom'	Wat is de scope van beheer van CUCM: uitsluitend de componenten (cisco servers en daarop draaiende software) of ook inhoudelijk voor wat betreft aanpassingen van gebruikers, toestellen, extensies, hunt groepen, gateways, etc, etc.	<p>Scope betreft technische beheer van zaken die nodig zijn om (VoiP) telefonie VNG als geheel goed te laten functioneren met gebruikmaking van de aanwezige omschreven technische voorzieningen. Op functionele wijzigingen (bijv. wijziging van nummers toegekend aan gebruikers) zal met betrekking tot uitvoering opdracht een (minor) change proces van toepassing zijn.</p> <p>Verdere (detail)informatie met betrekking tot uitvoering opdracht is voor de Selectiefase nog niet direct relevant. Nadere details ter zake komen aan bod in de tweede fase van onderhavige aanbesteding - de 'dialoofase' - en worden waar relevant opgenomen in onder meer het op de 'dialoofase' gerichte aanbestedingsdocument, de 'dialoogleidraad' (en eventuele daarvan deel uitmakende bijlagen) en verdere uitwerkingen tijdens de dialoofase.</p> <p>Voornoemde 'dialoogleidraad' wordt beschikbaar gemaakt aan de gegadigden die zich als gevolg van deze selectiefase kwalificeren voor deelname aan de</p>

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
			dialooffase.
3	Selectieleidraad, paragraaf 2.3 Inhoud van de opdracht (op hoofdlijnen), p. 8 onder 'Telecom'	Wat is de scope van beheer van UCCX (Contact Center oplossing): uitsluitend de componenten (Cisco servers en daarop draaiende software) of ook inhoudelijk voor wat betreft aanpassingen aan call flows, teams, agenten, etc	<p>Scope betreft technische beheer van zaken die nodig zijn om de call center telefonie VNG als geheel goed te laten functioneren met gebruikmaking van de aanwezige omschreven technische voorzieningen. Op functionele wijzigingen zal met betrekking tot uitvoering opdracht een (minor) change proces van toepassing zijn.</p> <p>Verdere (detail)informatie met betrekking tot uitvoering opdracht is voor de Selectiefase nog niet direct relevant. Nadere details ter zake komen aan bod in de tweede fase van onderhavige aanbesteding - de 'dialooffase' - en worden waar relevant opgenomen in onder meer het op de 'dialooffase' gerichte aanbestedingsdocument, de 'dialoofleidraad' (en eventuele daarvan deel uitmakende bijlagen) en verdere uitwerkingen tijdens de dialooffase.</p> <p>Vornoemde 'dialoofleidraad' wordt beschikbaar gemaakt aan de gegadigden die zich als gevolg van deze selectiefase kwalificeren voor deelname aan de dialooffase.</p>
4	Selectieleidraad, paragraaf 2.3 Inhoud van de opdracht (op hoofdlijnen), p. 8 onder 'Telecom'	Zijn het eenvoudige call flows (welkomstboodschap > queue > agent) of zijn er call-flows met IVR en eventueel database dips	Verdere technische (detail)informatie is voor de Selectiefase nog niet direct relevant. Nadere details ter zake komen aan bod in de tweede fase van onderhavige aanbesteding - de 'dialooffase' - en

