



Nota van Inlichtingen II

ICTDIENSTVERLENING-2016.01.26-CIZ-GCK

29 februari 2016

1. Inleiding

1. Voor u ligt de Nota van Inlichtingen II behorende bij de aanbesteding "ICT dienstverlening" (kenmerk: ICTDIENSTVERLENING-2016.01.26-CIZ-GCK). In deze Nota van Inlichtingen II zijn de vragen die geïnteresseerde partijen hebben gesteld in het kader van deze aanbesteding, geanonimiseerd beantwoord. Deze Nota van Inlichtingen II maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten, zoals ook uiteengezet in het Aanbestedingsdocument.
2. De Aanbestedende dienst vraagt geïnteresseerde partijen met klem deze Nota van Inlichtingen II goed door te lezen. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het op een juiste wijze opnemen van de in deze Nota van Inlichtingen II verstrekte informatie in de Inschrijving.
3. Bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen is het Sociaal plan CIZ 2014 – 2015 ter beantwoording van vraag 20.

Planning		Uiterste datum
Aanbestedingsdocument publiceren op TenderNed		26 januari, 2016
Aanmelden marktbijeenkomst		28 januari 2016, 12:00 uur
Marktbijeenkomst: 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	Nota van Inlichtingen 1, Inleiding, 5e lid in relatie tot beschrijvend document (par. 2.2 op pag. 39)	2	Aangepaste planning, extra vragenronde	U geeft in dit lid aan dat het hier gewijzigde onderdelen betreft, maar in het beschrijvend document staan deze 2 data ook al in de planning opgenomen. Wat is er volgens de aanbestedende dienst gewijzigd ten opzichte van het beschrijvend document?	Met de gele arcering heeft het CIZ willen benadrukken wat de eerstkomende belangrijke data zijn. Er hebben zich <u>geen</u> wijzigingen voorgedaan m.b.t. de planning zoals genoemd in het Beschrijvend Document versus de Nota van Inlichtingen 1.
2	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0	16	m.b.t. de Demarcatie Portero de taakverdeling en de gevraagde dienstverlening voor "Te selecteren ICT-dienstverlener".	Hierin wordt gerefereerd naar de eisen en randvoorwaarden voor de inrichting van de OTAP omgevingen. Q: Aangezien deze eisen en randvoorwaarden niet afhankelijk zijn van de expertise van Aanbieder maar van de huidige leverancier, vragen wij u om hier de specifieke details voor kenbaar te maken.	In het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 "Demarcatie in & Out of Scope" worden de rollen en verantwoordelijkheden beschreven van de Te Selecteren ICT dienstverlener v.w.b. de applicatie Portero. Daartoe behoort het inrichten van de hosting-omgevingen (OTAP) conform daarvoor aangeleverde specificaties. Dit betreft een doorlopend proces, aangezien de hostingspecificaties kunnen wijzigen in de loop van de tijd. Voor een globale beschrijving van de huidige inrichting van de hosting-omgevingen voor Portero wordt verwezen naar Bijlage I3 - Current State Architectuur - Applicaties par. 3.1.1. Een nadere detaillering en actualisering van de inrichtingspecificaties zal in de Concretiseringsfase worden uitgewerkt.

