

Nota van Inlichtingen

Betreeft: Aanbesteding
havengelden
Datum: 18-8-2017
Auteur: Port of Rotterdam
Versie: Definitief



<p>Aanvullende informatie van de aanbestedende dienst</p> <p>LET OP: Op 27 juli 2017 is "Aanvullende informatie op de selectieleidraad" gepubliceerd op TenderNed. Vervolgens zijn op 7 augustus 2017 "Aantekeningen Informatieochtend" op TenderNed gepubliceerd. Deze aanvullende documenten maken deel uit van deze procedure, en hebben dezelfde status als deze Nota van Inlichtingen. Mocht van enige discrepantie blijken tussen deze stukken, dan geldt altijd de informatie uit de laatst gepubliceerde stukken. De volgorde is derhalve als volgt: Selectieleidraad, Aanvullende informatie, Aantekeningen, Nota van Inlichtingen waarbij geldt dat de laatste prevaleert boven de voorlaatste, etc.</p> <p>LET OP: Naar aanleiding van de marktinformatiebijeenkomst is een belangrijke wijziging doorgevoerd: Het aanleveren van een kostenraming is <u>vervallen</u> als knock-out criterium. Wel stelt HBR het op prijs om een kostenraming te ontvangen. Zie voor meer informatie de "Aantekeningen Informatieochtend".</p>

Vraag nummer	Categorie	Betreeft	Vraag	Antwoord
1	Bestek/beschrijvend document	Selectieleidraad Pag. 18 Bijlage 2: Kostenraming	Algemeen: Is het bij het beantwoorden van de kostenraming toegestaan om een bandbreedte te gebruiken? Blok1 Implementatiekosten: Aantal systemen die nodig zijn om de factuur te berekenen Aantal APIs / webservices per systeem Wat moet onder implementatie kosten vallen (denk oa aan): Trainingen Change Management Conversie (actueel/historie) Gebruikersdocumentatie Werkinstructies Etc. Blok2 SLA & Support eisen (bijvoorbeeld 24 x 7 functioneel en/of technisch beheer), Performance, Uptime van de oplossing. Welke koppelingen (beheer onderhoudskosten) bedoelt HBR hiermee? Functioneel beheerkosten: Hoeveel changes worden er verwacht op jaarbasis? Blok3 Licentiekosten: Hoeveel gebruikers gaan gebruik maken van de oplossing? Hoeveel klanten gaan gebruik maken van de oplossing?	HBR houdt vast aan het model in de bijlage. Het is toegestaan om een bandbreedte te gebruiken op de bedragen. HBR stelt het op prijs als de prijsindicatie te relateren is aan de opgegeven referenties. HBR kan inhoudelijk nog geen antwoord geven op deze details. Dit zal in de PoC-fase nader toegelicht worden.
2	Contractvoorwaarden	Pag.12 art 39 Algemene voorwaarden	Is HBR bereid om de policy met te delen voor inschrijving?	Nee, dit zal in de gunningsfase worden gedeeld.
3	Contractvoorwaarden	Pag.12 art 39 Algemene voorwaarden	Als ICT dienstverlener heeft X een eigen ISMS, onder welke voorwaarden is HBR bereid om deze te accepteren als leidend informatie beveiligingsplan?	Nee, boetes staan los van schadevergoeding. HBR maakt mapping o.b.v. verklaring en HBR beveiligingsplan. Indien mapping voldoende, dan akkoord.
4	Contractvoorwaarden	Pag.8 art 24.2b Algemene voorwaarden	Is HBR bereid om Odrachtnemer de uit de overeenkomst voortvloeiende vorderingen te laten verpanden in het kader van de financieringsfaciliteit bij de bank	HBR gaat hier niet mee akkoord.
5	Contractvoorwaarden	Pag. 7 art 24 Algemene voorwaarden	Is HBR bereid om dit artikel wederkerig te maken?	HBR gaat hier niet mee akkoord.
6	Contractvoorwaarden	Pag. 7 art 22.1 Algemene voorwaarden	Is HBR bereid om boetes met eventuele schadevergoedingen te verrekenen?	Nee, boetes staan los van schadevergoeding.
7	Contractvoorwaarden	Pag. 7 art 21.2 Algemene voorwaarden	Is HBR bereid de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade (zoals gedefinieerd in de Fenit voorwaarden)? Is HBR bereid het bedrag van aansprakelijkheid te maximaliseren tot € 250.000 per incident per jaar of een vergelijkbaar gemaximaliseerd bedrag?	HBR doet hier nog geen uitspraak over dit zal in de gunningsfase uit de aanvraag/prisemodel blijken.