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
			worden waar relevant opgenomen in onder meer het op de ‘dialoofase’ gerichte aanbestedingsdocument, de ‘dialoofleidraad’ (en eventuele daarvan deel uitmakende bijlagen) en verdere uitwerkingen tijdens de dialoofase. Voornoemde ‘dialoofleidraad’ wordt beschikbaar gemaakt aan de gegadigden die zich als gevolg van deze selectiefase kwalificeren voor deelname aan de dialoofase.
5	Selectieleidraad, paragraaf 2.3 Inhoud van de opdracht (op hoofdpijnen), p. 8 onder ‘Telecom’	Zijn er componenten van derde partijen in gebruik voor bijvoorbeeld quality monitoring, call recording, rapportage, etc. (dus anders dan CUIC of andere ingebouwde functionaliteit)	Verdere technische (detail)informatie is voor de Selectiefase nog niet direct relevant. Nadere details ter zake komen aan bod in de tweede fase van onderhavige aanbesteding - de ‘dialoofase’ - en worden waar relevant opgenomen in onder meer het op de ‘dialoofase’ gerichte aanbestedingsdocument, de ‘dialoofleidraad’ (en eventuele daarvan deel uitmakende bijlagen) en verdere uitwerkingen tijdens de dialoofase. Voornoemde ‘dialoofleidraad’ wordt beschikbaar gemaakt aan de gegadigden die zich als gevolg van deze selectiefase kwalificeren voor deelname aan de dialoofase.
6	Selectieleidraad, paragraaf 2.3 Inhoud van de opdracht (op hoofdpijnen), p. 8 onder ‘Telecom’	Welke versie en editie van CUCM en UCCX wordt gebruikt	Versies die in 2014 actueel waren. Verdere technische (detail)informatie is voor de Selectiefase nog niet direct relevant. Nadere details ter zake komen aan bod in de tweede fase van onderhavige aanbesteding - de ‘dialoofase’ - en worden waar

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
			<p>relevant opgenomen in onder meer het op de ‘dialogfase’ gerichte aanbestedingsdocument, de ‘dialogleidraad’ (en eventuele daarvan deel uitmakende bijlagen) en verdere uitwerkingen tijdens de dialogfase. Voornoemde ‘dialogleidraad’ wordt beschikbaar gemaakt aan de gegadigden die zich als gevolg van deze selectiefase kwalificeren voor deelname aan de dialogfase.</p>
7	Selectieleidraad, paragraaf 2.3	<p>Indien één van de huidige leveranciers tevens Gegadigde is in deze aanbesteding, hoe gaat VNG om met de eenmalige transitiekosten die de huidige leverancier niet hoeft te maken? Met andere woorden hoe garandeert VNG in de uit te schrijven aanbestedingsleidraad van de RfP een gelijkwaardige behandeling voor inschrijvende partijen indien de huidige leverancier ook Gegadigde is?</p>	<p>VNG neemt vanzelfsprekend de algemene aanbestedingsrechtelijke beginselen conform het ter zake in de Aanbestedingswet 2012 bepaalde in acht. Dit betreft onder meer het gelijkheidsbeginsel (zie artikel 1.8 Aanbestedingswet 2012).</p> <p>In de tweede fase van onderhavige aanbesteding - de ‘dialogfase’ – wordt bij de invulling van het gunningscriterium ‘economisch meest voordelige inschrijving’ (EMVI) en de in dat kader te hanteren beoordelingssystematiek op alle onderdelen het gelijkheidsbeginsel in acht genomen. Het op de ‘dialogfase’ gerichte document - de ‘dialogleidraad’ – waarin nadere uitwerking van het voornoemde gunningscriterium ‘economisch meest voordelige inschrijving’ (EMVI) en de in dat kader te hanteren beoordelingssystematiek is opgenomen wordt beschikbaar gemaakt aan de gegadigden die</p>