3	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0	16	m.b.t. de Demarcatie Portero de taakverdeling en de gevraagde dienstverlening voor "Te selecteren ICT-dienstverlener".	Hierin wordt gerefereerd naar de eisen en randvoorwaarden voor de inrichting van de OTAP omgevingen. Zelfde onderdeel en motivatie maar dan voor wat betreft productie-acceptatietesten en het in productie accepteren: Q: Wat zijn de kengetallen t.a.v. het aantal releases per jaar, Q: wat is de omvang in functiepunten van de Portero applicatie, Q: wat is de gemiddelde omvang in functiepunten van een release	In het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 "Demarcatie in & Out of Scope" worden de <u>rollen en verantwoordelijkheden</u> beschreven van de Te Selecteren ICT dienstverlener v.w.b. de applicatie Portero. Daartoe behoren het uitvoeren van productie-acceptatietesten en het in productie accepteren van nieuwe releases. Voor de releasefrequentie wordt verwezen naar Bijlage I3 - Current State Architectuur - Applicaties par. 3.1.1. Hierin staat vermeld dat er per jaar 16 tot 18 releases worden uitgebracht. Het aantal functiepunten van de Portero applicatie als geheel of van een afzonderlijke release is niet relevant voor de productie-acceptatie(test). Bij een productie-acceptatietest gaat het immers om een non-functional test, waarmee wordt geverifieerd dat de software zonder verstoringen binnen de productieomgeving kan worden geïnstalleerd, uitgevoerd en beheerd.
4	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0	16	m.b.t. de Demarcatie Portero de taakverdeling en de gevraagde dienstverlening voor "Te selecteren ICT-dienstverlener".	Hierin wordt gerefereerd naar de eisen en randvoorwaarden voor de inrichting van de OTAP omgevingen. Zelfde onderdeel en motivatie maar dan voor wat betreft het installeren van nieuwe software releases in acceptatie en productieomgevingen: Q: Hoe is het deployment mechanisme exact vorm gegeven, Q: In welke mate zijn de deployments geautomatiseerd, Q: Welke middleware is er bij de Portero applicatie betrokken, Q: Hoe zijn de verantwoordelijkheden t.a.v. deze middleware componenten	In het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 "Demarcatie in & Out of Scope" worden de <u>rollen en verantwoordelijkheden</u> beschreven van de Te Selecteren ICT dienstverlener v.w.b. de applicatie Portero. Hiertoe behoren het in Acceptatie- en Productieomgeving installeren van nieuwe software releases. Zoals vermeld in het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 zal de specifieke inrichting van de rollen, verantwoordelijkheden, afstemmingskoppelvlakken en de daarvoor te hanteren processen en procedures in de Concretiseringsfase worden uitgewerkt. Dat geldt dus ook voor de

				afgedekt.	overdracht van van te installeren applicatie- (en middleware-) releases door de ontwikkelpartij aan de Te selecteren ICT Dienstverlener, waarbij uiteraard ook rekening zal worden gehouden met de door Te selecteren ICT Dienstverlener daarvoor gehanteerde standaarden, procedures en tools. De wijze waarop dit proces in de huidige situatie is ingeregeld met de huidige hostingpartij is hiervoor niet voorschrijvend en daarom niet relevant. Voor een beschrijving van de huidige middleware componenten die worden toegepast als onderdeel van Portero wordt verwezen naar Bijlage I3 - Current State Architectuur - Applicaties par. 3.1.1 "Portero". In het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 wordt verder aangegeven dat de partij waaraan de softwareontwikkeling en -onderhoud is uitbesteed tevens verantwoordelijk is voor de specificatie van de benodigde middleware-voorzieningen die als onderdeel van de applicatie moeten worden opgenomen in de verschillende hosting omgevingen. De installatie van deze middleware-componenten in de Acceptatie- en Productieomgeving valt onder de verantwoordelijkheid van de Te selecteren ICT-dienstverlener.
--	--	--	--	-----------	---