8	Contractvoorwaarden	Pag. 7 art 20 Algemene voorwaarden	Accepteert HBR een audit meldingstermijn van 30 dagen in plaats van ?? Accepteert HBR een maximalisering van 1 audit per jaar?	HBR gaat hier niet mee akkoord.
9	Contractvoorwaarden	Pag. 5 art 17.2 Algemene voorwaarden	Kan dit artikel wederkerig gemaakt worden? (vrijwaring van HBR richting X op aanspraak van derden door te zorgen dat ook zij aan alle licentievereisten van derden voldoet)	HBR gaat hier niet mee akkoord.
10	Contractvoorwaarden	Pag. 5 art 16.1 Algemene voorwaarden	De gangbare garantie periode op IT diensten is 3 maanden, is dit acceptabel voor HBR?	HBR gaat hier niet mee akkoord.
11	Contractvoorwaarden	Pag. 5 art 15.7 Algemene voorwaarden	Is HBR bereid dit toe te staan als dit beperkt wordt tot 3 openstaande termijnen zijn?	HBR gaat hier niet mee akkoord.
12	Contractvoorwaarden	Pag. 2 art 5.5 Algemene voorwaarden	Stermt HBR in met jaarlijkse verhoging conform de standaard CBS index?	HBR doet hier nog geen uitspraak over dit zal in de gunningsfase uit de aanvraag/prisemodel blijken.
13	Contractvoorwaarden	Pag. 1 art 2.3 Algemene voorwaarden	Is de opdrachtnemer bevoegd om de opdracht te beëindigen als zij niet kan in stemmen met de aangepaste inkoopvoorwaarden?	HBR houdt vast aan de formulering in artikel 2.3 Algemene voorwaarden.
14	Contractvoorwaarden	Pag. 3 art 8.5 Algemene voorwaarden	Wat is de definitie die HBR gebruikt bij afkeuren? Hoe verhoudt dit artikel zich met testen?	Onderzoeken of geleverde Diensten conform de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden zijn uitgevoerd, en daarmee niet voldoet aan de opdracht/acceptatie criteria.
15	Contractvoorwaarden	Pag. 2 art 5.5	Stermt HBR in met jaarlijkse verhoging conform de standaard CBS index?	HBR doet hier nog geen uitspraak over dit zal in de gunningsfase uit de aanvraag/prisemodel blijken.
16	Contractvoorwaarden	Pag. 1 art 2.3	Is de opdrachtnemer bevoegd om de opdracht te beëindigen als zij niet kan in stemmen met de aangepaste inkoopvoorwaarden?	HBR houdt vast aan de formulering in artikel 2.3 Algemene voorwaarden.
17	Eisen en criteria	Bijlage 1 Haventarieven	Worden kortingen opgestapeld?	Ja, nadere detaillering volgt in de gunningsfase.
18	Eisen en criteria	Bijlage 1 Haventarieven	Wat zijn de spelregels omtrent Green Award Certificate? Dient dit op moment van bezoek geregeld te zijn of mag het achteraf?	Zeehavengeld: Deze korting wordt achteraf uitgekeerd, nadat de klant deze zelf heeft aangevraagd. Het doel is om deze korting direct op de factuur te verrekenen. Schepen met een Green Award in hun bezit zijn immers bekend. Binnenhavengeld: Wanneer de schepen een Green Award bezitten, overleggen zij dit met ons. Hierna worden ze in een milieucategorie geplaatst. Deze categorie is bepalend voor de hoogte van de factuur.
19	Eisen en criteria	Algemene voorwaarden, Artikel 16 Opgave van gegevens	Waarom hoeft er pas binnen 18 dagen opgave gedaan te worden van binnenhavengeld? Is het mogelijk dat dit naar beneden (lieft realitme) wordt bijgesteld?	Er wordt op dit moment uit coulanche de mogelijkheid geboden aan klanten te bepalen welk abonnement het meest optimaal voor deze klant blijkt. Dit geldt overigens alleen bij de abonnementen van 7 of 14 dagen. Overige abonnementen moeten vooraf worden aangeschaft. Het is niet noodzakelijk om 18 dagen te wachten.
