



Nota van Inlichtingen I
ICTDIENSTVERLENING-2016.01.26-CIZ-GCK

15 februari 2016

1. Inleiding

2. Voor u ligt de Nota van Inlichtingen I behorende bij de aanbesteding "ICT dienstverlening" (kenmerk: ICTDIENSTVERLENING-2016.01.26-CIZ-GCK). In deze Nota van Inlichtingen I zijn de vragen die geïnteresseerde partijen hebben gesteld in het kader van deze aanbesteding, geanonimiseerd beantwoord. Deze Nota van Inlichtingen I maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten, zoals ook uiteengezet in het Aanbestedingsdocument.
3. De Aanbestedende dienst vraagt geïnteresseerde partijen met klem deze Nota van Inlichtingen I goed door te lezen. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het op een juiste wijze opnemen van de in deze Nota van Inlichtingen I verstrekte informatie in de Inschrijving.
4. De belangstelling van potentiële inschrijvers is groter dan vooraf door de Aanbestedende dienst ingeschat. De Aanbestedende dienst verzoekt potentiële inschrijvers daarom of zij nu reeds aan kunnen geven of zij voornemens zijn in te schrijven. Deze informatie is voor intern gebruik bij de Aanbestedende dienst om te bezien of de planning moet worden verruimd voor een betere borging van de kwaliteit van het aanbestedingsproces. De informatie zal vertrouwelijk worden behandeld en niet met de markt gedeeld worden. De opgave is niet verplicht en vrijblijvend; het staat een potentiële inschrijver vrij om in afwijking van de gevraagde mededeling wel/niet in te schrijven. De opgave kan geschieden t.a.v. mr. G.C. Kooijman op aanbesteden@ciz.nl voor vrijdag 4 maart 2016 12.00 uur. Daarna zal op basis van de beschikbare informatie een aangepaste planning worden gemaakt.
5. De Aanbestedende dienst stelt geïnteresseerde partijen in de gelegenheid naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen I nadere vragen te stellen. Deze eventuele vragen dienen door de Aanbestedende dienst **uiterlijk maandag 22 februari a.s.** te zijn ontvangen. De Aanbestedende dienst zal de antwoorden op mogelijke vragen opnemen in een Nota van Inlichtingen II en die **uiterlijk op maandag 29 februari a.s.** publiceren. Met deze ingelaste tweede vragenronde, blijft de inschrijftermijn (dan ook) ongewijzigd. De huidige planning ziet er als volgt uit (waarbij de gewijzigde onderdelen geel zijn gemarkeerd):

Planning	Uiterste datum
Aanbestedingsdocument publiceren op TenderNed	26 januari, 2016
Aanmelden marktbijsamenkomst	28 januari 2016, 12:00 uur
Marktbijsamenkomst: Toelichting project + BVP-presentatie	1 februari 2016, 13:30 uur
Uiterste datum stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen 1	8 februari 2016
Verzenden Nota van Inlichtingen 1	15 februari 2016
Uiterste datum stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen 2	22 februari 2016
Verzenden Nota van Inlichtingen 2	29 februari 2016
Indienen Inschrijving	14 maart 2016, 12:00 uur
Beoordelingsperiode:	15 maart 2016 – 20 mei 2016
- Beoordelen ingediende documenten	14 maart 2016 – 25 maart 2016
- Interviews houden	4 april 2016 – 8 april 2016
- Beoordelen interviews	11 april 2016 – 14 april 2016
Bekendmaking Inschrijver die doorgaat naar de Concretiseringsfase	15 april 2016
Eerste (verval) termijn	15 april 2016 – 5 mei 2016 12:00 uur
Start Concretiseringsfase	18 april 2016
Berichtgeving Inschrijvers gunningsvoornemen	30 mei 2016
Tweede (opschortende/verval) termijn	30 mei 2016 – 20 juni 2016 12:00 uur
Definitieve gunning & start contract	20 juni 2016

#	Verwijzing hoofdstuk / paragraaf / bijlage	Pagina	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document, 1.4.1.4	29	Aanbesteding ingetrokken	Hoe is het risico afgedicht dat gedurende dit tenderproces een kort geding aanhangig wordt gemaakt door het door de Opdrachtgever terugtrekken van de vorige aanbesteding?	Het CIZ heeft de voorafgaande aanbesteding ingetrokken omdat de informatie in het beschrijvend document met betrekking tot de inschrijfprijs in relatie tot de omvang van die opdracht onvoldoende duidelijk was waardoor de ingediende offertes onderling niet vergelijkbaar waren. Vanwege voornoemde strijd met het transparantiebeginsel was CIZ genoodzaakt die aanbesteding in te trekken. Het volledig afdichten van risico's op het door derden aanhangig maken van kort-gedingen al dan niet ten gevolge van het intrekken van de voorafgaande aanbesteding is echter niet mogelijk.
2	Beschrijvend document, Paragraaf 1.4.1.4	29	Inschrijfprijs	In 1.4.1.4 geeft u aan <i>"De aan deze aanbesteding voorafgaande aanbesteding is ingetrokken omdat de informatie in het beschrijvend document met betrekking tot de inschrijfprijs onvoldoende duidelijk was waardoor de ingediende offertes onderling niet goed vergelijkbaar waren."</i> De informatie/uitvraag is op details wel aangepast maar in onze ogen op hoofdlijnen niet wezenlijk gewijzigd. Hoe borgt CIZ dat de offertes in deze nieuwe aanbesteding wel onderling vergelijkbaar zijn?	<p>1. Bij lezing van de aanbestedingstukken zult u constateren dat de wijziging zit in het feit dat de kosten voor de lopende CIZ contracten die gedurende de transitieperiode nog niet zijn overgedragen aan de te selecteren ICT-dienstverlener (en welke dienstverlening de te selecteren ICT-dienstverlener na afloop van die contracten zelf zou moeten invullen) niet langer deel uit maken van de gevraagde dienstverlening en het beschikbare budget voor de diensten binnen de volledige vraagscope (plafondbedrag).</p> <p>2. De goede onderlinge vergelijkbaarheid van de in te dienen offertes is in de huidige uitvraag voldoende geborgd. Indien u op dit punt omissies in het beschrijvend document constateert verzoekt CIZ u dit concreet aan te geven.</p>

3	Beschrijvend document	36 & 39	Datum indienen inschrijving	<p>In paragraaf 1.6 'Wijze van Indiening Inschrijvingen' wordt 11 maart vermeld als uiterlijke datum van indienen inschrijving.</p> <p>In paragraaf 2.2. 'De planning van de aanbesteding' staat 14 maart 12.00 uur als uiterlijke datum van indienen inschrijving.</p> <p>Kan CIZ aangeven wat de correcte uiterlijke datum is voor het indienen van de inschrijving?</p>	14 maart 2016,12:00 uur
4	Beschrijvend document	37 e.a.	Interviews	Kan aanbestedende dienst aangeven of de vragen die tijdens de interviews gesteld worden, vooraf beschikbaar worden gesteld aan inschrijvers?	De interviewvragen zullen niet vooraf beschikbaar gesteld worden.
5				<p>Op dit moment kan gegadigde uit de aangeboden stukken opmaken dat geen informatie verstrekt wordt hoe de ca 320 servers, die bij CIZ in gebruik zijn, zijn verdeeld in virtuele en fysieke servers, wat de (gemiddelde) capaciteit (vCPU's, GB-RAM) is per server en wat de (gemiddelde) bezettingsgraad is. Dit is essentiële informatie voor gegadigden om te komen tot een passende aanbieding. Kunt u inzicht geven in de aantallen virtuele en fysieke servers, de capaciteit per server en de bezettingsgraad per server? Zonder deze informatie, die wel bekend is bij de huidige leverancier, zal er een wezenlijk verschil zijn tussen de diverse gegadigden en is er geen sprake van level playing field. Dit is een inbreuk op wezenlijke aanbestedingsrechtelijke beginselen en derhalve niet acceptabel.</p>	<p>Het CIZ streeft er naar om ICT-diensten af te nemen op basis van op business- en gebruikersniveau relevante specificaties, kwantiteiten en afspraken. De specifieke technische inrichting van de onderliggende componenten wordt overgelaten aan de expertise van de ICT-dienstverlener(s), reden waarom bij deze aanbesteding is gekozen voor de Best Value aanpak. Het CIZ gaat er derhalve vanuit dat een gekwalificeerde ICT-dienstverlener in staat moet worden geacht om een adequate inschrijving op te stellen op basis van de verstrekte relevante kwantiteiten en gebruik makend van zijn eigen expertise, standaarden en best practices op het gebied van serverinrichting en -dimensionering. De specifieke wijze waarop de huidige ICT-dienstverlener een en ander heeft gedaan zou daarbij niet relevant moeten zijn.</p>

