

Nota van Inlichtingen 2

Betreft	Nota van Inlichtingen 2	Datum	18 april 2017
Van	Nikki Bruggeling	Referentie	130127
Project	Europese aanbesteding PSA-systeem		

Nr.	Betreft	Vraag
132.	Vraag 1 Nvl 1	Toevoeging aan het antwoord op vraag 1 uit de Nota van Inlichtingen 1.
Antwoord	<p>De gestelde vraag in de Nota van Inlichtingen 1 was: "wordt de administratie van alle landen vanuit Nederland gevoerd?" Het gegeven antwoord was onvolledig en had als volgt moeten zijn:</p> <p>In de huidige situatie voeren Brazilië, Rusland, Indonesië, Mexico, China, Thailand en Korea hun eigen administratie in Accountview. Voor de andere landen wordt de administratie vanuit het hoofdkantoor in Accountview uitgevoerd.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
133.	Programma middelenbeheer	Worden de (Nuffic) programma's landen overstijgend uitgevoerd?
Antwoord	<p>Ja, de programma's worden landen overstijgend uitgevoerd, echter zijn de programma's niet NESO overstijgend.</p> <p>Ervan uitgaande dat de opdrachtnemer met zijn vraag doelt op het beheren van een programma vanuit het PSA systeem geldt dat de programma's vanuit het hoofdkantoor worden beheerd in het PSA systeem met uitzondering van programma's voor NESO Indonesië. Voor Indonesië worden deze lokaal beheerd. In de gewenste situatie worden programma's dus voornamelijk vanuit het hoofdkantoor beheerd, maar moet het PSA systeem ook in staat zijn om decentraal één of enkele programma's te ondersteunen.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
134.	HRM en NESO landen	Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 5 (Nvl ronde 1) vragen wij concreet het volgende gezien dit wel degelijk een rol speelt in de doelarchitectuur: Zal het nieuwe HRM systeem ook in de Neso landen in gebruik worden genomen? En dan inclusief functionaliteiten m.b.t. de verloning conform de lokale geldende verloningswetgeving en eisen?
Antwoord	<p>Nee, dat is nu niet aan de orde. Verloning in het HRM systeem is voor de Nederlandse medewerkers en werknemers die in het buitenland zijn gestationeerd met een Nederlands arbeidscontract. Er vindt geen lokale verloning plaats in het HRM systeem. De lokale verloning is uitbesteed.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
135.	Demonstratie	Uit uw antwoord op vraag 15 (Nvl ronde 1) leiden wij af dat er naast de 2,5 uur voor software demonstratie ook tijd reserveert voor 'ontvangst'. Inschrijver wenst een korte inleiding te presenteren, voorafgaand aan de presentatie van de use casus. Dit vergt 15 min. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Ja, dat is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
136.	Vervolgfragen	In het Beschrijvend document artikel 3.2. stelt u dat in de Nota van Inlichtingen nummer 2 alleen vervolgvragen over uw antwoorden op de vragen uit Nota van Inlichtingen 1 kunnen worden gesteld. Ervaring leert dat bijvoorbeeld bij het uitwerken van de use cases voor de demonstratie regelmatig onduidelijkheden aan het licht komen. Om de verschillende leveranciers aan u een zo goed mogelijk beeld te laten geven van de oplossing voor uw organisatie zouden wij u willen vragen een extra vragen ronde voor de demonstratie toe te staan of een aanvullende informatiesessie te organiseren. Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Nee, artikel 3.2 is van toepassing op de voorlichtingsbijeenkomst. Deze heeft inmiddels plaatsgevonden. Het verslag van deze bijeenkomst wordt gepubliceerd bij deze Nota. De Aanbestedende Dienst voorziet geen noodzaak voor een 3 ^e Nota van inlichtingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
137.	Eisen aan inschrijver: referenties	<p>De SAAS oplossing die wij aanbieden is een vervolg een on-premiss variant van dezelfde leverancier (naam toeleverancier). Wij hebben uitgebreide ervaring met de implementatie en beheer van deze on-premiss producten bij diverse klanten, echter de SAAS variant hebben we nog niet bij een vergelijkbare organisatie geïmplementeerd. Wel is dit uitgevoerd als vervanging van de on-premiss variant bij onze eigen organisatie.</p> <p>De SAAS variant van het product wordt zeker wel gebruikt bij veel organisaties, voornamelijk nog internationaal.</p> <p>Is het voldoende als wij met referentie aantonen voldoende kennis en ervaring te hebben om een PSA oplossing te implementeren en onderhouden, ook al is dit (nog) niet de SAAS variant?</p> <p>In aanvulling daarop; mogen ook organisaties (internationaal) worden opgevoerd die de geboden SAAS oplossing al gebruiken?</p> <p>Het stellen van de referentie eis maakt het ook moeilijk voor leveranciers om met nieuwe (maar wel bewezen) producten aan te bieden.</p>
Antwoord	U dient in uw beantwoording te voldoen aan het gestelde onder paragraaf 4.1. in het beschrijvend document. U dient conform sub a. aantoonbare	