20	Eisen en criteria	Algemene voorwaarden, Artikel 12 Kosten en rente	Dienen de buitengerechtelijke kosten altijd en automatisch voor 15% doorberekend te worden? Is het daarnaast voorgevallen dat HBR heeft kunnen aantonen dat de kosten boven de 15% waren en is dit vervolgens ook doorbelast aan de eindklant? En hoe wenst u hier toekomstig mee om te gaan?	Het doorberekenen van de kosten dient automatisch te kunnen. Het in rekening brengen en het percentage dient instelbaar te zijn. Indien blijkt dat de kosten aantoonbaar hoger zijn geweest, zullen deze kosten, separaat, gefactureerd worden.
21	Eisen en criteria	Algemene voorwaarden, Artikel 12 Kosten en rente	Dient de rente automatisch berekend te worden, d.m.v. een vastgesteld gegeven of op basis van de actuele rentestand?	De rente dient niet automatisch te worden berekend. Als er rente wordt berekend, dan is dat op basis van de actuele rentestand.
22	Eisen en criteria	Algemene voorwaarden, Artikel 8 Facturering en betaling	Dient de bankgarantie alsmede borgstelling ingeregeld te worden in het systeem?	Nee. De klant wordt pas opgenomen wanneer de eventuele borg is geregeld.
23	Eisen en criteria	Algemene voorwaarden, Artikel 7 & 11	Dient de toeslag van 25% automatisch berekend te worden, na het constateren van een foutieve verstrekking van de overslaggegevens? Of dient dit als product ingericht te worden in het systeem, zodat medewerker dit kan selecteren als extra product? Kunt u daarnaast toelichten hoe om te gaan met het minimum bedrag van € 500? En geldt dit hetzelfde voor de binnenvaart (zie artikel 16.2 op blz. 10)?	Zeehavengeld: Deze toeslag dient niet automatisch te worden ingeregeld. Binnenhavengeld: Wanneer er een signaleringsfactuur uit gaat komt er een toeslag op van 25%, met een minimum van € 25. Een signaleringsfactuur wordt verstuurd wanneer de klant niet of niet tijdig opgave heeft gedaan. Hoe om te gaan met het inrichten van deze toeslag zal volgen in de gunningsfase.
24	Eisen en criteria	3.5.2 Certificering, kwaliteitszorg	In het document noemt u als knock-out criteria een ISAE3402 type 2 verklaring. PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) is een internationale standaard die een stap verder gaat dan ISAE3402 en ISO27001. Is het voldoende om dit certificaat aan te leveren en/of het kwaliteitshandboek (inhoudsopgave) met controle van registeraccountant? U noemt namelijk op blz. 16 een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem? De genoemde en benodigde onderdelen zijn vertegenwoordigd in alle stukken.	PCI DSS is niet akkoord, daar deze zich vooral richt op verwerking van creditcardgegevens.
25	Bewijslast	Selectieleidraad 5.5. a.	Bent u bereid standaard bewijsmiddelen zoals ISO27001 certificaten en verzekeringsbewijzen in het engels te ontvangen zonder vertaling?	Akkoord.
26	Eisen en criteria	Selectieleidraad 3.6 Kwaliteit en ervaring in referentieprojecten	Kunt u akkoord gaan met referenties waarin de implementatie is afgerond in de periode 01-07-2012 tot 01-08-2017?	Akkoord; HBR verlengt de termijn tot 1-8-2017

27	Bewijslast	Selectieleidraad 3.5.4	Heeft u voorkeur hoe de bewijsstukken van referenties worden aangeleverd in de beantwoording? Bijvoorbeeld via een verwijzing in de tekst, een link of een bijlage?	Bewijsstukken van referenties kunnen aangeleverd worden door middel van het gebruik van een bijlage.
28	Bestek/beschrijvend document	Bijlage 8	Kunnen we er voor de scope van de implementatie vanuit gaan dat de huidige 'Algemene voorwaarden inclusief Havenartevien 2017' de beoogde functionaliteit bevat?	Nee. De beoogde functionaliteit omvat o.a. de algemene voorwaarden incl. Havenartevien. Afhankelijk van het exacte moment van implementeren zullen dit de voorwaarden van 2017 of 2018 zijn. Kritische functionaliteit is onder andere de mogelijkheid om te kunnen gaan met diverse bronnen, al dan niet reeds bekend. Daarnaast wordt beoogd de in- en outputs van deze processen te koppelen aan een uniform, nader te definiëren self-service portal.