5	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0	16	m.b.t. de Demarcatie Portero de taakverdeling en de gevraagde dienstverlening voor "Te selecteren ICT-dienstverlener".	Hierin wordt gerefereerd naar de eisen en randvoorwaarden voor de inrichting van de OTAP omgevingen. Zelfde onderdeel en motivatie maar dan voor wat betreft de monitoring en het oplossen van de 1e-lijns incidentoplossing: Q: In welke mate is de Portero-applicatie voorzien van koppelvlakken met externe monitoring systemen, Q: In welke mate is de gebruikte middleware voorzien van koppelvlakken met externe monitoring systemen, Q: Welke aantallen en trendontwikkelingen zijn er beschikbaar over de incidenten t.a.v. aard, oorzaak van de incidenten.	In het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 Demarcatie in & Out of Scope worden de <u>rollen en verantwoordelijkheden</u> beschreven van de Te Selecteren ICT dienstverlener v.w.b. de applicatie Portero. Hiertoe behoren het monitoren en het uitvoeren van (1e-lijns) incidentoplossing, conform de daarvoor aangeleverde instructies en richtlijnen door de ontwikkelpartij. Zoals vermeld in het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 zal de specifieke inrichting van de rollen, verantwoordelijkheden, afstemmingskoppelvlakken en de daarvoor te hanteren processen en procedures in de Concretiseringsfase worden uitgewerkt. Dat geldt dus ook voor de monitoring en 1e-lijns incidentoplossing, waarbij uiteraard ook rekening zal worden gehouden met de door Te selecteren ICT Dienstverlener daarvoor gehanteerde standaarden, procedures en tools. De wijze waarop dit in de huidige situatie is ingereld met de huidige ICT dienstverleners in termen van processen en koppelvlakken is hiervoor niet voorschrijvend en daarom niet relevant. Gebruikersvragen, wijzigingsverzoeken en incidenten met betrekking tot Portero worden geregistreerd door de ICT Service Desk. Het totaal aantal incidenten in 2015 bedroeg 975.
6	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0	16	Business Intelligence: afhankelijk van de expertise, eisen en randvoorwaarden van de huidige of mogelijk Te selecteren an-	Hierin wordt gerefereerd naar de eisen en randvoorwaarden voor de inrichting van de OTAP omgevingen. Q: Aangezien deze eisen en randvoorwaarden niet afhankelijk zijn van de expertise van Aanbieder maar van de huidige leverancier, vragen wij u om	In het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 "Demarcatie in & Out of Scope" worden de <u>rollen en verantwoordelijkheden</u> beschreven van de Te Selecteren ICT dienstverlener v.w.b. de Business Intelligence systemen. Hiertoe behoort het inrichten van de hosting omgevingen (OTAP) conform daarvoor aangeleverde

			dere ICT-dienstverleners leverancier.	hier de specifieke details voor kenbaar te maken.	specificaties. Dit is een doorlopend proces, aangezien de betreffende specificaties kunnen wijzigen in de loop van de tijd. De ontwikkeling van een nieuw Datawarehouse (DWH 2.0) dat centraal zal staan in het BI landschap van het CIZ, en dat de bestaande DWH inrichting zal gaan vervangen, is een nog lopend project. Voor een globale beschrijving van de huidige en de in ontwikkeling zijnde BI systemen wordt verwezen naar Bijlage I3 - Current State Architectuur - Applicaties par. 3.7. en 4.4. Een nadere detaillering en actualisering van de inrichtingsspecificaties zal in de Concretiseringsfase worden uitgewerkt.
7	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0	16	Business Intelligence: afhankelijk van de expertise, eisen en randvoorwaarden van de huidige of mogelijk Te selecteren andere ICT-dienstverleners leverancier.	Hierin wordt gerefereerd naar de eisen en randvoorwaarden voor de inrichting van de OTAP omgevingen. Zelfde onderdeel en motivatie maar dan voor wat betreft productie-acceptatietesten en het in productie accepteren: Q: Wat zijn de kengetallen t.a.v. het aantal releases per jaar, Q: wat is de omvang in functiepunten van het DWH, datamarts, gegevenskubussen en rapportages, Q: wat is de gemiddelde omvang in functiepunten van een release	In het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 "Demarcatie in & Out of Scope" worden de rollen en verantwoordelijkheden beschreven van de Te Selecteren ICT dienstverlener v.w.b. de BI systemen. Hiertoe behoren het uitvoeren van productie-acceptatietesten en het in productie accepteren van nieuwe releases. Voor de releasefrequentie in de situatie met het nieuwe DWH kan worden verwacht dat deze synchroon loopt met die voor Portero. Hiervoor wordt verwezen naar Bijlage I3 - Current State Architectuur - Applicaties par. 3.1.1. Hierin staat vermeld dat er per jaar 16 tot 18 releases worden uitgebracht. De omvang in functiepunten van het (nieuwe) DWH, datamarts, gegevenskubussen, rapportage in totaal en van afzonderlijke releases daarvan is niet relevant voor de productie-acceptatie(test). Dit betreft immers een non-functional