<p>ervaring te hebben met de levering en ondersteuning van een Professioneel Services Automation systeem als een dienst (inclusief hosting) aan een professionele, projectgerichte en budgetgestuurde (semi)publieke instelling met een vergelijkbare omvang van gebruikers en geldstromen als de Aanbestedende Dienst voor apparaatskosten en/of programmamiddelen. Sub b. vraagt op aantoonbare ervaring met de uitvoering van de implementatie van het Professioneel Services Automation systeem bij een professionele, projectgerichte en budgetgestuurde (semi)publieke instelling met een vergelijkbare omvang van gebruikers en geldstroom als de Aanbestedende Dienst, waarbij u verantwoordelijk bent geweest voor de implementatie.</p> <p>De Aanbestedende Dienst mag maar één referentie vragen per competentie en wil daarbij zeker stellen dat de Inschrijvende partij minstens één maal de volledig uitgevraagde dienstverlening heeft geleverd in de uitgevraagde samenstelling.</p> <p>Uw verzoek of hierin een internationale referentie ook voldoet is dit toegestaan mits deze voldoet aan de boven gestelde aspecten bij de referentie.</p>
--

Nr.	Betreft	Vraag
138.	Referenties	Gaat opdrachtnemer ermee akkoord dat hoofdaannemer de implementatiepartij is en onderaannemer de software leverancier, waarbij er referenties van de softwareleverancier worden gebruikt?
Antwoord	De Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord. Voor verdere informatie verwijst de Aanbestedende Dienst u naar paragraaf 3.6.3 van het Beschrijvend document.	

Nr.	Betreft	Vraag
139.	Data voor presentatie en interview	Opdrachtgever vraagt Inschrijvers om de volgende dagen te reserveren voor de demo en het interview: 30 mei, 1 juni, 6 juni en 8 juni. Gezien de hectische agenda zouden wij willen vragen wanneer de definitieve datum bekend wordt gemaakt. De voorkeursdatum voor inschrijver is 8 juni en vervolgens 1 juni en 30 mei.
Antwoord	Daar waar mogelijk zullen wij rekening houden met de door u opgegeven uw voorkeursdata.	

Nr.	Betreft	Vraag
140.	Prijzenblad	Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 19 (Nvl ronde 1) vragen wij u te bevestigen of deze 40 financiële medewerkers inclusief de medewerkers in de NESO landen betreffen? Zo niet, hoeveel financiële medewerkers zijn er in de NESO vestigingen werkzaam?
Antwoord	In het prijzenblad staat dat 60 medewerkers lokaal zijn ingehuurd voor de Neso kantoren. De 40 medewerkers voor de uitvoering van de programma's maken deel uit van de 290 medewerkers op de Nuffic loonlijst en een klein aantal binnen Neso Indonesië.	

Nr.	Betreft	Vraag
141.	Bijlage 6b, PvE technische en inhoudelijke eisen, nummer 65,	Opdrachtgever stelt dat Inschrijver verantwoordelijk wordt gesteld voor realisatie koppelingen en worden geacht contact met leveranciers te onderhouden t.b.v. de realisatie. Aangezien Inschrijver geen

	Projectmanagement	contracthouder is van de te koppelen oplossingen is het initiëren van contacten met diverse leveranciers in de praktijk het meest efficiënt en effectief wanneer Opdrachtgever hier een actieve rol in speelt. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?
Antwoord	Ja, de verantwoordelijkheid ligt bij de inschrijver, de contracteigenaar is stichting Nuffic. Geef derhalve in uw plan van aanpak aan hoe u de interface tot een succes weet te maken. De Aanbestedende Dienst speelt een actieve opdrachtgevende rol. Regie en technische integratie wordt verwacht van de aanbieder, daarbij zal de Aanbestedende Dienst de noodzakelijke contacten leggen.	