29	Bestek/beschrijvend document	Bijlage 2 - Kostenraming - TCO	Zoals besproken in de informatiebijeenkomst en aangegeven in de notities hiervan is de prijsindicatie indicatief. Om toch tot een zo goed mogelijke indicatie te komen stelt inschrijver voor dat inschrijvers deze indicatie goed onderbouwen met aannames, o.a. voor het aantal Tiers, SLA's, hosting- en securitystandaarden. Hierna kan HbR een vergelijk maken van de verschillende prijsopgaven. Inschrijver stelt daarnaast voor om de aannames te vermelden in dezelfde bijlage als de prijsindicatie. Kunt u akkoord gaan met de twee bovenstaande suggesties?	Het is aan de inschrijver te beoordelen in welke mate de indicatie onderbouwd wordt.
30	Eisen en criteria	Selectieleidraad 3.5 - verzekering	U geeft aan dat een minimale dekking is vereist van € 1.000.000,- per schadegeval. Kunt u daarnaast akkoord gaan met een maximaal verzekeringsbedrag van € 5.000.000,- per verzekeringsjaar?	HbR doet hier nog geen uitspraak over, dit zal in de gunningsfase uit de uitruig blijken
31	Eisen en criteria	Selectieleidraad 3.5 - verzekering	Kunt u aangeven wat HbR bedoelt met de term "primair dekkend"?	Dit betekent dat opdrachtnemer verzekerd moet zijn voor specifieke schade die door HbR geleden wordt in relatie tot het gehele klanten portfolio van opdrachtnemer ten opzichte van verzekerd bedrag.
32	Bewijslast	Selectieleidraad par 3.5, Certificeringen en Kwaliteitszorg	Een ISAE3402 type 2 assurance report kunnen wij pas afgeven nadat HbR als opdrachtgever formeel heeft deelgenomen aan de assurance audit. De ISAE3402 standaard vereist dat enkel en alleen deelnemende partijen het rapport verstrekt krijgen en zo hebben wij het ook expliciet afgesproken met onze auditor. Het 'control framework' dat uitgangspunt is van de audit kan echter wel worden gedeeld en geeft inzicht in de belangrijkste aspecten die getoetst worden gedurende de ISAE3402 audit. Bent u bereid om ons 'control framework' te beschouwen als bewijs dat voldaan kan worden aan de gestelde eisen t.a.v. de genoemde processen op pagina 8 van de aanbestedingsleidraad?	Het control framework is voor nu afdoende. Na gunning zal een assurance audit uitgevoerd worden op kosten van opdrachtnemer.
33	Planning	Selectieleidraad par 2.5	Vanwege de vakantieperiode van onze eigen medewerkers en de medewerkers van onze referenties is het lastig om juist die informatie over onze referentieprojecten te verkrijgen die wij noodzakelijk achten om een passende onderbouwing voor de gevraagde ervaringselzen te kunnen geven. Bent u bereid om de uiterste inleverdatum voor het indienen van de aanmelding enkele weken uit te stellen?	HbR houdt vast aan de gepubliceerde planning.
34	Contractvoorwaarden	Selectieleidraad par 5.2	Aangezien de huidige fase de selectiefase betreft gaat inschrijver er van uit dat er in de gunningsfase zoals gebruikelijk ruimte zal worden geboden om over de door u gehanteerde voorwaarden, het concept contract en overige contractuele voorwaarden vragen te stellen en tekstvoorstellen te doen. Is dit een juiste aanname?	De HbR voorwaarden zijn integraal van toepassing op deze opdracht. HbR algemene voorwaarden zijn leidend boven eventuele licentie en cloudbestanden.
35	Contractvoorwaarden	Selectieleidraad par 5.2	U geeft in paragraaf 5.2 aan dat geen andere voorwaarden van toepassing zullen zijn dan alleen de contractuele voorwaarden van HbR. Echter in het geval standaardprogrammaat geleverd zal moeten worden als onderdeel van het systeem betreft dit veelal software van derden. Gelet op de gebruikelijke praktijk zal inschrijver, ten gevolge van de door de softwareleveranciers gestelde voorwaarden, deze software uitsluitend aan kunnen bieden op basis van de licentievoorwaarden van de genoemde derden. Bent u bereid dit toe te staan?	HbR is bereid licentievoorwaarden mits betrekking hebbend op standaard software te accepteren. HbR kan partijen vragen aan te tonen dat de geleverde software als standaard software wordt gezien in de markt. Deze voorwaarden mogen geen betrekking hebben op de resultaatverantwoordelijke dienst/hosting hosting die moet worden geleverd.