					<p>In bijlage I3 - Current State Architectuur - Infrastructuur par. 3.3.1 (Servers) wordt aangegeven hoeveel fysieke en virtuele servers worden gebruikt binnen de huidige infrastructuur van het CIZ. Een nadere specificatie hiervan is opgenomen in bijlage I15 - Overzicht servers CIZ, die aan de aanbestedingsdocumentatie is toegevoegd. Deze gegevens zijn uitsluitend ter informatie, uit het bovenstaande volgt dat het CIZ geen eisen, randvoorwaarden of richtlijnen verbindt aan de wijze waarop de Te selecteren ICT-dienstverlener het (toekomstige) serverpark inricht.</p>
6				<p>Gegadigde vraagt uw aandacht voor de navolgende kwestie.</p> <p>Op 26 januari 2016 ontving gegadigde de herziene Europese Aanbesteding ICT Dienstverlening. Op dit moment kan gegadigde uit de aangeboden stukken opmaken dat geen informatie verstrekt wordt hoe de 165 Tb storage, die bij CIZ in gebruik is, wordt verdeeld in actieve data en gearchiveerde data. Dit is essentiële informatie voor gegadigden om te komen tot een passende aanbieding. Kunt u aangeven hoe verdeling is tussen actieve en gearchiveerde storage? Zonder deze informatie, die wel bekend is bij de huidige leverancier, zal er een wezenlijk verschil zijn tussen de diverse gegadigden en is er geen sprake van level playing field. Dit is een inbreuk op wezenlijke aanbestedingsrechtelijke beginselen en derhalve niet acceptabel.</p> <p>Gegadigde behoudt zich nadrukkelijk het recht voor in deze kwestie.</p>	<p>Het CIZ kent binnen de huidige informatievoorziening geen aparte diensten en/of opslagsystemen voor data-archivering. Alle data, of deze nu als "actueel", "historisch" of anderszins kan worden bestempeld wordt binnen dezelfde on-line data-opslag systemen opgeslagen, waardoor er geen kwantitatief onderscheid gemaakt kan worden. Deze informatie is dus ook niet bekend bij het CIZ of de huidige leverancier.</p> <p>Verder worden er binnen de huidige informatievoorziening op reguliere basis full-backups op tape gemaakt van de on-line data met bewaartijden van 1 jaar (elke maand) en 10 jaar (elk half jaar). Hoewel niet specifiek bedoeld voor archiveringsdoel-einden kunnen deze backups daarvoor wel worden benut.</p>

7	Future State Architecture	27	Serverplatform t.b.v. Skype voor bedrijven	<p>Dit document vermeldt: 'Ter voorbereiding op realtime communicatie (beeldbellen, video conferencing, chat) zijn de CIZ werkplekken inmiddels voorzien van de clientapplicatie voor Microsoft Skype voor Bedrijven, de implementatie van het bijbehorende serverplatform en de daarop gebaseerde diensten staat gepland voor 2016'.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst aangeven of 2016 inderdaad correct is en zo ja, in welke maand dit is gepland?</p>	2016 is correct en wordt op dit moment gerealiseerd.
8	ICT Sourcing Factsheet	1	# calls	De factsheet vermeldt 21.000 calls incl. niet ICT gerelateerde calls. Kan Aanbestedende Dienst aangeven hoe hoog het aantal ICT-gerelateerde calls is?	Vrijwel alle calls zijn ICT gerelateerd. Het komt echter incidenteel voor dat gebruikers met de Servicedesk contact opnemen over functionele of inhoud gerelateerde vragen met betrekking tot de applicatie Portero of primair proces. Deze worden wel geregistreerd in Topdesk maar doorgezet naar bijvoorbeeld de functioneel beheerder of adviseur.
9	ICT Sourcing Factsheet	1	# calls	De factsheet vermeldt 21.000 calls incl. niet ICT gerelateerde calls. Kan Aanbestedende Dienst aangeven of de niet-ICT gerelateerde calls onderdeel van de aanbestedingsscope zijn?	Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 8. De vastlegging van de call is onderdeel van de scope, de verdere afhandeling niet.

10	ICT Sourcing Factsheet		Virtuele servers	<p>Om een correcte sizing van de omgeving te bepalen ontvangen wij graag van alle virtuele servers in scope een export met een tool zoals Rvtools of vergelijkbaar. Is Aanbestedende Dienst bereid deze te verschaffen?</p>	<p>Het CIZ streeft er naar om ICT-diensten af te nemen op basis van op business- en gebruikersniveau relevante specificaties, kwantiteiten en afspraken. De specifieke technische inrichting van de onderliggende componenten wordt overgelaten aan de expertise van de ICT-dienstverlener(s), reden waarom bij deze aanbesteding is gekozen voor de Best Value aanpak. Het CIZ gaat er derhalve vanuit dat een gekwalificeerde ICT-dienstverlener in staat moet worden geacht om een adequate inschrijving op te stellen op basis van de verstrekte relevante kwantiteiten en gebruik makend van zijn eigen expertise, standaarden en best practices op het gebied van serverinrichting en -dimensionering. De specifieke wijze waarop de huidige ICT-dienstverlener een en ander heeft gedaan zou daarbij niet relevant moeten zijn.</p> <p>In bijlage I3 - Current State Architectuur - Infrastructuur par. 3.3.1 (Servers) wordt aangegeven hoeveel fysieke en virtuele servers worden gebruikt binnen de huidige infrastructuur van het CIZ. Een nadere specificatie hiervan is opgenomen in bijlage I15 - Overzicht servers CIZ, die aan de aanbestedingsdocumentatie is toegevoegd. Deze gegevens zijn uitsluitend ter informatie, uit het bovenstaande volgt dat het CIZ geen eisen, randvoorwaarden of richtlijnen verbindt aan de wijze waarop de Te selecteren ICT-dienstverlener het (toekomstige) serverpark inricht.</p>
----	------------------------	--	------------------	---	--

11	I4 – Future State Architecture	11	CIZ IV-strategie	<p>U stelt op pagina 11, 4^e bullet: “[...] Voor deze periode zullen daarom de ICT diensten zo breed mogelijk opnieuw worden aanbesteed, met uitzondering van de softwareontwikkeling en -onderhoud m.b.t. Portero. De hosting en operations van Portero zijn daarentegen wel onderdeel van de brede aanbesteding.</p> <p>Dit betekent dat bij de inrichting van de regeorganisatie rekening moet worden gehouden met de coördinatie (aansturing) tussen ontwikkeling/ onderhoud en hosting/operations van Portero bij verschillende ICT-dienstverleners.”</p> <p>Nauwkeurig samenwerken met tussen ATOS en de nu te selecteren ICT leverancier is, zoals u terecht stelt, van groot belang.</p> <p>Het is achter aannemelijk dat het huidige contract met ATOS gedurende de looptijd van dit traject opnieuw aanbesteedt moet worden. Kunt u aangeven wanneer deze aanbesteding gepland staat?</p>	De voorbereidingen voor die aanbesteding zijn reeds gestart en de verwachting is dat dat contract dit jaar in de markt zal worden gezet.
12	Bijlage – BV1 Prestatieonderbouwing	2	Instructie voor invullen	<p>Onder de koptekst van de tabel staat de volgende instructie opgenomen:</p> <p>“Graag hier een overzicht van de onderbouwing waarom u in staat bent de doelstelling van deze Opdracht te realiseren.</p> <p>De belangrijkste items voor het realiseren van de opdracht doelstelling bovenaan. Elke bewering graag onderbouwen met meetbare prestatie-informatie (al dan niet voorzien van een anoniem voorbeeld).”</p>	U mag de instructie onder de koptekst van de tabel verwijderen. Uiteraard blijft de instructie wel gewoon van kracht.

				<p>Door deze instructie wordt de inschrijver de mogelijkheid ontnomen om 5 regels tekst in de beantwoording op te nemen, dit terwijl deze tekst voor het feitelijke antwoord geen toegevoegde waarde biedt en de beantwoording is beperkt tot maximaal 2 pagina's A4.</p> <p>Verder mogen wij ook de templates niet aanpassen. Mogen wij desondanks de instructie onder de koptekst van de tabel verwijderen in ons antwoord om zodoende meer regels voor ons inhoudelijke antwoord te kunnen besteden?</p> <p>Dit kan door de hele tabelrij leeg te maken of door de tabelrij geheel te verwijderen.</p> <p>Ook hiervoor graag uw reactie?</p>	
13	Bijlage – BV2 Risicodossier	2	Instructie voor invullen	<p>Onder de koptekst van de tabel staat de volgende instructie opgenomen:</p> <p>“Graag hier de geïdentificeerde risico's prioriteren (de grootste / belangrijkste risico's eerst); inclusief de beheersmaatregelen (zo SMART mogelijk) en met onderbouwing van de effectiviteit met meetbare prestatie informatie (al dan niet voorzien van een anoniem voorbeeld).</p> <p>Belangrijkste belemmeringen (van buitenaf) voor het realiseren van de doelstelling.”</p>	U mag de instructie onder de koptekst van de tabel verwijderen. Uiteraard blijft de instructie wel gewoon van kracht.