Nr.	Betreft	Vraag
142.	Doelarchitectuur en PSP koppeling	Naar aanleiding van uw beantwoording met betrekking tot vraag 118 (Nvl ronde 1) zouden wij graag de betreffende CSV en XML bestanden van de PSP willen ontvangen ter voorbereiding van de use cases en demonstraties.
Antwoord	De gevraagde bestanden zijn bij deze Nota gepubliceerd. Deze bestanden zijn puur informatief en kunnen praktisch niet wezenlijk toegelicht worden. Het door u beschreven doeleind is daarbij in onze beleving niet de focus van de use cases en demonstraties. Het is niet opgenomen als een verplicht onderdeel van het demoscrypt in de use case.	

Nr.	Betreft	Vraag
143.	Eisen en criteria – Licentie mix	Opdrachtnemer heeft moeite met het accepteren van deze eis: "Het kan zijn dat de licentie-mix tussen zware en lichtere gebruikers gedurende de gebruiksduur kan wijzigingen, als gevolg van aanpassingen in het licentiemodel van de Aanbieder en/of als gevolg van verschuiving van werkzaamheden binnen de Aanbestedende dienst. Aanpassingen in het licentiemodel (tussen versies) vanuit de Aanbieder kunnen niet leiden tot een aanpassing in de (toekomstige) licentie-, onderhouds-, support- en/of abonnementsprijzen. Verschuivingen binnen de Aanbestedende dienst binnen een bandbreedte van 25% worden geacht inbegrepen te zijn in de prijs." De reden waarom opdrachtnemer moeite heeft met deze eis is omdat de aanbieding gemaakt wordt op het aantal zware gebruikers wat nu aangegeven wordt. Bij een verandering, lees vermeerdering, van het aantal zware gebruikers zal de licentieprijs hierdoor moeten toenemen.
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 16 van Nota van Inlichtingen 1. De Aanbestedende Dienst geeft deze bandbreedte mee omdat zij hierin een transparant beeld wil scheppen van de mogelijke maximale behoefte in de toekomst. De Aanbestedende Dienst wenst hiermee een heldere verwachting te scheppen waarmee u in uw Inschrijving rekening dient te houden. Buiten deze bandbreedte treden wij uiteraard in overleg conform voorwaarden in de concept overeenkomst.	

Nr.	Betreft	Vraag
144.	Concept overeenkomst, Art. 6.3.1, pag.	Inschrijver is bereid om het afwijkende kortingspercentage wat gevraagd wordt door Opdrachtgever te accepteren. Inschrijver kent daarnaast voor al haar internationale relaties

	12, Korting bij niet halen SLA	een standaard methode voor de berekening van de Beschikbaarheid en monitort hier actief per maand op. Voor onze relaties betekent dit dat men op basis van een veel kortere tijdsinterval de uptime van onze omgeving kunnen meten en indien nodig kunnen bijsturen. Ook een eventuele boetebepaling wordt per maand berekend. Inschrijver is hierdoor alleen in staat de Beschikbaarheid per maand te bewaken en te rapporteren waarbij de standaard berekeningsmethode conform haar SLA wordt gehanteerd. Deze methode is bij vergelijkbare trajecten ook geaccepteerd. Is Opdrachtgever, omdat dit naar overtuiging van de Inschrijver ook de Opdrachtgever voordeel biedt, bereid dit aan te passen? Inschrijver is anders niet in staat om aan te bieden.
Antwoord	Een Service rapportage per maand opleveren en bijhouden is zeker een mogelijkheid. De maanden kunnen worden opgeteld tot een jaar.	

Nr.	Betreft	Vraag
145.	Contractvoorwaarden - Service levels	<p>Conceptovereenkomst: Korting bij niet halen Service Levels: Publieke Cloud leverancier gaat niet akkoord met deze eisen, gezien het feit dat opdrachtnemer bij het afnemen van een gestandaardiseerde Cloud dienst gebruik dient te maken van de standaard bewerkersovereenkomst van de leverancier.</p> <p>Hierin zijn dit soort eisen niet meegenomen.</p> <p>Opdrachtnemer stelt voor om deze 'kortingen' te schrappen. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?</p>
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 47 van Nota van Inlichtingen 1. De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De situatie waar uw vraag betrekking op kan hebben, is slechts van toepassing bij toerekenbare tekortkomingen en de korting die daarbij wordt toegepast zal maximaal 25% beslaan. De Aanbestedende Dienst is op zoek naar een partnership en ziet deze bepaling als van toepassing in het slechtste geval van het niet nakomen van het afgesprokene (99,8%). Dit zal uiteraard in goed overleg naar alle redelijkheid en billijkheid worden bepaald in afstemming met Opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
146.	Concept overeenkomst, Artikel 7.1.5, Uurtarieven	In dit artikel wordt verwezen naar Artikel 8.1.43 i.p.v. 8.1.3. Kan dit worden aangepast?
Antwoord	Dit is een omissie. Uw voorstel wordt in de definitieve Overeenkomst aangepast.	