36	Eisen en criteria	Bijlage 4	Bijlage 3 geeft de mogelijkheid om 1 referentieproject slechts voor enkele van 6 selectiecriteria te gebruiken. Op welke wijze dient bijlage 4 ingevuld te worden als 1 referentieproject slechts voor enkele van de 6 selectiecriteria gebruikt wordt?	Bijlage 3 geeft de mogelijkheid om 1 referentieproject toe te passen op meerdere selectiecriteria. De tabel is naar eigen invulling uit te breiden met meerdere kolommen. De tabellen in bijlage 4 kunnen meerdere malen worden ingevuld, wanneer er sprake is van meerdere referentieprojecten per selectie criterium.
37	Eisen en criteria	Bijlage 4	Bijlage 3 geeft de mogelijkheid om voor 1 selectie criterium meerdere referentieprojecten in te dienen (omdat deze bijlage de vorm van een matrix heeft in plaats van een lijst, vermoeden wij dat het zelfs de bedoeling van het Havenbedrijf is om voor elke selectie criterium meerdere referentieprojecten in te dienen). Bijlage 4 geeft voor elk selectie criterium ruimte voor 1 referentieproject. In de tekst in het grijze vak van elke selectie criterium wordt in overeenstemming hiermee vermeld "inclusief opgave van de naam van het bijbehorende referentieproject". Op welke wijze dient bijlage 4 ingevuld te worden als 1 referentieproject voor meerdere selectiecriteria gebruikt wordt?	Bijlage 3 is bewust opgezet als matrix. Referentieprojecten kunnen hierdoor overzichtelijk voor meerdere selectiecriteria van toepassing zijn. Bijlage 4 geeft voor elk selectie criterium ruimte voor meer dan 1 referentieproject, met een maximum van 6. De beschrijving per referentieproject mag niet groter zijn dan 400 woorden. Met andere woorden, Bijlage 4 geeft een voorbeeld aan voor 1 referentieproject per selectie criterium. Deze bijlage mag dus naar eigen invulling worden uitgebreid tot een maximum van 6 referentieprojecten per selectie criterium.
38	Eisen en criteria	Bijlage 3	Het format van Bijlage 3 geeft ruimte voor maximaal 3 referentieprojecten. In de begeleidende tekst is aangegeven dat maximaal 6 referentieprojecten zijn toegestaan. Op welke wijze dienen referentieprojecten in deze tabel opgenomen te worden als meer dan 3 referentieprojecten onderdeel zijn van onze aanmelding?	Correct. Er mogen maximaal 6 referentieprojecten per selectie criterium gebruikt worden. De matrix in Bijlage 3 mag naar eigen invulling worden uitgebreid met meerdere kolommen.
39	Eisen en criteria	Bijlage 1	Het format van Bijlage 1 geeft ruimte voor maximaal 3 referentieprojecten. In de begeleidende tekst is aangegeven dat maximaal 6 referentieprojecten zijn toegestaan. Op welke wijze dienen referentieprojecten in deze tabel opgenomen te worden als meer dan 3 referentieprojecten onderdeel zijn van onze aanmelding?	Correct. Er mogen maximaal 6 referentieprojecten per selectie criterium gebruikt worden. De tabel in Bijlage 1 mag naar eigen invulling worden uitgebreid met meerdere rijen.
40	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 3.6. Selectiecriteria	Welke informatie dient ontsloten te worden middels rapportages?	Het zal hier gaan om proces- en resultaat rapportages. Welke informatie in detail ontsloten dient te worden, zal in een later stadium gedefinieerd worden.
41	Bestek/beschrijvend document	Bijlage 2. Kostenraming	Zijn er criteria voor responstijden? In verband met sizing en eventuele hoge beschikbaarheid.	Deze criteria zijn opgenomen in de non-functional requirements, welke in de gunningsfase gepubliceerd worden.
42	Bestek/beschrijvend document	Bijlage 2. Kostenraming	Wie is verantwoordelijk voor de eventuele werkzaamheden aan de aanleverende systemen? HbR of implementatiepartner? Wie is verantwoordelijk voor het bouwen van de interfaces naar de huidige systemen? De implementatiepartner of de huidige beheerder?	Werkzaamheden aan aanleverende systemen vallen onder verantwoordelijkheid van HbR en haar partners t.a.v. van deze systemen. De verantwoordelijkheid voor het realiseren van interfaces met deze systemen zijn afhankelijk van het type interface en het beoogde gebruik hiervan. Dit zal per interface bepaald moeten worden.