				<p>Door deze instructie wordt de inschrijver de mogelijkheid ontnomen om 4 regels tekst in de beantwoording op te nemen, dit terwijl deze tekst voor het feitelijke antwoord geen toegevoegde waarde biedt en de beantwoording is beperkt tot maximaal 2 pagina's A4.</p> <p>Verder mogen wij ook de templates niet aanpassen. Mogen wij desondanks de instructie onder de koptekst van de tabel verwijderen in ons antwoord om zodoende meer regels voor ons inhoudelijke antwoord te kunnen besteden? Dit kan door de hele tabelrij leeg te maken of door de tabelrij geheel te verwijderen.</p> <p>Ook hiervoor graag uw reactie?</p>	
14	Bijlage – BV3 Kansendossier	2	Instructie voor invullen	<p>Onder de koptekst van de tabel staat de volgende instructie opgenomen:</p> <p>“Graag hier extra opties beschrijven. Op welke wijze dragen deze extra bij aan het realiseren van de projectdoelstellingen? Onderbouwd met prestatie-informatie. De belangrijkste kansen bovenaan.”</p> <p>Door deze instructie wordt de inschrijver de mogelijkheid ontnomen om 3 regels tekst in de beantwoording op te nemen, dit terwijl deze tekst voor het feitelijke antwoord geen toegevoegde waarde biedt en de beantwoording is beperkt tot maximaal 2 pagina's A4.</p> <p>Verder mogen wij ook de templates niet aanpassen.</p>	U mag de instructie onder de koptekst van de tabel verwijderen. Uiteraard blijft de instructie wel gewoon van kracht.

				<p>Mogen wij desondanks de instructie onder de koptekst van de tabel verwijderen in ons antwoord om zodoende meer regels voor ons inhoudelijke antwoord te kunnen besteden?</p> <p>Dit kan door de hele tabelrij leeg te maken of door de tabelrij geheel te verwijderen.</p> <p>Ook hiervoor graag uw reactie?</p>	
15	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0.pdf	2.7.2 sub i)	Voorwaarde: Nederlandse taal	<p>U geeft aan dat alle documentatie en personen die bij de uitvoering van de dienst betrokken zijn in de (formele) contacten met de Opdrachtgever, de Nederlandse taal in woord en geschrift dienen te beheersen.</p> <p>Is offshoring of nearshoring in welke vorm ook toegestaan?</p>	<p>Inschrijver dient te voldoen aan alle eisen uit het beschrijvend document (o.a. de eisen over het beheersen van de Nederlandse taal en bijlage 17 'Informatiebeveiligingsbeleid en eisen' waarin o.a. staat dat centrale opslagsystemen mogen niet buiten de Europese Unie (EU) worden gesitueerd) en alle eisen voortvloeiende uit de Nederlandse wetgeving zoals bijvoorbeeld Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Offshoring of nearshoring is dus slechts toegestaan indien aan bovenstaande wordt voldaan.</p>

16	Beschrijvend document, H1	15, 16	Scope	<p>U stelt in paragraaf [1.3.3.1 Vraagscope] op pagina 15: "Levering en beheer van BI software tools voor het ontwikkelen en maken van data warehouse, datamarts, gegevenskubussen, managementrapportages en -analyses."</p> <p>U stelt in paragraaf [1.3.3.2 Demarcatie in & out of scope] op pagina 16: "De belangrijkste uitzonderingen van de scope betreffen: Business Intelligence: ontwerp, softwareontwikkeling en onderhoud data warehouse, datamarts, gegevenskubussen en rapportages."</p> <p>Het is ons niet duidelijk wat nu binnen en buiten scope valt. Kunt u aangeven welke werkzaamheden u aangaande BI/DWH u buiten scope plaatst?</p>	<p>De <u>software tools</u> die gebruikt worden voor het ontwikkelen het datawarehouse, datamarts, gegevenskubussen en rapportages, zijn in scope. De tools die daarvoor in de huidige situatie worden gebruikt worden beschreven in bijlage I3 - Current State Architectuur Applicaties par. 3.7.3 t/m 3.7.13.</p> <p>De realisatie, onderhoud en beheer van het datawarehouse, dus de applicatie inclusief de datamarts, gegevenskubussen en rapportages, vallen buiten de scope van deze aanbesteding. de hosting valt wel binnen scope. De huidige en in ontwikkeling zijnde omgeving v.w.b. datawarehouse, gegevenskubussen en datamarts wordt beschreven in bijlage I3 - Current State Architectuur Applicaties par. 3.7.1 en 3.7.2.</p>
----	---------------------------	--------	-------	---	--

17				<p>Gegadigde vraagt uw aandacht voor de navolgende kwestie.</p> <p>Op 26 januari 2016 ontving gegadigde de herziene Europese Aanbesteding ICT Dienstverlening. Op dit moment kan gegadigde uit de aangeboden stukken opmaken dat geen informatie verstrekt wordt hoe de 165 Tb storage, die bij CIZ in gebruik is, wordt verdeeld in actieve data en gearchiiveerde data. Dit is essentiële informatie voor gegadigden om te komen tot een passende aanbieding. Kunt u aangeven hoe verdeling is tussen actieve en gearchiiveerde storage?</p> <p>Zonder deze informatie, die wel bekend is bij de huidige leverancier, zal er een wezenlijk verschil zijn tussen de diverse gegadigden en is er geen sprake van level playing field. Dit is een inbreuk op wezenlijke aanbestedingsrechtelijke beginselen en derhalve niet acceptabel.</p> <p>Gegadigde behoudt zich nadrukkelijk het recht voor in deze kwestie.</p>	<p>Het CIZ kent binnen de huidige informatievoorziening geen aparte diensten en/of opslagsystemen voor data-archivering. Alle data, of deze nu als "actueel", "historisch" of anderszins kan worden bestempeld wordt binnen dezelfde on-line data-opslag systemen opgeslagen, waardoor er geen kwantitatief onderscheid gemaakt kan worden. Deze informatie is dus ook niet bekend bij het CIZ of de huidige leverancier.</p> <p>Verder worden er binnen de huidige informatievoorziening op reguliere basis full-backups op tape gemaakt van de on-line data met bewaartijden van 1 jaar (elke maand) en 10 jaar (elk half jaar). Hoewel niet specifiek bedoeld voor archiveringsdoel-einden kunnen deze backups daarvoor wel worden benut.</p>
18	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0.pdf	4.3.4 i.r.t. 5.3.4 i.r.t. bijlage BV4	Sleutelfunctionarissen	<p>In 4.3.4 wordt gesproken over 2 sleutelfunctionarissen. In de 1^e zin van 5.3.4 wordt gesproken over 3 sleutelfunctionarissen. In Bijlage BV4 is ruimte voor 2 sleutelfunctionarissen. We nemen aan dat in 5.3.4 wordt bedoeld 2 sleutelfunctionarissen (i.p.v. 3).</p> <p>Kunt u dat bevestigen?</p>	Ja

19	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0.pdf	5.3.5	Stap 5: Economisch meest voordelige Inschrijving	<p>"Om in aanmerking te komen voor de interviews moet Inschrijver een gemiddelde hebben gescoord van een 6 of hoger voor de kwalitatieve documenten: Prestatieonderbouwing, Risico- en Kansendossier. De totale gescoorde kwaliteitswaarde van de Inschrijving op deze onderdelen moet minimaal € 0 (nul) zijn. Een Inschrijver die op genoemde onderdelen een gewogen gemiddelde lager dan een 6 scoort en dus een bijtelling heeft, gaat niet door naar de interviews en komt derhalve niet meer voor gunning in aanmerking. Zijn Inschrijving wordt dan terzijde gelegd."</p> <p>U geeft aan dat de totale gescoorde kwaliteitswaarde van de inschrijving op deze onderdelen minimaal € 0 (nul) moet zijn. We nemen aan dat u hier de waarde 6 bedoelt.</p> <p>Kunt u dat bevestigen?</p>	Conform het gestelde in bijlage BV6 - 'Toelichting Gunnen op Waarde' moet Inschrijver, om in aanmerking te komen voor de interviews, een gemiddelde van een 6 of hoger hebben gescoord voor de kwalitatieve documenten: Prestatie onderbouwing, Risico- en Kansendossier.
20	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0.pdf	1.3.1. i.r.t. 6.1	Indexatie na de initiële looptijd van 5 jaar.	<p>In 1.3.1 stelt u het volgende: <i>"In de op te stellen overeenkomst zal voor de twee verlengingsopties een gebruikelijke indexering worden opgenomen."</i></p> <p><i>In 6.1 stelt u vervolgens: "Na de initiële looptijd van vijf jaar van de Overeenkomst mag de Opdrachtnemer de uurtarieven jaarlijks indexeren voor maximaal één jaar volgens het CBS Cijfer Dienstenprijsindex."</i></p> <p>De beweringen zijn niet consistent. In de 1e bewering lijkt de indexering voor beide verlengingsjaren te gelden; in de 2e bewering lijkt dit alleen op het 1e verlengingsjaar betrekking te hebben.</p> <p>Kunt u aangeven wat juist is?</p>	Er kan voor beide verlengingsjaren geïndexeerd worden maar steeds voor een periode van 1 jaar. Na het eerste verlengingsjaar zal dus voor het tweede verlengingsjaar opnieuw geïndexeerd worden.