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
			zich als gevolg van deze selectiefase kwalificeren voor deelname aan de dialooffase.
8	Selectieleidraad, paragraaf 3.9.2, p. 17	<p>Inschrijver maakt onderdeel uit van een concern. Beschouwt aanbestedende dienst rechtspersonen en/of vennootschappen die aan Inschrijver zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24 Burgerlijk Wetboek ook als onderaannemer?</p>	<p>Het is niet duidelijk op welke onderdeel van paragraaf 3.9 de vraag precies toeziet. Voorts wordt er van uit gegaan dat vraagsteller doelt op artikel 2:24a BW ('Dochtermaatschappij van een rechtspersoon is...') en artikel 2:24b BW ('groep'/'groepsmaatschappijen')</p> <p>Paragraaf 3.9 ziet toe op 'Samenwerkingsverbanden van ondernemers' in aanbestedingsrechtelijke zin bij deelname aan aanbestedingen. Het begrip 'Samenwerkingsverband van ondernemers' ziet toe op ondernemingen die gezamenlijk als Gegadigde' beogen deel nemen aan de aanbesteding (zie ook Bijlage Eigen Verklaring bij 1.5 en 8.1) en heeft geen betrekking op de situatie waarbij Gegadigde een beroep doet op de technische en/of beroepsbekwaamheid of middelen van een of meer onderaannemers/derden ten behoeve van zijn Verzoek tot deelneming. Dit onderwerp is in paragraaf 3.10 opgenomen (zie ook Bijlage Eigen Verklaring bij 8.2).</p> <p>Indien een onderneming als rechtspersoon deel uitmaakt van een concern en gezamenlijk met een andere rechtspersoon als Gegadigde uit het concern</p>

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
			<p>beoogt deel te nemen aan de aanbesteding dan is er sprake van een ‘Samenwerkingsverband van ondernemers’ in aanbestedingsrechtelijke zin.</p> <p>Indien een Gegadigde als rechtspersoon deel uitmaakt van een concern in het kader van zijn Verzoek tot deelneming Gegadigde een beroep doet op de technische en/of beroepsbekwaamheid of middelen (zie paragraaf 4.3 en 4.4 Selectieleidraad) van een of andere rechtspersoon uit het concern, dan geldt laatstgenoemde rechtspersoon als onderaannemer/derde als bedoeld in paragraaf 3.10 opgenomen (zie ook Bijlage Eigen Verklaring bij 8.2).</p>
9	Selectieleidraad, paragraaf paragraaf 4.3.1, p. 23 t/m 25	Opdrachtgever schrijft: “De Gegadigde dient per onderstaande kerncompetentie A tot en met I, maximaal drie referenties te verstrekken van opdrachten die de afgelopen drie jaren zijn verricht, waaruit blijkt dat aan de kerncompetentie wordt voldaan.” Vraag: mag voor kerncompetentie A tot en met I in totaal maximaal 3 referenties worden opgegeven. Of bedoelt Opdrachtgever hier maximaal 3 referenties per Competentie.	Bedoeld wordt: maximaal 3 referenties per kerncompetentie.
10	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, pagina 25	“Een Gegadigde kan voor de selectiecriteria in totaal 58 punten scoren.” Wanneer Gegadigde de maximale punten optelt, komt	Het betreft hier inderdaad een verschrijving.

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
		dit uit op 59 punten. Is 58 incorrect? Zo niet, kunt u aangeven hoe het maximaal te behalen aantal punten van 58 berekend is?	Het maximaal te behalen punten is 59. De afsluitende zin van deze paragraaf 4.3.1 op p. 25 dient te worden gelezen als 'Een Gegadigde kan voor de selectiecriteria in totaal 59 punten scoren.'
11	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, p. 23, onder de kop "Geschiktheidseis (minimumeis), tevens selectie criterium (puntentoekenning), A Bijlage C Modelformulier Referenties, Kerncompetentie A,	De omschrijving van de Kerncompetentie A in het Modelformulier wijkt af van de omschrijving in de selectie leidraad hoofdstuk 4.3.1 ,pagina 23. In het Modelformulier wordt verwezen naar een 'datacenter in eigen beheer'. In hoofdstuk 4.3.1. wordt geschreven over een 'datacenter' zonder de toevoeging 'in eigen beheer'. Kunt u aangeven welke van de twee kerncompetenties correct is en de tekst daarop aanpassen?	In Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, p. 23, onder de kop "Geschiktheidseis (minimumeis), tevens selectie criterium (puntentoekenning), A dient gelezen te worden: 'datacenter in eigen beheer'. "A. ervaring met 'as a service' dienstverlening vanuit datacenter in eigen beheer voor kantoorautomatisering van de klant in combinatie met een set van onderling communicerende bedrijfsapplicaties van opdrachtgever, office-toepassingen en browser(s) met gebruikmaking van de faciliteiten en omgevingen (platforms) van Gegadigde aan middelgrote organisaties in de Nederlandse taal met 250 of meer werkplekken;"
12	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, p. 23, onder de kop "Geschiktheidseis (minimumeis), tevens selectie criterium (puntentoekenning), A	Wat wordt verstaan onder een datacenter in 'eigen beheer'? Dient dit de locatie te zijn die eigendom is van of gelieerd aan Gegadigde? Of mag het een gehuurde ruimte (vloeroppervlakte en kasten) zijn waarbij Gegadigde de datacenter componenten in eigen beheer	VNG verstaat onder een 'datacenter in eigen beheer' een datacenter welke eigendom is van de gegadigde, of datacenterfaciliteiten welke zijn gehuurd (housing), waarbij de gegadigde de datacenter componenten in eigen beheer heeft.