43	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 3.6. Selectiecriteria	Welke functionaliteiten wilt u zien in het klantenportaal? Wat verwacht u hiervan?	Ten aanzien van Havengelden is de verwachting dat het portal mogelijkheden biedt voor de klantinteractie.
44	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 3.6. Selectiecriteria	Dient reporting en analytics aan te sluiten op uw huidige rapportage tool van het Havenbedrijf?	HbR is benieuwd naar standaard reporting en analytics functionaliteiten van de Havengelden oplossing. HbR verwacht ook dat alle gegevens uit de Havengelden oplossing naar het Enterprise Datawarehouse (SAP-BW) getransporteerd kunnen worden en ook daar met reporting en analytics tooling bevestigd kunnen worden. De koppeling naar SAP-BW is onderdeel van de scope. Verdere verwerking van de data in het EDW is geen onderdeel van de scope.
45	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 3.6. Selectiecriteria	Kunt u toelichten wat wordt bedoeld door predictive analytics in relatie tot havengelden?	Met predictive analytics wordt bedoeld: mogelijkheden om te voorspellen.
46	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 3.6. Selectiecriteria	Kunt u toelichten wat wordt bedoeld met flexibele facturatie functionaliteit? Kunt u dat onderbouwen met cijfers?	Flexibiliteit wordt gezocht in aanpasbaarheid van het rekenmodel, kortingen, opbouw van facturen, gebruiken van nieuwe technologische ontwikkelingen alsmede het ontsluiten van diverse bronnen. Cijfermatige onderbouwing is niet mogelijk.
47	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 3.6. Selectiecriteria	Kunt u een toelichting geven over de gewenste geïntegreerde simulatie mogelijkheden bij selectie criterium 01?	Hierna wordt bedoeld de mogelijkheid om een tariefmodel te ontwerpen en output van het model te krijgen bij het invoeren van verschillende input-waarden. HbR verwacht de effecten van tariefwijzigingen of wijzigingen in de structuur van het model te kunnen onderzoeken. Daarnaast verwacht HbR de mogelijkheid zelf prijzen te kunnen berekenen aan klanten te kunnen aanbieden, op basis van zelf ingevoerde input (handmatig of d.m.v. een geautomatiseerde interface).
48	Bestek/beschrijvend document	Governance	Hoe ziet u uw eigen rol ten opzichte van de implementatiepartner gedurende de implementatie van havengelden? Is de implementatiepartner de regievoerder?	De aanpak t.a.v. de implementatie is onderdeel van de gunningsfase.
49	Bestek/beschrijvend document	Bijlage 4. Referentieformat selectiecriteria	In bijlage 4 van de stukken voor de inschrijving verwacht u een beschrijving van de werkzaamheden van, we nemen aan, het implementeren en beheer. Is het niet van meer toegevoegde waarde wanneer de inschrijver beschrijft welke functionele oplossing de inschrijver heeft gerealiseerd die aantoonbaar invulling geven aan de eisen van HbR en toegevoegde waarde leveren?	In bijlage 4 wordt gevraagd naar een beschrijving van werkzaamheden waaruit de kennis en ervaring t.a.v. gevraagde functionaliteit blijkt. In de beoordeling zal de beschrijving o.a. getoetst worden op relevantie t.a.v. de opdracht.
50	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 3.6. Selectiecriteria	In paragraaf 3.6 maakt u een onderscheid in beheer en technisch beheer (zie 01 en 04). Kan HbR aangeven wat men verstaat onder beide definities? En is het zo expliciet dat HbR voor selectiecriteria 04 alleen technisch beheer verwacht en geen functioneel beheer?	Exacte invulling hiervan zal in de gunningsfase volgen. Functioneel beheer zal naar verwachting bij HbR ingericht worden.

51	Aanbestedingsprocedure	Selectieleidraad Bijlage 4 ReferentiefORMAT selectiecriteria	In bijlage 4 voor gesteld: "In dit format vult u voor ieder apart selectiecriteria nummer 01 tot en met 06 de gevraagde gegevens in. De beschrijving mag niet groter zijn dan 400 woorden." Geldt het maximum van 400 woorden per selectiecriteria per project, dus bijvoorbeeld bij 3 referentieprojecten 3 keer 400 woorden? Of geldt het maximum van 400 woorden per selectiecriteria, ongeacht het aantal referentieprojecten?	Het maximum aantal van 400 woorden geldt per selectiecriteria per project. Dus met andere woorden, het is mogelijk om 6x 400 woorden te gebruiken per selectiecriteria.