					test die verifieert dat de software zonder verstoringen binnen de productieomgeving kan worden geïnstalleerd, uitgevoerd en beheerd.
8	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0	16	Business Intelligence: afhankelijk van de expertise, eisen en randvoorwaarden van de huidige of mogelijk Te selecteren andere ICT-dienstverleners leverancier.	Hierin wordt gerefereerd naar de eisen en randvoorwaarden voor de inrichting van de OTAP omgevingen. Zelfde onderdeel en motivatie maar dan voor wat betreft het installeren van nieuwe software releases in acceptatie en productieomgevingen: Q: Hoe is het deployment mechanisme exact vorm gegeven, Q: In welke mate zijn de deployments geautomatiseerd, Q: Welke middleware zijn er bij het DWH, datamarts, gegevenskubussen en rapportages betrokken, Q: Hoe zijn de verantwoordelijkheden t.a.v. deze middleware componenten afgedekt.	In het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 Demarcatie in & Out of Scope worden de rollen en verantwoordelijkheden beschreven van de Te Selecteren ICT dienstverlener v.w.b. de BI systemen, waaronder het in acceptatie- en productieomgeving installeren van nieuwe software releases. Zoals aangegeven in het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 zal de specifieke inrichting van de te hanteren processen en procedures, waaronder die voor de overdracht van van te installeren software-releases door het CIZ of de ontwikkelpartij aan de Te selecteren ICT Dienstverlener in de Concretiseringsfase worden uitgewerkt, mede op basis van de door Te selecteren ICT Dienstverlener daarvoor gehanteerde procedures en tools. De wijze waarop dit in de huidige situatie gebeurt tussen de huidige is hiervoor niet voorschrijvend en bovendien zal de huidige DWH omgeving in de 1e helft van 2016 worden vervangen door de in ontwikkeling zijnde nieuwe omgeving. Voor een beschrijving van de middleware componenten die worden toegepast als onderdeel van de huidige en de in ontwikkeling zijnde BI omgeving wordt verwezen naar Bijlage I3 - Current State Architectuur - Applicaties par. 3.7 en 4.4.

					Zoals aangegeven in het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 Demarcatie in & Out of Scope wordt aangegeven dat het CIZ dan wel de ICT leverancier waaraan de softwareontwikkeling en -onderhoud is uitbesteed tevens verantwoordelijk is voor de specificatie van de benodigde software componenten en tools die moeten worden opgenomen in de verschillende BI hosting omgevingen. De installatie van de middleware-componenten in de Acceptatie en Productieomgevingen valt onder de verantwoordelijkheid van de Te selecteren ICT-dienstverlener.
9	20160126 Beschrijvend document CIZ ICT dienstverlening v1.0	16	Business Intelligence: afhankelijk van de expertise, eisen en randvoorwaarden van de huidige of mogelijk Te selecteren andere ICT-dienstverleners leverancier.	Hierin wordt gerefereerd naar de eisen en randvoorwaarden voor de inrichting van de OTAP omgevingen. Zelfde onderdeel en motivatie maar dan voor wat betreft de monitoring en het oplossen van de 1e-lijns incidentoplossing: Q: In welke mate zijn het DWH, data-marts, gegevenskubussen en rapportages voorzien van koppelvlakken met externe monitoring systemen, Q: In welke mate is de gebruikte middleware voorzien van koppelvlakken met externe monitoring systemen, Q: Welke aantallen en trendontwikkelingen zijn er beschikbaar over de incidenten t.a.v. aard, oorzaak van de incidenten.	In het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 "Demarcatie in & Out of Scope" worden de rollen en verantwoordelijkheden beschreven van de Te Selecteren ICT dienstverlener v.w.b. de BI systemen. Hiertoe behoren het monitoren en het uitvoeren van (1e-lijns) incidentoplossing, conform de daarvoor aangeleverde instructies en richtlijnen door het CIZ of de ontwikkelpartij. Zoals vermeld in het Beschrijvend Document par. 1.3.3.2 zal de specifieke inrichting van de rollen, verantwoordelijkheden, afstemmingskoppelvlakken en de daarvoor te hanteren processen en procedures in de Concretiseringsfase worden uitgewerkt. Dat geldt dus ook voor de monitoring en 1e-lijns incidentoplossing, waarbij uiteraard ook rekening zal worden gehouden met de door Te selecteren ICT Dienstverlener daarvoor gehanteerde standaarden, procedures en tools. De wijze waarop dit in de huidige situatie is ingeregeld met de huidige ICT dienstverleners in termen van processen en koppelvlakken is hiervoor niet voorschrijvend en daarom niet relevant. Bovendien zal