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
	Bijlage C Modelformulier Referenties, Kerncompetentie A	heeft?	
13	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, p. 24, onder de kop “Geschiktheidseis (minimumeis), tevens selectie criterium (puntentoekening), B	Gegadigde werkt samen met partner voor (Cisco)VOIP, maar beschikt (nog) niet over een referent welke voldoet aan de combinatie van eisen. Is het Gegadigde toegestaan om deze “ICT” vraag op te delen in een “IT” en een “C” vraag	Nee. De geschiktheidseisen (minimumeisen) en selectiecriteria die behoren bij de referenties van kerncompetenties als gesteld, staan vast en kunnen niet aangepast worden naar behoeven. Voor elke kerncompetentie geldt dat een referentie er aan voldoet òf niet.
14	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, p. 24, onder de kop “Geschiktheidseis (minimumeis), tevens selectie criterium (puntentoekening), C	Bedoelt VNG op pagina 24 letterlijk VDI van VMware of ook vergelijkbaar?	<p>VNG hanteert VDI als algemeen begrip: Virtual Desktop Infrastructure. Bij de VNG in gebruik voor inrichting, beheer en beschikbaarstellen van virtuele desktops als veilige en functioneel complete ICT-werkplek, any place, any time, anywhere.</p> <p>VDI behelst voor VNG: het gebruik maken van een centraal platform / centrale infrastructuur voor gedistribueerde werkplekimages (een MS Windows variant) met daarbinnen de toepassing van haar kantoorapplicaties en bedrijfssystemen. De referentie dient hierop aan te sluiten om te voldoen aan dit criterium.</p> <p>Mogelijk ten overvloede: VMware is geen harde eis voor de toekomst, maar wel thans in gebruik en daarmee relevant voor transitie en transformatie.</p>