52	Aanbestedingsprocedure	Selectieleidraad Bijlage 4 ReferentiefORMAT selectiecriteria	"Selectiecriteria 06: Kennis en ervaring met het boeken van resultaten uit het Havengelden proces op grootboekrekeningen in SAP FI-CO." Wordt hier gevraagd aan te tonen dat de aanbieder partij kennis heeft van en ervaring heeft met het doorboeken van resultaten naar SAP FI-CO in het algemeen OF specifiek met het doorboeken van de resultaten vanuit het Havengeldenproces naar SAP FI-CO?	Er wordt hier gevraagd om kennis en ervaring met het boeken van resultaten uit "een proces" op grootboekrekeningen in SAP FI-CO.
53	Aanbestedingsprocedure	Selectieleidraad Bijlage 3 Referentiematrix	Is het de bedoeling dat in de referentiematrix door middel van kruisjes gekozen kan worden op welke selectiecriteria deze referentieprojecten beoordeeld dienen te worden? Of wordt hier een andere invulling van de tabel verwacht?	Graag de naam van het referentieproject toevoegen in de matrix op de rij waar deze op van toepassing is.
V	Aanbestedingsprocedure	Selectieleidraad Bijlage 2 Kostenraming	Wat wordt bedoeld met kostensoort 'Koppelingen (beheer onderhoudskosten)' in bijlage 2? Wat wordt hieronder verstaan?	Hiermee wordt bedoeld de kosten welke gerelateerd zijn aan de systeem koppelingen / interfaces.
55	Aanbestedingsprocedure	Selectieleidraad Bijlage 1 Referentie projecten	Hoe hard is de eis t.a.v. de referentie projecten dat deze VOOR 1 juli 2017 afgerond moeten zijn? Kunnen projecten die voor medio juli 2017 afgerond zijn, ook opgevoerd worden als geldig referentie project?	Akkoord; HbR verlengt de termijn tot 1-8-2017
56	Aanbestedingsprocedure	Selectieleidraad Bijlage 1 Kolom 'bewijs'	Is het toegestaan in de tabel van bijlage 1 in de kolom 'bewijs' (verklaring opdrachtgever, verwijzing website etc) een attachment toe te voegen in plaats van tekst in de tabel zelf?	Het is toegestaan om het bewijsmiddel als bijlage toe te voegen. Graag duidelijke verwijzingen aanbrengen.
57	Aanbestedingsprocedure	Selectieleidraad Bijlage 1 en 3 Aantal op te geven referentie projecten	Er wordt gesteld dat het aantal referentie project minimaal 3 en maximaal 6 kan zijn. In de tabellen van bijlage 1 en 3 is ruimte voor 3 referentie projecten. is het toegestaan de tabellen uit te breiden zodat er ruimte is voor maximaal 6 projecten?	Correct. De tabellen in bijlage 1 en 3 mogen naar eigen invulling uitgebreid worden zodat het opgeven van 6 referentieprojecten mogelijk is.
58	Eisen en criteria	3.4.4 Referentie-eis	Wij komen door bundeling van facturen niet aan de 50.000 facturen die u eist. Is het mogelijk om deze eis aan te passen?	Deze eis is gebaseerd op het aantal facturen welke HbR op dit moment verzend. HbR houdt dan ook vast aan de eis genoemd in artikel 3.4.4.
59	Eisen en criteria	3.4.2 ISO27001	Wij werken volledig volgens de ISO27001, en zijn momenteel bezig met de implementatie van de certificering. De eerste pre-audit hebben wij succesvol doorlopen. Door bundeling van de ISO27001 met de NEN7510 (versie 2017) zullen wij het certificaat pas medio 2018 ontvangen. Is dit voor u acceptabel?	Akkoord; mits met medio 2018 bedoeld wordt einde Q1 (maart '18); Aantoonbaar middels gedegen plan en rapport pre-audit.