					ten tijde van de gunning de huidige DHW omgeving naar verwachting door de nieuw te ontwikkeling DWH omgeving zijn vervangen, wat ook tot wijzigingen zal leiden. Gebruikersvragen, wijzigingsverzoeken en incidenten met betrekking tot BI worden geregistreerd door de ICT Service Desk. Het totaal aantal incidenten in 2015 bedroeg 31.
10	Beschrijvend Document, 1.7	36	Aanbesteding proces	Zal er een proces verbaal met ontvangen inschrijvingen / inschrijvers worden opgesteld en worden gedeeld met de Inschrijvers?	Er zal een proces verbaal worden opgesteld maar dit zal voorsnog niet met de inschrijvers worden gedeeld om de anonimiteit tijdens de beoordeling te waarborgen. Na afronding van de aanbesteding zal het op verzoek aan de betreffende inschrijver worden toegezonden.
11	Beschrijvend Document, 2.1.1	37	Aanbesteding proces	In de tekst 'In de transitiefase is Opdrachtnemer gehouden de Aanbestedende dienst wekelijks schriftelijk te informeren', Wordt hier 'transitiefase' bedoeld of moet hier worden verwezen naar wekelijkse informatie tijdens de 'concretiseringsfase'	Hier wordt de transitiefase mee bedoeld.
12	Beschrijvend Document, 3.1	47	Aanbesteding proces	Er wordt in de tabel verwezen naar punt 5.2. In Bijlage A2 is punt 5.2 echter niet aangevinkt. Graag nadere toelichting hoe hier mee om te gaan.	Bijlage A2 is correct, er worden in de aanbestedingsstukken geen eisen gesteld m.b.t. technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid.
13	Beschrijvend Document, 5.3.4	58	Aanbesteding proces	Met iedere Sleutelfunctionaris afzonderlijk wordt een gesprek gevoerd. De te houden interviews duren maximaal een uur per Sleutelfunctionaris en zullen onafhankelijk plaatsvinden met twee Sleutelfunctionarissen per Inschrijver'. Zijn de interviews met elke sleutelfunctionaris individueel of zullen	De interviews zijn individueel.