Nr.	Betreft	Vraag
147.	Concept overeenkomst, Artikel 8.1.3, Indexatie	Welke indexatie voor software licenties en onderhoud en hostingkosten wordt dan toegepast conform Bijlage 6 b, Programma van Eisen Technisch en inhoudelijke eisen PSA nummer 110 waarin genoemd staat dat de maximale tarieven van het contract jaarlijks kunnen worden verhoogd met de maximale prijsindex uit de overeenkomst? Gezien de looptijd van de Overeenkomst is Inschrijver van mening dat het niet toestaan van een indexatie op genoemde zaken

	<p>bijzonder ongebruikelijk is, niet marktconform (bij alle eerdere aanbestedingen waar Inschrijver bij betrokken is geweest is dit toegestaan) en dat Inschrijver om die reden niet zou kunnen inschrijven.</p> <p>Is Opdrachtgever bereid om dit artikel aan te passen waardoor dezelfde prijsindexatie op zowel meerwerk diensten als op software licenties en onderhoud en hostingkosten mag worden doorgevoerd vanaf 1 januari 2019?</p>
Antwoord	<p>De Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Wel kan zij indexatie cf. het gestelde in de gewijzigde Concept Overeenkomst toestaan vanaf 1 september 2021 (na vier jaar looptijd vanaf de datum van het aangaan van de initiële Overeenkomst). Zie hiervoor ook artikel 8.1.3 in de gewijzigde Concept Overeenkomst. Dit geldt dan, in tegenstelling tot de beantwoording op vraag 54 in de eerste Nota van Inlichtingen, op de indexatie van de uren én de licenties.</p>

Nr.	Betreft	Vraag
148.	<p>Concept overeenkomst, Artikel 10.1.2, Facturen</p>	<p>Inschrijver acht het niet redelijk dat 75% van de implementatie- en de licentiekosten na oplevering en acceptatie gefactureerd kan worden omdat Inschrijver hierdoor het overgrote deel van het werk vóór dient te financieren en stelt daarom de volgende wijziging voor:</p> <p>Voor implementatie Plateau 1 t/m 3 geldt het volgende betalingsschema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 25% bij contractering; • 25% na ontwerpfase; • 15% na testfase • 15% bij oplevering 30%; • 10% bij acceptatie 10%; • 10% na afronding nazorg. <p>Voor licenties geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30% bij installatie van de software • 50% op 20 december 2017 • 20% na acceptatie, doch uiterlijk op 1 november 2018, tenzij Opdrachtgever voor 1 oktober 2018 schriftelijk en onderbouwd heeft aangegeven waarom de software niet kan worden geaccepteerd. Acceptatie mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met de tussen Partijen overeengekomen specificaties en voorts niet vanwege het bestaan van geringe fouten die de operationele ingebruikname van de software redelijkerwijs niet in de weg staat
Antwoord	<p>Voor implementatie Plateau 1 t/m 3 geldt het volgende (nader uitgesplitste) betalingsschema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 25% bij contractering; • 25% na ontwerp- en bouwfase; • 15% na testfase; • 15% na oplevering; • 10% na acceptatie; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 10% na afronding nazorg. <p>Het schema voor de betaling van de licenties blijft ongewijzigd.</p>
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
148.	Concept overeenkomst Artikel 11.1.3 en 11.1.4, aanpassing users	Inschrijver meent dat de opgenomen 25% bij zowel daling of stijging van het aantal users buitenproportioneel is en stelt voor dit maximaal op 10% te zetten aangezien dit voordeel biedt voor zowel Opdrachtgever als Inschrijver. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
Antwoord	De Aanbestedende Dienst kan hier niet mee akkoord gaan. Uw interpretatie dat dit disproportioneel is deelt de Aanbestedende Dienst niet. U dient het risico mee te nemen in uw realistische inschatting van de maximale behoefte van de Aanbestedende Dienst. Derhalve kunt u uw prijsmodel en aanverwante berekeningen daarop aanpassen en uw dienstverlening gelijkelijk organiseren.	
Zie ook het antwoord op vraag 143.		