60	Eisen en criteria	3.4.2 ISAE3402	De ISAE3402 is bedoeld in het geval dat complete bedrijfsprocessen uitbesteed worden. Een generieke ISAE3402 hebben wij niet. Vanzelfsprekend zijn wij bereid om een ISAE3402 verklaring op te vragen zodra wij besproken hebben welke werkwijze er precies gehanteerd gaat worden rondom de processen die vallen binnen de aanbesteding. Is dit voor u acceptabel?	Niet akkoord.
61	Contractvoorwaarden	Selectieleidraad 5.2	In het geval van een Software As A Service (SAAS) oplossing, kan gegadigde deze software en service enkel leveren op basis van haar voorwaarden. Een van de redenen hiervoor is dat de SAAS-oplossing op een bepaalde manier is ingericht, waarbij bijvoorbeeld serverruimte is gecontracteerd met een onderaannemer en andere supportdiensten die onderdeel zijn van de SAAS oplossing. De gehele oplossing is het beste gevat in de voorwaarden van gegadigde. Gegadigde zal dan ook de meest geschikte oplossing, dienstverlening en prijs enkel kunnen leveren door deze af te bakenen met passende voorwaarden. De beste prijs/kwaliteit verhouding van gegadigde kan alleen optimaal worden aangeboden door standaardisatie van dienstverlening. Standaardisatie van de SAAS-oplossing is het essentiële onderdeel van de SAAS-oplossing en dat kan enkel door de gegadigde worden bewerkstelligd. Doorgaans worden voorwaarden en prijs ten tijde van onderhandelingen na mogelijke gunning overeengekomen. Kan HbR: 1.bevestigen dat voorwaarden, net als prijs, onderdeel van de onderhandelingsfase zijn? 2.bevestigen dat gegadigde haar aanbidding mag doen met afbakening doormiddel van voorwaarden van de gegadigde? 3.bevestigen dat gegadigde haar aanbidding mag doen met de voorwaarden uit een reeds gesloten cloud contract?	1. HbR voorwaarden zijn op deze aanbesteding van toepassing, prijs is onderdeel van de gunningscriteria en is daarmee geen onderdeel van de onderhandelingsfase. 2. Indien gegadigde garandeert dat aan de HbR voorwaarden en minimale eisen zoals gesteld in de offerteaanvraag incl. (non)functionals en HbR algemene voorwaarden voldaan wordt. 3. Reeds afgesloten contracten zijn geen onderdeel van deze uitvraag en mogen geen deel uitmaken van de aanbidding.
62	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 3.5, onderdeel 2 Certificeringen, kwaliteitszorg - ISAE3402	Het is voor ons niet duidelijk wat wordt bedoeld met "ICT Operations Schedule Management" als scope van de ISAE3402 type 2 verklaring. Kunt u uitleggen wat u hiermee bedoelt?	Het gaat hier over het aanmaken, beheren en monitoren van geschedulede (geautomatiseerde) batchjobs, interfaces & backup-procedures en taken.
63	Planning	Ingangsdatum overeenkomst	Wat is de uiterlijke ingangsdatum van de overeenkomst?	Eind september/begin oktober 2017 zal een overeenkomst afgesloten worden voor de start van de pilot fase.
64	Planning	Gunningsdata	Wanneer wordt de voorlopige en definitieve gunning verwacht?	Voorlopige gunning zal uiterlijk plaatsvinden op 25 september 2017. Definitieve gunning zal naar verwachting medio november 2017 plaatsvinden.
65	Bestek/beschrijvend document		Er wordt gesproken over end of life van het huidige systeem. Wat kan er gezegd worden over deze technologie	Een deel van de IT ondersteuning van het huidige proces draait op verouderde database technologie. Door procesoptimalisatie is functionaliteit ondergebracht in dit deel niet langer noodzakelijk.
66	Eisen en criteria	3.4.2 ISAE3402	Uit de selectieleidraad begrijpen wij dat het Havenbedrijf een ISAE3402 type 2 verklaring voor de specifieke benoemde processen in paragraaf 3.5 eist. Kunt u akkoord gaan met het behalen van, één of meerdere door het Havenbedrijf gespecificeerde processen genoemd in paragraaf 3.5 van de selectieleidraad, de ISAE3402 type 2 verklaring door de opdrachtnemer na gunning van het te implementeren systeem?	Voor gunning dient aangetoond te worden dat de verklaring na gunning geleverd wordt. Dit kan bijv. door opleveren type 1 verklaring of eerder afgegeven type 2 verklaringen. Na gunning zal een assurance audit uitgevoerd worden op kosten van opdrachtnemer.