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
15	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, p. 24, onder de kop “Geschiktheidseis (minimumeis), tevens selectie criterium (puntentoekenning), C	<p>Als knockout criteria wordt aantoonbare ervaring bij soortgelijke opdrachten gevraagd op basis van VDI. VNG definieert VDI o.a. als Werkplek image- en software distributie naar remote werkplekken en als VDI’ inclusief applicatievirtualisatie en samenstellen, installeren en beheren van images.</p> <p>Gebaseerd op deze informatie in de RFP veronderstelt aanbieder dat referenties gebaseerd op Citrix XenApp ook voldoen aan de definitie van VDI. Is deze veronderstelling correct?</p>	<p>VNG hanteert VDI als algemeen begrip: Virtual Desktop Infrastructure. Bij de VNG in gebruik voor inrichting, beheer en beschikbaarstellen van virtuele desktops als veilige en functioneel complete ICT-werkplek, any place, any time, anywhere.</p> <p>VDI behelst voor VNG: het gebruik maken van een centraal platform / centrale infrastructuur voor gedistribueerde werkplekimages (een MS Windows variant) met daarbinnen de toepassing van haar kantoorapplicaties en bedrijfssystemen. De referentie dient hierop aan te sluiten om te voldoen aan dit criterium.</p> <p>Mogelijk ten overvloede: VMware is geen harde eis voor de toekomst, maar wel thans in gebruik en daarmee relevant voor transitie en transformatie.</p>
16	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, p. 24, onder de kop “Geschiktheidseis (minimumeis), tevens selectie criterium (puntentoekenning), C	<p>Het woord ‘beschikbaarstelling’ is voor meerdere uitleg vatbaar. Het zou bijvoorbeeld kunnen inhouden dat Opdrachtgever de apparatuur inkoopt bij Gegadigde, of huurt van Gegadigde, of zelf inkoopt bij een derde partij, en het logistieke proces laat afhandelen door Gegadigde. Kunt u de ‘beschikbaarstelling’ nader specificeren?</p>	<p>De beschikbaarstelling betreft eindgebruikerapparatuur (notebooks, thin clients, pc's). Uit de voor kerncompetentie C te overleggen referentie dient te blijken dat inschrijver ervaren is met de verstrekking van dergelijke apparatuur (ongeacht het eigendom) aan eindgebruikers, het inregelen voor gebruik binnen de gehanteerde infrastructuur, voorzien van de juiste software en functionaliteiten, begeleiding van eindgebruikers bij</p>

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
			ingebruikname en administratie van items.
17	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, p. 24, onder de kop “Geschiktheidseis (minimumeis), tevens selectie criterium (puntoekenning), D	In deze kerncompetentie wordt specifiek verwezen naar een project. Gegadigde heeft ruime ervaring met dergelijke projecten bij klanten met langdurige contracten, echter zijn deze in veel gevallen eerder dan 3 jaar geleden uitgevoerd. Kunt u in dit geval de eis ten aanzien van referenties (“die de afgelopen drie jaar zijn verricht”) verruimen naar ‘de afgelopen zes jaar’ zodat klanten die hun contract met ons verlengd hebben op basis van tevredenheid ook als referentie kunnen optreden?	Conform het in de Aanbestedingswet gestelde wordt gevraagd referenties te verstrekken van opdrachten die maximaal de afgelopen drie jaren zijn verricht (artikel 2.93 lid 1 sub b Aanbestedingswet 2012. Zie tevens Gids Proportionaliteit, p. 40: “De wet gaat uit van een referentietermijn van maximaal 5 jaar voor werken en 3 jaar voor leveringen en diensten; korter mag, langer niet.”) Aanpassing kan niet plaatsvinden.
18	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, p. 24, onder de kop “Geschiktheidseis (minimumeis), tevens selectie criterium (puntoekenning), D	‘...lopende ICT diensten en bestaande ICT-faciliteiten heeft overgenomen’ is voor meerdere uitleg vatbaar. Overnemen kan bijvoorbeeld zijn de financiële en/of contractuele overname en/of de overname van aansturing en beheer. ICT faciliteiten kunnen bijvoorbeeld zijn een organisatie, een datacenter, hardware en software. Kunt u deze zin uit de kerncompetentie nader specificeren?	De zinsnede 'lopende ICT diensten en bestaande ICT-faciliteiten heeft overgenomen' uit de tekst van kerncompetentie D heeft betrekking op de transitie van dienstverlening zie 2.2.4. van de Selectieleidraad: “De VNG wenst mede met het oog op het in 2016 eindigen van de huidige dienstverleningsovereenkomsten een nieuwe overeenkomst te sluiten met een dienstverlener voor het beheer van de ICT-infrastructuur en bijbehorende dienstverlening.” En pagina 9 van de Selectieleidraad 3 ^e alinea: “In het kader van de opdracht is voorts voorzien dat de dienstverlener de huidige dienstverlening, zoals die momenteel door de huidige dienstverleners (Atos en