21	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0.pdf	4.2.2	Financiële onderbouwing kansen	Kan het zijn dat de waarde van de door opdrachtgever benutte kansen opgeteld bij het inschrijfbedrag van inschrijver uiteindelijk wel boven het plafondbedrag uitkomt, of zal opdrachtgever ook na benutting van de kansen binnen het plafondbedrag willen blijven?	In het Beschrijvend Document par. 4.2.2 (Financiële onderbouwing Kansendossier) wordt hierover het volgende vermeld: "Zoals aangegeven maken de kosten voor de kansen geen onderdeel uit van de inschrijfprijs. De plafondprijs is derhalve niet van toepassing op de kosten voor de kansen." De waarde van de overeenkomst (lees inschrijfprijs plus eventuele kansen) kan dus door acceptatie van de kansen hoger komen te liggen dan het plafondbedrag.
22				Eén van de lopende contracten betreft "Hosting & Beheer dienstverlening". Hoe dient Leverancier dit te zien in relatie tot de scope van de voorliggende uitvraag en de stelling dat overname van lopende contracten buiten scope valt?	De middels deze aanbesteding gevraagde dienstverlening zal het grootste deel van de diensten die nu worden geleverd onder het contract "Hosting & Beheer dienstverlening" gaan vervangen. Het huidige contract zal dan ook worden beëindigd na de afronding van de transitiefase. De overname van dit contract valt (dus) inderdaad buiten scope.
23	Algemeen			Om mogelijke misverstanden te voorkomen vraagt gegadigde aan CIZ om aan te geven wat de significante verschillen zijn tussen het nu voorliggende beschrijvende document inclusief bijlagen en dat van de vorige Aanbesteding.	Zie antwoord op vraag 2. Overigens, de stukken van de 'oude' aanbesteding zijn niet relevant, de inschrijving dient op de in het kader van deze aanbesteding gepubliceerde stukken te worden gebaseerd.
24	Beschrijvend document, H1	18	Scope	U stelt in paragraaf 1.3.3.2 op pagina : "Hoewel de ontwikkeling en het onderhoud van het DWH, datamarts, gegevenskubussen, rapportages en analyses dus (vooralsnog) buiten de scope valt van de Opdracht, [...]. De Inschrijvers worden daarom uitgenodigd om de diensten die zij op dit gebied optioneel kunnen bieden bovenop de aanbodsopdracht op te nemen in het 'Kansendossier' [...]"	Tijdens de concretiseringsfase zal het CIZ de keuzes maken welke kansen uit het kansendossier van de beoogde IT dienstverlener zij willen meenemen in de uiteindelijk overeenkomst zoals aan te gaan met deze beoogde IT dienstverlener.

				Kunt u aangeven of u voornemens bent in een later stadium deze werkzaamheden ("DWH, datamarts [...]") via het kansen-dossier onderhands (dus zonder aanbesteding) aan de nu te selecteren leverancier te gunnen?	
25	Beschrijvend document, Paragraaf 1.4.1.4	29	Inschrijfprijs	In 1.4.1.4 geeft u aan "De aan deze aanbesteding voorafgaande aanbesteding is ingetrokken omdat de informatie in het beschrijvend document met betrekking tot de inschrijfprijs onvoldoende duidelijk was waardoor de ingediende offertes onderling niet goed vergelijkbaar waren." De informatie/uitvraag is op details wel aangepast maar in onze ogen op hoofdlijnen niet wezenlijk gewijzigd. Hoe borgt CIZ dat de offertes in deze nieuwe aanbesteding wel onderling vergelijkbaar zijn?	Zie antwoord op vraag 2.
26	Beschrijvend document paragraaf 4.2.1	51	Plafondprijs	U geeft aan dat de plafondprijs € 14.500.000 bedraagt. De vorige procedure was de plafondprijs € 18.750.000. Kunt u aangeven wat exact het verschil veroorzaakt in plafondprijs qua scope van de aanbesteding en wat de achterliggende calculatie is?	Wij verwijzen voor dit antwoord naar het Beschrijvend document paragraaf 1.3.3.1. Vraagscope en paragraaf 1.3.3.2. Demarcatie in & out scope, alsmede naar het antwoord op vraag 2.
27	Beschrijvend document, paragraaf 1.3.3.1 Vraagscope	15	Overname lopende contracten	De contracten die eerder overgenomen moesten worden en wat nu dus buiten scope valt vertegenwoordigden een waarde van € 3.918.560 zoals aangegeven in het eerdere traject. Dan blijft er nog € 331.440 over wanneer je kijkt naar de verlaging van het plafondbedrag van € 4.250.000. Wat is de scope van dienstverlening die niet uitgevoerd hoeft te worden ten opzichte van de eerder gelopen procedure welke deze waarde vertegenwoordigt?	Wij verwijzen voor dit antwoord naar het Beschrijvend document paragraaf 1.3.3.1. Vraagscope en paragraaf 1.3.3.2. Demarcatie in & out scope.

28				Kan leverancier er vanuit gaan dat alle informatie, verstrekt middels Nota's van Inlichtingen tijdens de vorige aanbesteding, nog actueel en van toepassing zijn?	Nee, deze aanbesteding is op wezenlijke punten gewijzigd. Zie ook antwoord op vraag 2 en vraag 23.
29	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0.pdf	2.7.2 sub i)	Algemeen	Staat Opdrachtgever cloud gebaseerde oplossingen zoals Google Docs of Office 365 toe?	In het Beschrijvend document par. 1.3.4 Randvoorwaarden en bijlage I7 - Informatiebeveiligings-beleid en eisen v1.2, staan de randvoorwaarden vermeld op het gebied van informatiebeveiliging waaraan de Opdracht moet voldoen. Hierbij worden z.g. Cloud oplossingen zoals Office 365 dus niet expliciet uitgesloten, maar het is aan de Te selecteren ICT-dienstverlener om te verifiëren en te borgen dat bij het gebruik van dergelijke oplossingen aan de randvoorwaarden wordt voldaan. Het CIZ benadrukt hierbij dat de verantwoordelijkheid om aan de gestelde eisen en randvoorwaarden te (blijven) voldoen gedurende de gehele periode van dienstverlening alsmede alle daaraan verbonden risico's volledig aan de kant liggen van de Te selecteren Dienstverlener
30	Beschrijvend document, par. 1.4.1.2	26	Huidige bedrijfsapplicaties	In par. 1.4.1.2 is het aantal applicaties gesteld op meer dan 100. In de vorige Aanbesteding was dit meer dan 50. Voor een uitgebreide beschrijving wordt verwezen naar bijlage I3, 'Current State Architectuur - Applicaties'. Behoudens enkele actualiseringen zien wij geen significante wijzigingen / toevoegingen ten opzichte van de eerdere Aanbesteding. Graag ziet gegaagde een overzicht van de aan de scope toegevoegde applicaties.	De documentatie bij de eerdere aanbesteding is niet van toepassing op deze aanbesteding. De bij de huidige aanbesteding opgenomen bijlage I3 - Current State Architectuur - Applicaties wel, en dit kan dus als Informerend document voor deze aanbesteding worden gebruikt omtrent de bij het CIZ in gebruik zijnde applicaties.