				beide sleutelfunctionarissen tegelijk bij het interview aanwezig zijn?	
14	Beschrijvend Document, 2.7.1 n)	43	Aanbesteding proces	 Indien u wijzigingen aanbrengt in de vaste tekst, wordt uw Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd, tenzij de afwijking geen materiële betekenis heeft voor de inhoud van het formulier...' . Is het toegestaan om top/bottom/left/right margins aan te passen op de pagina's met de in te vullen tabel (prestatieonderbouwing, kansen- en risicodossiers)? Is het toegestaan om kolom breedtes aan te passen in deze tabellen?	Het is niet toegestaan de margins aan te passen. De cel zal zich automatisch aanpassen al naar gelang de hoeveelheid tekst die daarin getypt wordt.
15	Beschrijvend Document Europese Aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ, hoofdstuk 2.5 en 6.1	40 en 62	Contract voorwaarden	In hoofdstuk 2.5 en 6.1 (Contractvoorwaarden) van het Beschrijvend Document wordt van de ICT dienstverlener verwacht dat deze tijdens de Concretiseringsfase een Overeenkomst voorstelt binnen de kaders van de Rijksinkoopvoorwaarden (www.piano.nl) en de Model Sourcing Overeenkomst zoals toegevoegd in Bijlage bij het Beschrijvend Document. Wij zullen zoals gevraagd deze verantwoordelijkheid tijdens de Concretiseringsfase ter dege opnemen en een contractvoorstel uitwerken. Echter daar waar CIZ verwijst naar de Rijksinkoopvoorwaarden bestaan er drie sets van voorwaarden: Algemene Rijksvoorwaarden (ARIV-2014), Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten van diensten (ARVODI-2014) en Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT-2014).	Gezien de aard van de overeenkomst zal met name met de ARBIT rekening gehouden moeten worden. Omdat CIZ echter uitdrukkelijk een dienst uitvraagt is ook de ARVODI van belang. Indien bepalingen uit de ARVODI passender zijn voor de specifieke dienst dan die uit de ARBIT kunnen de betreffende bepalingen uit de ARVODI worden gebruikt. De keuze is echter aan de inschrijver als expert.

				Mogen wij gezien de aard van deze opdracht ervan uitgaan dat alleen met ARBIT-2014 rekening moet worden gehouden, en dus niet met ARVODI-201 en ARIV-2014? Indien uw antwoord negatief is, kan u dan aangeven hoe de verschillende documenten zich tot elkaar verhouden?	
16	Beschrijvend Document, 1.3.4 pt 6.	22	Overname	Onder 1.3.4 wordt aangegeven dat er geen sprake is van overgang van onderneming (OvO). Welke regeling is getroffen indien over te nemen medewerker wel aannemelijk kan maken dat er wel sprake is van OvO? Dit scenario zou zich overigens (enige tijd) na overgang kunnen presenteren.	Naar mening van het CIZ is er geen sprake van een overgang van onderneming. Een aanvullende regeling is dan ook niet getroffen, anders dan het Sociaal Plan van het CIZ.
17	Beschrijvend Document, 1.3.4 pt 6.	22	Overname Service-desk personeel	Zijn er randvoorwaarden waaraan de "randvoorwaardelijke overname" moet voldoen? En zo ja, welke?	De overname van de servicedeskmedewerker is een van de randvoorwaarden waar de aanbesteding aan moet voldoen.
18	Beschrijvend Document, 1.3.3.3 en 1.3.4 pt 6.	19 en 22	Overname Service-desk personeel	Wat zijn de consequenties indien de betrokken medewerker niet in gaat op de door aanbieder aangeboden contractvoorwaarden?	Het is aan de betreffende medewerker te beslissen of deze al dan niet mee overgaat naar de Te selecteren ICT-dienstverlener. In beide situaties, dus medewerker gaat wel of niet in op de door de aanbieder aangeboden contractvoorwaarden, is het Sociaal Plan van het CIZ van toepassing. De 1e en 2e lijns support vallen echter altijd wel binnen de vraagscope van onderhavige aanbesteding.
19	Beschrijvend Document, 1.3.3.3 en 1.3.4 pt 6.	19 en 22	Overname Service-desk personeel	Zijn er afspraken (en zo ja, welke) bij boventallig raken van de betreffende medewerker? Wat indien binnen aanvullingsperiode van 2 jaar middels Sociaal Plan? Wat na de aanvullingsperiode van 2 jaar?	Onduidelijk is welke boventalligheid bedoeld wordt. Indien je dit ziet op de boventalligheid ontstaan bij de Te selecteren ICT-dienstverlener dan is het Sociaal Plan van het CIZ tot twee jaar na indiensttreding bij deze dienstverlener van toepassing. Indien de boventalligheid ontstaat bij het CIZ, omdat de betreffende medewerker er voor heeft gekozen