Nr.	Betreft	Vraag
150.	Concept overeenkomst, Artikel 12.1.3, Aansprakelijkheid	Opdrachtnemer heeft bij vraag 83 aangegeven bereid te zijn de aansprakelijkheid aanzienlijk te verhogen (t.o.v. het in de 1e Nvl gedane voorstel). Is Nuffic met inachtneming daarvan bereid artikel 12.1.3 zodanig aan te passen dat de beperking van aansprakelijkheid als opgenomen in artikel 26 van de ARBIT-2016 van overeenkomstige toepassing is op de in dit artikel bedoelde vrijwaringsverplichting van Opdrachtnemer?
Antwoord	Nee de Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
151.	Arbit 2016 artikel 8.3	Wat wordt bedoeld met "zie het antwoord op vraag 74"? Kunt u dit nader uitwerken en aangeven of u bereid bent het artikel aan te passen zoals door Opdrachtnemer bij de eerste Nvl is voorgesteld?
Antwoord	Deze verwijzing was niet correct. De Aanbestedende Dienst gaat hier mee akkoord. Zie ook de gewijzigde Concept Overeenkomst (Bijlage 5).	

Nr.	Betreft	Vraag
152.	Arbit 2016 Artikel 26.3	Nu de Vergoeding EUR 1.6 mio bedraagt betekent dit een aansprakelijkheid van EUR 6.4 mio, welk bedrag ongebruikelijk hoog is. Opdrachtnemer meent dat de aansprakelijkheid wegens niet-nakoming nader dient te worden beperkt teneinde de risico's beheersbaar en verzekerbaar te houden en stelt om die reden de volgende wijziging voor: "vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis" vervangen door "EUR 2.500.000 in totaal" en de laatste zin van het artikel doorhalen.
Antwoord	De Aanbestedende Dienst gaat hier mee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
153.	Bewerkers-overeenkomst,	Opdrachtnemer meent dat de aansprakelijkheid nader dient te worden beperkt teneinde de risico's beheersbaar

	Artikel 3.12, Autoriteit Persoonsgegevens	en verzekeraar te houden en stelt om die reden de volgende aanvulling voor: "In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier meer bedragen dan € 2.500.000."
Antwoord	De Aanbestedende Dienst gaat hier mee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
154.	Bewerkers- overeenkomst Par. 8.3., pagina 4, Beveiligings- rapportages	Inschrijver kent standaard rapportages die voor het grote merendeel van haar Cloudrelaties wordt gebruikt. Deze worden zonder meerkosten meegeleverd en zijn onderdeel van onze Inschrijving. Wanneer Opdrachtgever daarnaast andere aanvullende klant specifieke rapportages wenst acht Inschrijver het redelijk dat hiervoor meerkosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Het uitgangspunt is dat de Aanbestedende Dienst met dit PSA systeem een de gestelde doelstelling wilt bereiken. In de use cases staat ook het doel (het "WAT") beschreven van de bijbehorende rapportages. Als deze standaard rapportages dit doel afdekken dan hoeven er geen aanvullende rapportages gemaakt te worden. De Aanbestedende Dienst heeft geen inzicht in uw klantenbase en bijbehorende standaardrapportages. U kan in uw aanbieding aangeven of en zo ja hoeveel klant specifieke rapportages nodig zijn om het doel te bereiken en wat de bijbehorende inspanning is om deze aan te passen dan wel te ontwerpen. De eventuele implementatie kosten van klant specifieke rapportages dient u in de eenmalige implementatie kosten van uw voorstel mee te nemen.	

Nr.	Betreft	Vraag
155.	Voorlichtingsbij eenkomst	Naar aanleiding van de voorlichtingsbijeenkomst vindt u het verslag (1) hiervan en de gegeven presentatie (2) als bijlagen bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd op Tendered.

Nr.	Betreft	Vraag
156.	Gewijzigde Concept Overeenkomst en overige bestanden.	De vragen in deze Nota van Inlichtingen (2) die aan wijziging vragen op de Definitieve Overeenkomst zullen overeenkomstig de beantwoording aangepast worden in de Definitieve Overeenkomst. Omdat deze Nota van Inlichtingen de laatste mogelijkheid is tot het stellen van vragen wordt de gewijzigde Overeenkomst niet mee gepubliceerd maar zal deze voor ondertekening wel integraal en conform het beantwoorde worden aangepast.