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
			<p><i>Axians) voor de VNG wordt verricht, ‘as-is’ overneemt (transitie) en – in het kader van optimalisering – zorgdraagt voor de verdere omvorming van de ICT-infrastructuur en dienstverlening naar de eigen (data center- en ICT-infrastructuur-) faciliteiten en eigen omgevingen (platforms), inclusief het daarbij passende dienstverleningsmodel (transformatie). Hierbij dient een onverstoorde dienstverlening voor de gebruikers - ook in de transitiefase - te worden geborgd.”</i></p>
19	<p>Selectieleidraad, paragraaf 4.3.1, p. 24, onder de kop “Geschiktheidseis (minimumeis), tevens selectie criterium (punttoekenning), F</p>	<p>Kunt u specificeren welke definitie van ‘kenniswerker’ u hanteert?</p>	<p>Een kenniswerker neemt veel informatie en kennis tot zich, verwerkt en ontwikkelt deze tot nieuwe informatie en kennis, communiceert hierover met de doelgroep en publiceert. Dit doet hij/zij in een grote mate van vrijheid en zelfstandigheid.</p>
20	<p>Selectieleidraad, paragraaf 4.3.3, p.26 Kwaliteit</p>	<p>Is het nodig om een ISO 20000 certificaat te hebben en is dit een knock-out criteria</p>	<p>Het beschikken over een ‘ISO 20000 certificaat’ als zodanig is niet een Geschiktheidseis (minimumeis).</p> <p>Kortheidshalve wordt verwezen naar de tekst van paragraaf 4.3.3 (zie de voor deze NvI aangebrachte markering).</p> <p><i>“De Gegadigde dient te verklaren op welke wijze zijn organisatie heeft voorzien in het borgen van processen met betrekking tot ‘service management’ (NEN-ISO-IEC 20000-1:2011 of vergelijkbaar), ‘quality management’ (NEN-EN-ISO-9001:2008 of vergelijkbaar) en ‘security’</i></p>

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
			<p>(NEN-ISO/IEC 27001:2013/C1:2014 en NEN-ISO/IEC 27001+C11:2014/C1:2014 nl of vergelijkbaar) en een korte toelichting daarvan te geven met gebruikmaking van het modelformulier als opgenomen in Bijlage E.</p> <p><u>Geschiktheidseis (minimumeis)</u> Uit de beschrijving dient te blijken dat de Gegadigde met betrekking tot zijn dienstverlening de processen met betrekking tot 'service management', 'quality management' en 'security' in zijn organisatie heeft geborgd, bijvoorbeeld in de vorm van</p> <ul style="list-style-type: none"> • de beschikking over certificaten ter zake gericht op het voorwerp van deze aanbesteding; of • een in de organisatie van de Gegadigde aantoonbaar geïmplementeerde standaardaanpak en -methodiek die relevant is voor het voorwerp van deze aanbesteding, en waaruit blijkt dat in de processen met betrekking tot 'service management', 'quality management' en 'security' is voorzien.
21	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.3, p.26 Kwaliteit	Gegadigde heeft al haar processen m.b.t. service-, quality- en security-management ingericht conform de gevraagde certificeringen. Het is de verwachting dat het proces tot certificering medio 1e kwartaal 2016 is afgerond. Is dit voor VNG akkoord ?	<p>Het beschikken over certificaten als zodanig is niet de Geschiktheidseis (minimumeis).</p> <p>Kortheidshalve wordt verwezen naar de tekst van paragraaf 4.3.3 (zie de voor deze NvI aangebrachte markering).</p>