					om bij het CIZ te blijven, dan valt deze boventalligheid buiten de risicosfeer van de Te selecteren ICT-dienstverlener.
20	Beschrijvend Document, 1.3.4 pt 6.	23	Overname Service-desk personeel	Kunt u inzage geven in het Sociaal Plan CIZ?	Het Sociaal Plan CIZ wordt bijgevoegd aan deze publicatie. Het Sociaal Plan van het CIZ had een looptijd eindigend in 2015. Voor de over te nemen medewerker geldt dat de condities uit het Sociaal Plan van het CIZ onverminderd van toepassing zijn.
21	Beschrijvend Document, 1.3.3.1		Netwerk	Wat is de huidige netwerk belasting tussen de datacenters?	In de huidige situatie laat het CIZ de wijze waarop de ICT dienstverlener gebruik maakt van de verschillende rekencentrumlocaties ten behoeve van de te leveren diensten over aan zijn voorkeuren, zolang wordt voldaan aan de relevante service levels op het gebied van service performance, beschikbaarheid e.d. Het CIZ kan dan ook geen detailgegevens verstrekken omtrent de specificaties, capaciteit en benuttingsgraad van de dataverbindingen tussen de gebruikte rekencentrumlocaties. Van de Te selecteren ICT dienstverlener wordt eveneens verwacht dat hij als (best value) expert zelf een optimale rekencentrumtopologie bepaalt met inbegrip van de daarbij behorende onderlinge dataverbindingen en hun dimensionering.
22	Beschrijvend Document, 1.3.3.1		Infrastructuur	Is CIZ eigenaar van de gebruikte hardware (server/storage), fysieke/virtuele machines?	In het algemeen is het CIZ <u>geen</u> eigenaar van de hardware, systeemsoftware en storagesystemen die in de huidige situatie centraal (d.w.z. in rekencentra) worden ingezet voor rekencentrumdiensten, applicatiediensten en gebruikersdiensten. Het gebruik van de betreffende componenten is inbegrepen in de afgenomen diensten en verdisconteerd in de tarieven.

					Eindgebruikersapparatuur (PC's, tablets, smartphones, printers, multifunctionals) is wel eigendom van het CIZ. Ook de switches die in de kantoorlocaties worden ingezet zijn eigendom. Zie ook Bijlage I2 - Current State Architectuur - Infrastructuur.
23	Beschrijvend Document, 1.3.3.1		Infrastructuur	Kunt u informatie verstrekken betreffende: indicatie server datastore belasting, verhouding lezen/schrijven, aantal verbruikte IOPS?	In de huidige situatie laat het CIZ de wijze waarop de data-opslagsystemen worden ingericht, gedimensioneerd en benut over aan de huidige ICT dienstverlener, zolang wordt voldaan aan de relevante service levels op het gebied van performance, beschikbaarheid e.d. Het CIZ kan daarover bijgevolg geen detailinformatie verstrekken. Van de de Te selecteren ICT dienstverlener wordt eveneens verwacht dat hij als (best value) expert zelf een voor hem optimale inrichting bepaalt voor wat betreft de dataopslagsystemen onder de gevraagde dienstverlening.
24	Beschrijvend Document, 1.3.3.1		Datawarehousing.	Wat zijn de performance eisen met betrekking to de database clusters?	De inhoudelijke doelstellingen en randvoorwaarden die worden gehanteerd bij de beoordeling van de Inschrijvingen zijn opgenomen in par. 1.3. van het Beschrijvend Document. Het staat de Inschrijvers vrij om als (best value) expert hierbij de meest geschikte specificaties voor de performance van database clusters te kiezen.