31	Current state Architectuur /Applicaties	25		<p>Accent Automatisering BV verzorgt housing, hosting en het Sharepoint platform op basis van het Sharepoint Infrastructuur document van Caase.com. Graag ontvangt Inschrijver het betreffende Sharepoint Infrastructuur document dat als basis dient voor de hosting van de Corporate website en Intranet.</p>	<p>In de vraagscope van de aanbesteding zitten meerdere diensten die met behulp van SharePoint zouden kunnen worden gerealiseerd en in de huidige situatie wordt SharePoint inderdaad ook toegepast om een aantal van deze diensten te ondersteunen, zoals ook wordt beschreven in bijlage I3 - Current State Architectuur Infrastructuur. Het CIZ stelt echter geen eisen of randvoorwaarden ten aanzien van de inzet van SharePoint voor de te leveren diensten en zeker niet ten aanzien van de technische inrichting en hosting van SharePoint. Deze invullingen worden overgelaten aan de expertise van de ICT-dienstverlener(s), reden waarom bij deze aanbesteding is gekozen voor de Best Value aanpak. Het CIZ gaat er derhalve van uit dat er voldoende relevante informatie is verstrekt.</p> <p>Om redenen van informatiebeveiliging kan het SharePoint Infrastructureel Ontwerp ook niet openbaar worden gemaakt in dit stadium van de procedure. In de concretiseringsfase - zal desgewenst na ondertekening van een geheimhoudingsovereenkomst - aan de Beoogd opdrachtnemer een exemplaar ter inzage worden gegeven.</p>
----	---	----	--	---	--

32	Beschrijvend document / 1.3.3.1	13	Uitwijk	Moet voor de gehele omgeving, of delen van de omgeving uitwijk gerealiseerd worden? Mocht het delen betreffen, kunt u aangeven welke delen dit zijn?	<p>In bijlage I7 - Informatiebeveiligings-beleid en eisen v1.2 staat vermeld aan welke beschikbaarheidseisen in termen van RTO en RPO de gevraagde dienstverlening moet voldoen. Daarnaast zijn er in het Beschrijvend document par. 1.3.2. projectdoelstellingen opgenomen met betrekking tot de continuïteit en beschikbaarheid van de ICT-voorzieningen. Ten aanzien van de wijze waarop de Te selecteren dienstverlener tegemoet komt aan de gestelde eisen en invulling geeft aan de geformuleerde doelstellingen worden geen verdere specificaties, randvoorwaarden of richtlijnen opgelegd. In bijlage I3 - Current State Architectuur Infrastructuur par. 3 wordt wel beschreven hoe uitwijk in de huidige situatie is ingericht.</p> <p>Het CIZ streeft er naar om ICT-diensten af te nemen op basis van op business- en gebruikersniveau relevante specificaties, kwantiteiten en afspraken. De specifieke technische inrichting van de onderliggende componenten wordt overgelaten aan de expertise van de ICT-dienstverlener(s), reden waarom bij deze aanbesteding is gekozen voor de Best Value aanpak. Het CIZ gaat er derhalve vanuit dat een gekwalificeerde ICT-dienstverlener in staat moet worden geacht om een adequate inschrijving op te stellen op basis van de reeds verstrekte relevante kwantiteiten en gebruik makend van zijn eigen expertise, standaarden en best practices op het gebied van serverinrichting en uitwijk.</p>
----	---------------------------------	----	---------	--	--

33	Beschrijvend document / 1.3.3.1	14	Netwerk	<p>Inschrijver dient de huidige LAN en WLAN omgeving te leveren en in beheer te nemen (m.u.v. levering en beheer netwerkconnectiviteit tussen CIZ kantoren en de rekencentrumlocaties en het internet). Kan aanbestedende dienst meer inzicht geven in de huidige netwerk utiliteit? (o.a. merk, type, aantal, leeftijd, mogelijk onderhoudscontract van fabrikant)?</p>	<p>In het Beschrijvend document par. 1.3.3.1 wordt al aangegeven dat levering en beheer van LAN (inclusief WLAN) faciliteiten onderdeel is van de gevraagde dienstverlening. Er wordt zeker niet gesteld dat de huidige LAN en WLAN omgeving moet worden geleverd of in beheer genomen. Het staat de Te selecteren ICT-dienstverlener dan ook vrij invulling te geven aan de realisatie van de gevraagde dienstverlening en te bepalen welke systemen en componenten hij daarbij wil inzetten.</p> <p>In bijlage I3 - Current State Architectuur Infrastructuur par. 4.2.2 en 4.2.3 wordt de huidige inrichting van het LAN/WLAN op de CIZ kantoren beschreven. Zoals daar aangegeven zijn de daarbij ingezette (Cisco) switches in eigendom van het CIZ en deze kunnen desgewenst worden ingezet voor de te leveren LAN dienst. De betreffende switches zijn echter ca. 10 jaar oud en vallen niet onder een onderhoudscontract.</p>
----	---------------------------------	----	---------	--	---

34	Beschrijvend document / paragraaf 1.3.3.1	15	Gebruikers	U omschrijft: 'inrichting en beheer van een centrale voorziening voor de opslag, het delen en het archiveren van bedrijfsdocumenten (ECMS)'. Is onze aanname juist dat levering van software hiervoor buiten scope valt?	De in de vraag vermelde dienst is inderdaad onderdeel van de vraagscope. De dienst betreft echter aan gebruikers beschikbaar te stellen functionaliteiten en niet de levering van software. Het staat de Te selecteren IT-dienstverlener vrij invulling te geven aan de realisatie van de gevraagde dienst en te bepalen welke systemen en componenten (waaronder software) hij daarvoor wil inzetten. De aanschaf en het gebruik van deze componenten valt onder de verantwoordelijkheid van de Te selecteren dienstverlener. Indien gewenst kan de Te selecteren dienstverlener wel gebruik maken van lopende contracten waarover het CIZ reeds beschikt en waarvoor een overzicht is opgenomen in bijlage I9 - Overzicht lopende contracten. Het beheer en de kosten van deze contracten vallen buiten scope van de aanbesteding.
35	Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening 1.3.3.1. Vraagscope	13	Licenties (2)	Indien de aanname gedaan mag worden dat in de prijs geen licenties van lopende contracten opgenomen hoeven te worden, ontstaat de situatie dat CIZ dezelfde licenties dient te gebruiken als nu, aangezien deze voor de Te selecteren leverancier "gratis" zijn. Om toch een business case voor alternatieve producten te kunnen opstellen, is het noodzakelijk dat de aanbieder inzicht heeft in welke licenties nu in gebruik zijn en wat deze licenties CIZ kosten. Kan CIZ een licentieoverzicht inclusief kosten verstrekken? Indien dit niet mogelijk is, accepteert CIZ dat er nu alleen licenties worden aangeboden die niet door huidige contracten vanuit CIZ worden afgedekt?	Zie antwoord vraag 38.

36	Beschrijvend document, paragraaf 1.3.3.2	16	Functioneel beheer Portero	U benoemt dat het functionele beheer van Portero tot de taken van CIZ behoort. Wel dient de te selecteren ICT-dienstverlener 1e-lijns incidentoplossing uit te voeren. Kunt u uw visie op de taakverdeling verduidelijken?	De 1e-lijns activiteit met betrekking tot functionele vragen bestaat uit het vastleggen van de call en het doorzetten van de call naar de afdeling Functioneel beheer van het CIZ. De afdeling Functioneel beheer zal de call vervolgens geheel afhandelen.
37	Beschrijvend document, 1.6	36	Wijze van indiening	Op pagina 36 staat dat de inschrijving in een gesloten envelop/doos als volgt aangeleverd moet worden. Later volgt de instructie wat op de doos moet komen te staan. Echter op de checklist staat deel 1 en deel 2 vermeld. Bij voorgaande BVP aanbestedingen zijn wij gewend dat deze in afzonderlijke enveloppen in de doos moeten worden gedaan, met op iedere envelop de inhoud. Dit staat hier niet beschreven. Wil CIZ het samengevoegd in 1 envelop aangeleverd krijgen?	Er mogen 2 afzonderlijke dozen/enveloppen worden aangeleverd en er mag 1 doos/envelop worden aangeleverd met daarin 2 afzonderlijke dozen/enveloppen.
38	Beschrijvend document, par. 1.3.3.1	15	Contract- en licentiemanagement	In par. 1.3.3.1 van het beschrijvend document staat dat overname van bestaande contracten, evenals het contract-, licentie- en leveranciersmanagement buiten scope is. Is de aannahme van Leverancier juist dat dus, behoudens licenties en dergelijke voor eigen (beheer) tooling, geen kosten voor licenties en/of contracten voor de looptijd van het contract in het prijsvoorstel dienen te worden opgenomen? Kortom: alle kosten voor licenties en contracten voor bijvoorbeeld software ten behoeve van Operating System, Virtualisatie, Servicedesk, Telefonie, Applicaties (inclusief de Microsoft Office applicaties) en Databases worden buiten het prijsvoorstel gehouden. Indien de aannahme juist is, hoe dient Leverancier dan om te gaan met punt j) uit paragraaf 2.7.1? Hierin is aangegeven dat de geoffreerde prijzen in ieder geval inclusief	Het CIZ streeft er naar om ICT-diensten af te nemen op basis van op business- en gebruikersniveau relevante specificaties, kwantiteiten en afspraken, zoals opgenomen in het beschrijvend document. De specifieke technische inrichting van de onderliggende componenten wordt overgelaten aan de expertise van de ICT-dienstverlener(s), reden waarom bij deze aanbesteding is gekozen voor de Best Value aanpak. Het CIZ gaat er derhalve vanuit dat de diensten zoals worden aangeboden in deze aanbesteding inclusief alle benodigde licenties zijn. Het is echter desgewenst wel toegestaan gebruik te maken van de licenties die vallen onder doorlopende overeenkomsten van het CIZ, waarvan een overzicht is opgenomen in bijlage I9 - Overzicht van lopende contracten voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening. De betreffende licenties vallen in dat geval financieel gezien buiten de scope van