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
			<p>“De Gegadigde dient te verklaren op welke wijze zijn organisatie heeft voorzien in het borgen van processen met betrekking tot ‘service management’ (NEN-ISO-IEC 20000-1:2011 of vergelijkbaar), ‘quality management’ (NEN-EN-ISO-9001:2008 of vergelijkbaar) en ‘security’ (NEN-ISO/IEC 27001:2013/C1:2014 en NEN-ISO/IEC 27001+C11:2014/C1:2014 nl of vergelijkbaar) en een korte toelichting daarvan te geven met gebruikmaking van het modelformulier als opgenomen in Bijlage E.</p> <p><u>Geschiktheidseis (minimumeis)</u> <i>Uit de beschrijving dient te blijken dat de Gegadigde met betrekking tot zijn dienstverlening de processen met betrekking tot ‘service management’, ‘quality management’ en ‘security’ in zijn organisatie heeft geborgd, bijvoorbeeld in de vorm van</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>de beschikking over certificaten ter zake gericht op het voorwerp van deze aanbesteding; of</i> • <i>een in de organisatie van de Gegadigde aantoonbaar geïmplementeerde standaardaanpak en -methodiek die relevant is voor het voorwerp van deze aanbesteding, en waaruit blijkt dat in de processen met betrekking tot ‘service management’, ‘quality management’ en ‘security’ is voorzien.</i> </p>
22	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.3, p. 26.	Bij de Geschiktheidseis wordt gevraagd om o.a. een ISO 20000 certificaat OF “een aantoonbaar geïmplementeerde standaard aanpak en methodiek...” In	VNG bevestigt overeenkomstig hetgeen in paragraaf 4.3.3 is gesteld dat het in het kader van het voldoen aan de Geschiktheidseis gaat om de ‘beschikking over certificaten’ <u>of</u> ‘een in de

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft (vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)	Vraag	Antwoord
		<p>bijlage E, Modelformulier Kwaliteit, wordt bij vraag 2 echter alleen specifiek gevraagd naar certificaten en er dienen kopieën van de certificaten bijgevoegd te worden. In vraag 3 wordt om de aantoonbaar geïmplementeerde standaard aanpak en –methodiek gevraagd. Hierdoor lijkt het in de bijlage om EN-EN te gaan in plaats van OF. Kunt u bevestigen dat beide gelijk beoordeeld worden?</p>	<p>organisatie van de Gegadigde aantoonbaar geïmplementeerde standaardaanpak en -methodiek die relevant is voor het voorwerp van deze aanbesteding, en waaruit blijkt dat in de processen met betrekking tot ‘service management’, ‘quality management’ en ‘security’ is voorzien’.</p> <p>In bijlage E, Modelformulier Kwaliteit is er in voorzien dat dit eenduidig door Gegadigde kan worden aangegeven.</p>
23	Selectieleidraad, paragraaf 4.3.3, p. 26.	Kunt u aangeven wat u verstaat onder een ‘aantoonbaar geïmplementeerde standaard aanpak’?	VNG verstaat onder een aantoonbaar geïmplementeerde standaard aanpak: een gestructureerde aanpak die bij meerdere klanten wordt toegepast en die stoelt op een gedocumenteerde en overdraagbare methodiek van afspraken en procedures, hetgeen kan worden aangetoond met documenten (protocollen, rapportages).
24	Selectieleidraad, paragraaf 4.4.1., p. 26 – 27 (Data center / rekencentrum faciliteiten (technische uitrusting)	VNG hanteert t.a.v. het datacenter de term: “beschikken”, wat klinkt als “in eigendom”. Mag dit ook gelezen worden als “faciliteert in” daar wij hierin nauw samenwerken met enkele datacenter-providers.	De term 'beschikken' duidt niet strikt op eigendom. Het gaat zoals er staat beschreven in deze paragraaf om dat Gegadigde betreffende faciliteiten tot zijn beschikking heeft. Indien in het kader van de in paragraaf 4.4.1 opgenomen Geschiktheidseis (minimumeis) door Gegadigde een beroep wordt gedaan op de technische en/of beroepsbekwaamheid of middelen van een of meer onderaannemers/derden (datacenter-providers)

Nota van Inlichtingen 1 (Selectiefase)

Nr.	Betreft <i>(vermeld naam document en paragraaf / paginanummer)</i>	Vraag	Antwoord
			dan is het in paragraaf 3.10 Selectieleidraad bepaalde relevant.