25	Beschrijvend Document, 1.3.3.1		Applicaties	Is er een lijst hoe de applicaties zich tot de servers en de storage verhoudt zoals het aantal servers voor applicatie Portero, hoeveel databases deze gebruikt en wat de storage requirements zijn?	Voor kwantitatieve informatie over de servers en de dataopslag in de huidige situatie wordt verwezen naar de verschillende inhoudelijke bijlagen: I2 - Current State Architectuur - Infrastructuur (par. 3.3 en 3.4) I3 - Current State Architectuur - Applicaties (par. 3.1.1) I5 - CIZ IT Factsheet I15 - Overzicht servers CIZ Andere lijsten en overzichten zijn niet beschikbaar.
26	Beschrijvend Document, 1.4.1.2	28	Topdesk	Kan er een representatieve dump uit TopDesk gedeeld worden om inzicht te verkrijgen op de breakdown in tickets?	Nee
27	Beschrijvend Document, 1.3.3.1	15	Applicaties	Kan een overzicht gedeeld worden van de huidige beheersinspanning er momenteel per applicatie wordt besteed?	In de huidige situatie laat het CIZ de inrichting en uitvoering van de beheerprocessen en de daarvoor gebruikte tooling over aan de ICT dienstverlener, zolang wordt voldaan aan de relevante service levels op het gebied van service performance, beschikbaarheid e.d. Het CIZ kan over de door de dienstverlener ingezette beheersinspanning bijgevolg geen detailinformatie verstrekken. Van de Te selecteren ICT dienstverlener wordt verwacht dat hij als (best value) expert zelf een voor hem optimale inrichting bepaalt voor wat betreft het beheer (mensen, processen, tools) van de systemen en componenten onder de te leveren diensten.
28	Beschrijvend Document, 1.3.3.1		Infrastructuur	Kan inschrijver er vanuit gaan dat het beheer en onderhoud van de Mitel Contact Centre Manager bij beheerder HPS doorloopt? Zelfde vraag voor het beheercontract voor de website en het	Ten tijde van de gunning wordt de Mitel omgeving niet langer ingezet voor het CIZ. Derhalve is het laten doorlopen van het beheer en onderhoud van de Mitel

				intranet door CAASE.COM.	Contact Centre Manager bij HPS niet langer relevant. Het beheercontract voor de website en het intranet zullen worden afgedekt door een overeenkomst met een leverancier.
29	Nota van Inlichtingen, vraag 4	5	Interviews	De interviews hebben mede tot doel de kwaliteit van de inschrijver en inschrijving te toetsen. Om een algehele indruk van de kwaliteit te verkrijgen en expertise van inschrijvers te testen, stellen wij voor de interviews op locatie van inschrijvers plaats te laten vinden. Bent u bereid deze aanbeveling over te nemen in de selectie procedure?	Nee
30	Paragraaf 2.7	42	Anonimiteit	In paragraaf 2.7 geeft u aan dat de prestatieonderbouwing, het risicodossier en het kansendossier geanonimiseerd dienen te worden aangeboden. Voor de gegadigden die ook op de vorige aanbesteding hebben ingeschreven zal gelden dat voor de nieuwe inschrijving voor een deel gebruik gemaakt wordt van de vorige inschrijving. De inschrijving kan daardoor herkenbaar zijn voor de beoordelingscommissie en dus niet meer anoniem. Hoe borgt u dat de beoordelingscommissie deze stukken ook daadwerkelijk anoniem en daarmee objectief beoordeelt?	Het betreft hier een nieuwe, zelfstandige aanbesteding die tot een eigen en specifiek(e) prestatieonderbouwing, risicodossier en kansendossier moet leiden. De anonimiteit alsmede de objectiviteit wordt door het BVP proces gewaarborgd, zie hiervoor het beschrijvend document en de bijlagen. De bewaking op de uitvoering / naleving van het bovengenoemd BVP proces wordt uitgevoerd door een externe, op deze materie gekwalificeerde, partij.