				<p>licentiekosten zijn.</p> <p>Indien deze aanname niet juist is dan zien wij graag een gedetailleerd overzicht tege- moet van welke licenties en / of contracten wel respectievelijk niet in scope zijn.</p>	<p>de opdracht.</p> <p>In aanvulling op bijlage I9 kan worden ver- meld dat het CIZ voor alle Microsoft licenties zoals nu in gebruik, (zie ook bijlagen I2 en I3) , een ESA contract heeft afgesloten. Deze licenties zijn dus buiten scope van deze aanbesteding.</p>
39	Beschrijvend document, pa- raagraaf 4.2.1	52	Prijzonderbou- wing	U geeft aan dat de prijszonderbouw- ing bij voorkeur drie pagina's A4 dient te beslaan. Is onze aanname correct dat er geen maxi- mum limiet aantal pagina's is (met diens verstande dat beknopt formuleren de abso- lute voorkeur heeft)?	Ja.
40	Beschrijvend document, pa- raagraaf 4.2	52	Prijzonderbou- wing	Is onze aanname juist dat de prijszonder- bouw (I11) en financiële onderbouw- kansendossier (I12) formatloos zijn, waar- bij de Inschrijver de inhoudsvorm mag be- palen?	Ja.
41	Beschrijvend document, pa- raagraaf 5.3.4	58	Aantal sleutel- functionaris- sen	U spreekt van 3 sleutelfunctionarissen. Verderop in de paragraaf spreekt u over 2 sleutelfunctionarissen. Hoeveel sleutel- functionarissen dienen we voor de inter- views aan te leveren?	Twee.
42	Beschrijvend document, pa- raagraaf 1.3.3.2	17	Functioneel beheer BI	U benoemt dat het functionele beheer van BI componenten en diensten tot de taken van CIZ behoort. Wel dient de te selecteren ICT-dienstverlener 1e-lijns incidentoplos- sing uit te voeren. Kunt u uw visie op de taakverdeling verduidelijken?	De 1e-lijns activiteit met betrekking tot functionele vragen bestaat uit het vastleg- gen van de call en het doorzetten van de call naar de afdeling Functioneel beheer van het CIZ. De afdeling Functioneel beheer zal de call vervolgens geheel afhandelen.

43	Beschrijvend document / 1.4.2.2	33	Gebruikersondersteuning	Het is ons niet duidelijk wat de eis is betreffende de openingstijden van de servicedesk. Kunt u dit verduidelijken?	In het Beschrijvend document par. 1.3.4 zijn de randvoorwaarden opgenomen voor deze aanbesteding. Hierin worden geen eisen gesteld aan de openingstijden van de servicedesk. Ook in de in par. 1.3.2 opgenomen projectdoelstellingen wordt niet rechtstreeks gerefereerd aan de servicedesk, maar het is wel denkbaar dat de openingstijden van de servicedesk invloed hebben op de realisatie daarvan. Het staat een Inschrijver derhalve vrij om naar eigen inzicht invulling te geven aan de openingstijden van de servicedesk. Momenteel worden de openingstijden bepaald door de kantooruren. Zoals aangegeven in paragraaf 1.4.2.2. IV-bestemmingsplan ziet het CIZ verruiming van de openingstijden van de servicedesk wel als een mogelijkheid om in de toekomst tijdonafhankelijk werken te ondersteunen.
44	Factsheet Changes & calls	1	Calls	U geeft aan: Aantal changes per jaar (ca.) 900; Aantal calls per jaar (ca.) 21.000 (inclusief niet-ICT gerelateerde calls). Kunt u specificeren hoeveel calls vanuit intern of extern plaatsvinden, en welke soort calls hieronder vallen?	Het aanbod van externe calls representeert ongeveer 10% van het geheel. Deze calls hebben enkel betrekking op de extern aangeboden functionaliteit van Portero of vragen van zorgpartners over berichtenverkeer dat vanuit Portero de zorgketen in gaat (iWLZ).
45	Beschrijvend document / paragraaf 2.7.1 j	43	Licentiekosten	U benoemt dat de geoffreerde prijzen inclusief kosten voor o.a. licenties dienen te zijn. U benoemt op bladzijde 15 dat licentiemanagement buiten scope is. Is onze aanname correct dat over te nemen licenties geen deel uitmaken van de te offereeren prijzen?	Zie antwoord vraag 38. Licentiemanagement zoals beschreven op pagina 15 van het beschrijvend document heeft betrekking op het licentiemanagement van licenties van producten die niet in scope zijn van deze aanbesteding.

46	Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening 1.3.3.1. Vraagscope	13	Licenties (1)	Is het correct dat Microsoft licenties niet in de prijs meegenomen dienen te worden, aangezien CIZ hiervoor een ESA contract met Microsoft heeft?	Correct, zie antwoord vraag 38.
47	Factsheet / Changes & calls	1	Calls	Het genoemde getal van 21.000 calls is inclusief niet-ICT gerelateerde calls. Kunt u een inschatting geven van alleen het aantal ICT gerelateerde calls?	Vrijwel alle calls zijn ICT gerelateerd. Het komt echter incidenteel voor dat gebruikers met de Servicedesk contact opnemen over functionele of inhoud gerelateerde vragen met betrekking tot de applicatie Portero of primair proces. Deze worden wel geregistreerd in Topdesk maar doorgezet naar bijvoorbeeld de functioneel beheerder of adviseur.
48	I5 - CIZ IT Factsheet	1	MS Exchange 2010 (zomer'16: upgrade naar 2013)	De planning voor deze aanbesteding is dat 20 juni het contract ingaat. Blijft de planning om in de zomer te upgraden naar 2013 van kracht? En zo ja, dient de Te selecteren leverancier deze upgrade mee te nemen in haar aanbieding?	Alle voorbereidende werkzaamheden voor de Exchange upgrade naar 2013 zijn afgerond. De verwachting is dat uiterlijk in april 2016 de upgrade is afgerond. De Exchange server is een component die wordt gebruikt door de huidige ICT-leverancier om zijn diensten te leveren. In deze aanbesteding worden geen randvoorwaarden, eisen of specificaties opgelegd ten aanzien van de keuze en de versie van de voor de te leveren diensten in te zetten technische componenten, zoals een mailserver. Uit de geplande upgrade van de huidige Exchange server komen dus geen eisen of verplichtingen voort waar de Te selecteren ICT-Dienstverlener zich aan zou moeten houden.

49	I2 – Current State Architectuur Infrastructuur 3.4.1 Storage	13	Storage hoeveelheid	CIZ geeft aan dat er 165 TB bruto in gebruik is. Kunt u aangegeven hoe deze 165 TB verdeeld is over de storage componenten (DAS, HP EVA, PureStorage en de file-server) en de datacenters? Tevens graag een verdeling naar productiedata en OTA-data.	<p>De aangegeven hoeveelheid van 165 TB is de totale hoeveelheid data die in gebruik is voor de verschillende applicatiehosting- en gebruikersdiensten die worden afgenomen van de huidige ICT-leverancier. Een onderverdeling van de hoeveelheid data over deze diensten is opgenomen in bijlage I2 - Current State Architectuur Infrastructuur par. 3.4.1.</p> <p>De inrichting- en het gebruik van de specifieke storagesystemen onder betreffende de diensten is geen onderdeel van de huidige dienstspecificaties en -afspraken (SLA's) en wordt naar eigen inzicht ingevuld door de huidige ICT-leverancier. Het CIZ heeft hier alleen op hoofdlijnen informatie over, en deze informatie is opgenomen in bijlage I2 par. 3.4.1.</p> <p>Ook in het kader van deze aanbesteding streeft het CIZ er naar om ICT-diensten af te nemen op basis van op business- en gebruikersniveau relevante specificaties, kwantiteiten en afspraken. De specifieke technische inrichting van de onderliggende componenten wordt overgelaten aan de expertise van de ICT-dienstverlener(s), reden waarom bij deze aanbesteding is gekozen voor de Best Value aanpak. Het CIZ gaat er derhalve vanuit dat een gekwalificeerde ICT-dienstverlener in staat moet worden geacht om een adequate inschrijving op te stellen op basis van de reeds verstrekte relevante kwantiteiten en gebruik makend van zijn eigen expertise, standaarden en best practices op het gebied van server- en storage inrichting.</p>
----	---	----	---------------------	---	--

50	I2 - Current State Architectuur Infrastructuur 3.4.1 Storage	13	Storage performance	<p>De aanbieder doet de aanname dat CIZ begonnen is met EVA storage en dat er vanwege performance problemen er een PureStorage bijgeplaatst is. Om straks te borgen dat er niet weer performanceknelpunten ontstaan, is het voor de aanbieder noodzakelijk om te weten welke data met welke hoeveelheden deze extreem snelle storage nodig heeft. Kunt u dit aangeven?</p> <p>En kunt u bij de huidige verdeling aangeven of de huidige performance voldoet of dat er nog steeds knelpunten zijn?</p>	<p>Zoals aangegeven in het bovenstaande antwoord (49) legt het CIZ aan de huidige ICT-leverancier geen specifieke eisen of randvoorwaarden op voor wat betreft de wijze waarop de storage wordt ingericht en laat dit over aan zijn expertise en voorkeuren. De aanname in de vraagstelling over de keuze van de huidige ICT-leverancier betreffende de inzet van EVA storage dan wel PureStorage kan dan ook niet worden bevestigd. De Inschrijver wordt geacht op basis van de verstrekte gegevens vanuit zijn expertise zelf relevante inschattingen te kunnen maken.</p> <p>Tenslotte kan worden vermeld dat er in de huidige situatie voorzover bekend geen knelpunten op het gebied van performance zijn die zouden kunnen worden gerelateerd aan de datastorage.</p>
51	I5 - CIS IT Factsheet	1	Servers (capaciteit)	<p>Om tot een kosteninschatting te komen van het serverlandschap, is het nodig om te weten hoeveel capaciteit daarvoor nodig is. Wat is de capaciteit van de huidige servers (aantal cores, hoeveelheid geheugen) en is dit krap of ruim voldoende? Graag per server en per applicatie aangeven wat er nu in gebruik is.</p>	<p>Het CIZ streeft er naar om ICT-diensten af te nemen op basis van op business- en gebruikersniveau relevante specificaties, kwantiteiten en afspraken. De specifieke technische inrichting van de onderliggende componenten wordt overgelaten aan de expertise van de ICT-dienstverlener(s), reden waarom bij deze aanbesteding is gekozen voor de Best Value aanpak. Het CIZ gaat er derhalve vanuit dat een gekwalificeerde ICT-dienstverlener in staat moet worden geacht om een adequate inschrijving op te stellen op basis van de verstrekte relevante kwantiteiten en gebruik makend van zijn eigen expertise, standaarden en best practices op het gebied van serverinrichting en -dimensionering. De specifieke wijze waarop de huidige ICT-dienstverlener een en ander heeft gedaan zou daarbij niet relevant moeten zijn.</p>

					<p>In bijlage I3 - Current State Architectuur - Infrastructuur par. 3.3.1 (Servers) wordt aangegeven hoeveel fysieke en virtuele servers worden gebruikt binnen de huidige infrastructuur van het CIZ. Een nadere specificatie hiervan is opgenomen in bijlage I15 - Overzicht servers CIZ die aan de aanbestedingsdocumentatie is toegevoegd. Deze gegevens zijn uitsluitend ter informatie, uit het bovenstaande volgt dat het CIZ geen eisen, randvoorwaarden of richtlijnen verbindt aan de wijze waarop de Te selecteren ICT-dienstverlener het (toekomstige) serverpark inricht.</p>
52	Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening 1.3.3.1. Vraagscope	14	Locatie en Netwerk	<p>CIZ vraagt "Levering en beheer van Local Area Network (LAN) faciliteiten in de CIZ kantoren". Betekent dit dat de huidige LAN faciliteiten niet langer voldoen en vervangen dienen te worden? Graag helpt de aanbieder bij de beoordeling van de herbruikbaarheid. Kan CIZ hiervoor het type device en de leeftijd opgeven?</p>	<p>In het Beschrijvend document par. 1.3.3.1 wordt aangegeven dat levering en beheer van LAN (inclusief WLAN) faciliteiten onderdeel is van de gevraagde dienstverlening. Het staat daarbij vrij aan de Te selecteren ICT-dienstverlener om invulling te geven aan dienst en de daarvoor in te zetten technische componenten.</p> <p>In bijlage I3 - Current State Architectuur Infrastructuur par. 4.2.2 en 4.2.3 wordt de huidige inrichting van het LAN/WLAN op de CIZ kantoren beschreven. Zoals daar vermeld zijn de daarbij ingezette (Cisco) switches in eigendom van het CIZ en deze kunnen desgewenst worden (her)ingezet voor de te leveren LAN dienst. De betreffende switches zijn echter ca. 10 jaar oud en vallen niet onder een onderhoudscontract.</p>

53	Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening 1.3.3.1. Vraagscope - Gebruikers	15	Bedrijfstelefonie	<p>CIZ vraagt "Levering en beheer van centrale voorziening voor bedrijfstelefonie". Betekent dit dat de huidige Mitel telefooncentrale en bijbehorende toestellen niet langer voldoen en vervangen dienen te worden? Graag helpt de aanbieder bij de beoordeling van de herbruikbaarheid. Kan CIZ hiervoor meer gegevens over de Mitel centrale, de leeftijd en de gebruikte softwaremodules opgeven?</p>	<p>In bijlage I3 - Current State Architectuur Infrastructuur par. 5.5.1 wordt vermeld dat het Mitel platform in de loop van 2016 zal worden uitgefaseerd en vervangen door een oplossing op basis van Skype for Business. Dit is inmiddels in gang gezet. Inschrijvers mogen er derhalve van uitgaan dat het huidige Mitel platform niet kan worden herbruikt ten behoeve van de te leveren dienstverlening.</p>
54	Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening 1.3.3.1. Vraagscope - Gebruikers	14	Videocommunicatie (1)	<p>CIZ vraagt "Real-time voice & video communicatie en video & audio conferencing". Mag de aanbieder hierbij volstaan met de "Skype for Business" software op de devices of vraagt CIZ hier ook speciale apparatuur voor gebruik in ruimtes en speciale apparatuur voor protocolomzettingen om te communiceren met andere protocollen van externe gebruikers?</p> <p>Zo ja, hoeveel ruimtes dienen van speciale apparatuur te worden voorzien? En hoeveel sessies met externe gebruikers worden tegelijkertijd gevoerd?</p>	<p>Het CIZ streeft er naar om ICT-diensten af te nemen op basis van op business- en gebruikersniveau relevante specificaties, kwantiteiten en afspraken, die daarvoor ook zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie. In aanvulling op de reeds verstrekte informatie kan hier worden vermeld dat het CIZ zich voorstelt dat op iedere locatie minimaal 1 vergaderruimte moet worden voorzien van videoconferencing en inschat dat de dienst vooral zal worden gebruikt voor interne doeleinden, dus sessies met externe (niet CIZ gebruikers) zullen beperkt zijn.</p> <p>De specifieke technische inrichting van de onderliggende componenten en tooling wordt overgelaten aan de expertise van de ICT-dienstverlener(s), reden waarom bij deze aanbesteding is gekozen voor de Best Value aanpak. Het CIZ gaat er derhalve vanuit dat een gekwalificeerde ICT-dienstverlener in staat moet worden geacht om een adequate inschrijving op te stellen op basis van de reeds verstrekte relevante kwantiteiten en gebruik makend van zijn eigen expertise, standaarden en best practices op het gebied van voice & video communicatie en video & audio conferencing.</p>

55	Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening par. 2.7.1 h	42	Geanonimiseerd	De Ingevulde Standaardformulieren dienen geanonimiseerd te zijn. Op pagina 35, par. 1.6 wordt echter wel gevraagd om alle documenten te ondertekenen en paraferen. Op de USB stick dienen ook de ondertekende documenten te worden aangeleverd. Een ondertekening zou tot herkenning kunnen leiden. Hoe borgt CIZ de anonimiteit van de inschrijving?	In afwijking op paragraaf 1.6 van het Beschrijvend document dienen alleen de schriftelijke stukken ondertekend te zijn. De digitale stukken dienen zonder handtekening te worden ingediend. Aan de beoordelaars zullen de ongetekende digitale versies worden aangeboden.
56	Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening par. 2.7.1 m	43	Machtiging	De inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Berust de ondertekeningbevoegdheid op een machtiging dan dient Inschrijver een recente machtiging af te kunnen geven ondertekend door een daartoe bevoegde persoon/personen. Wat verstaat de aanbestedende dienst onder een recente machtiging?	Niet ouder dan 12 maanden te rekenen vanaf de publicatiedatum van deze aanbesteding.
57	Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening par. 4.3.1.	53, 54	Planning en overzicht diensten	Inschrijver dient een planning en een overzicht van de te leveren diensten in te leveren. Deze worden beoordeeld in het licht van de Prestatieonderbouwing, maar vormen geen apart gunningscriterium. Wat houdt dit in praktijk in? Hoe worden deze documenten nu precies beoordeeld? En wat zou het effect bijvoorbeeld zijn van een matig overzicht van diensten, terwijl de Prestatie onderbouwing hoog scoort?	De in paragraaf 4.3.1 van het Beschrijvend Document gespecificeerde bijlagen bij de Prestatieonderbouwing (een planning op hoofdlijnen en een overzicht van te leveren diensten) worden zoals vermeld niet apart beoordeeld. Er wordt dus alleen een score toegekend aan de Prestatieonderbouwing. De in de bijlagen verstrekte informatie kan wel aanleiding geven tot het stellen van vragen bij de interviews. De antwoorden op deze vragen zullen meewegen bij het bepalen van de score voor de interviews.

58	Algemeen		Terugtrekking 2015	<p>In 2015 heeft CIZ dezelfde aanbesteding teruggetrokken na ontvangst van de offertes. De opgegeven reden was " De aanbesteding wordt ingetrokken omdat de informatie in het beschrijvend document met betrekking tot de inschrijfprijs – kennelijk – onvoldoende duidelijk was waardoor de ingediende offertes onderling niet goed vergelijkbaar waren."</p> <p>Welke aanpassingen heeft CIZ gedaan in de nieuwe uitvraag om dit nu te voorkomen?</p>	Zie antwoord op vraag 2.
59	Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening 1.3.3.1. Vraagscope - Gebruikers	14	Videocommunicatie (2)	<p>CIZ vraagt "Real-time voice & video communicatie en video & audio conferencing". Om de juiste capaciteit te bepalen, is het noodzakelijk om te weten hoeveel gebruikers tegelijkertijd een videocall gaan gebruiken. Welke aantallen gelden voor:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. gelijktijdige één op één videocalls? 2. Gelijktijdige groepsvideocalls met meer dan 2 gebruikers, max 10 gebruikers 	Het CIZ streeft er naar om ICT-diensten af te nemen op basis van op business- en gebruikersniveau relevante specificaties, kwantiteiten en afspraken, die daarvoor ook zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie. In aanvulling op de verstrekte informatie kan hier worden vermeld dat het CIZ zich voorstelt dat op iedere locatie minimaal 1 vergaderruimte moet worden voorzien van videoconferencing en inschat dat de dienst vooral zal worden gebruikt voor interne doeleinden, dus sessies met externe (niet CIZ gebruikers) zullen beperkt zijn.

				<p>3. Gelijktijdige groepsvideocalls met meer dan 10 gebruikers?</p> <p>4. Wat is het maximaal aantal gebruikers dat tegelijkertijd aan 1 groepscall mee gaat doen?</p>	<p>De specifieke technische inrichting van de onderliggende componenten en tooling wordt overgelaten aan de expertise van de ICT-dienstverlener(s), reden waarom bij deze aanbesteding is gekozen voor de Best Value aanpak. Het CIZ gaat er derhalve vanuit dat een gekwalificeerde ICT-dienstverlener in staat moet worden geacht om een adequate inschrijving op te stellen op basis van de reeds verstrekte relevante kwantiteiten en gebruik makend van zijn eigen expertise, standaarden en best practices op het gebied van voice & video communicatie en video & audio conferencing.</p>
60	Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening 1.3.3.1. Vraagscope	14	Internet	<p>CIZ vraagt bij "Rekencentrum": "Levering en beheer van netwerkconnectiviteit naar het Internet". Even verderop bij "Locatie en netwerk" staat "NB. De levering en het beheer van de netwerkconnectiviteit tussen de CIZ kantoren en de rekencentrumlocaties (het 'Wide Area Network') en het internet is buiten scope."</p> <p>Is het correct dat de internettoegang en de afscherming die hierbij nodig is buiten de scope van de aanvraag ligt?</p>	<p>In het Beschrijvend Document wordt onderscheid gemaakt tussen 2 vormen van internetconnectiviteit. In par. 1.3.3.1 (Vraagscope) bij "Rekencentrum" gaat het om de toegang vanuit het Rekencentrum (c.q. de Rekencentrumlocaties) naar het internet. Deze centrale toegang valt dus binnen de vraagscope.</p> <p>Bij "Locatie en Netwerk" betreft het de toegang van de afzonderlijke CIZ kantoren naar het internet. Deze lokale toegangen vallen buiten de scope van de gevraagde dienstverlening.</p> <p>NB. In de huidige situatie beschikken de CIZ kantoren elk over een eigen internettoegang. Het staat de Te selecteren ICT-dienstverlener vrij om deze voorziening te benutten ten behoeve van zijn dienstverlening, maar deze maakt daar dan dus geen onderdeel van uit. Mocht deze voorziening daarvoor echter niet nodig zijn, dan biedt dit het CIZ mogelijk een kans om deze uit te faseren.</p>

61	Beschrijvend document / Hoofdstuk 1.2 / paragraaf 1.2.4/ Huisvesting	12	Locaties	In uw beschrijvende documenten wordt een onderscheid gemaakt naar afstemingslocaties, vergaderlocaties, spreekuurlocaties en flexplekken. Kunt u een nadere omschrijving geven van de verschillende typen locaties en de daarbij behorende gewenste infrastructuur? Graag zouden wij dit willen weten voor de verschillende soorten gebruikers in relatie tot het gebruik van de verschillende soorten applicaties (Office, bedrijfsapplicaties etc.), het gebruik van WiFi, (beeld)communicatie en printen.	<p>De in het Beschrijvend Document par. 1.3.3.1 (Vraagscope) gespecificeerde "Locatie en Netwerk diensten" hebben betrekking op de eigen CIZ kantoren. Dit zijn het hoofdkantoor (Utrecht) en de 4 regiokantoren in Amsterdam, Rotterdam, Nijmegen en Zwolle.</p> <p>De overige locaties, zoals de spreekuurlocaties waarvoor CIZ gebruik maakt van ruimtes in kantoren van b.v. het UWV, vallen dus buiten scope. Hier moet dus rekening worden gehouden met de mogelijkheid dat er niet overal lokale netwerktoegang tot de centrale CIZ applicaties kan worden geboden met gegarandeerde beschikbaarheden en bandbreedten.</p> <p>In bijlage I4 - Future State Architectuur par. 6.2 (Locatie en Netwerk) wordt de gewenste dienstverlening nader beschreven.</p>
62	I5 CIZ IT Factsheet		Storage	Op het factsheet is storage aangegeven van 165 TB. In de eerder gelopen procedure was de storage 125TB. Wat heeft de toename van 40TB storage in een korte tijd veroorzaakt en is deze groei in de tijd lineair door te trekken?	De documentatie bij de eerdere aanbesteding is niet van toepassing op deze aanbesteding.

63	Beschrijvend document / Hoofdstuk 1.3 / par 1.3.3.1/ Hoofdstuk . 1.4/ Par 1.4.2.4	14	Gebruikers	Omdat er een groot verschil is in de verschillende soorten gebruikers en de mate van ondersteuning die zij nodig hebben om hun taken optimaal uit te voeren, is het noodzakelijk om te begrijpen of CIZ een onderscheid maakt naar verschillende soorten gebruikers (externe gebruikers van Portero zijn anders dan interne gebruikers op de back-office van CIZ). Kunt u ons een overzicht verschaffen van de verschillende soorten en de aantallen gebruikers?	In bijlagen I3 - Current State Architectuur Applicaties en I5 - CIZ IT Factsheet zijn diverse kentallen terug te vinden over het aantal gebruikers (per applicatie) en werkplekken. De volgende kentallen kunnen hieruit worden geciteerd: Het aantal medewerkers dat gebruik maakt van de werkplekdiensten bedraagt ruim 800. Het aantal interne gebruikers dat gebruik maakt van de primaire proces applicatie Portero is ongeveer 500. Er zijn ca. 3500 zorgaanbieders die via de via het internet bereikbare webinterface toegang hebben tot Portero, met in totaal 30.000-40.000 gebruikers.
64	n.v.t.		Algemeen	Wat is exact de reden dat de vorige procedure is afgebroken en er niet gegund is?	Zie het antwoord op vraag 1.
65	n.v.t.		Algemeen	U heeft eerder aangegeven dat het huidige contract Hosting en Beheer dienstverlening een einddatum heeft van 30-06-2016. De startdatum van het nieuwe contract is 20-06-2016 conform de nieuwe planning. Wat is de transitie periode naar de nieuwe situatie?	De transitieperiode wordt door inschrijver als expert bepaald.
66	n.v.t.		Algemeen	U heeft eerder aangegeven dat het huidige contract Hosting en Beheer dienstverlening een einddatum heeft van 30-06-2016. Kunt u aangeven of het huidige contract Hosting en Beheer dienstverlening verlengd is en indien dat het geval is tot wanneer?	Het CIZ zal overgaan tot een zo kort mogelijk, doch afdoende om de transitie periode te overbruggen, verlenging van de diensten met de huidige ICT dienstverlener.