

Gestelde vragen leverancier(s) en antwoorden LUMC omtrent marktconsultatie
"Onderhoud en support op Oracle PeopleSoft"

EXTRA TOELICHTING:

De opdracht van deze marktconsultatie betreft support en garantie op de basis software van Oracle plus het LUMC maatwerk. Om dit draaiende te houden heeft het LUMC een eigen team voor het functioneel- en technische beheer, dit zal in principe niet veranderen. De opdracht betreft primair de core van Peoplesoft. Dit ter vervanging van de fixus (fout oplossing). De gevraagde dienst betreft dus softwarebeheer en geen applicatiebeheer.

Nr.	Vraag van leverancier	Antwoord LUMC
1	Wat is het volume in fte van het huidige onderhoud en support-team welke deze marktconsultatie betreft en wat is de verdeling tussen functionele- en technische capaciteit?	6 FTE functioneel beheer FSCM en HCM. 2-3 FTE Technisch beheer (gaat uitbesteed worden). Deze uitvraag betreft garantie en support op de Peoplesoft basis software. Daarnaast heeft Oracle ook capaciteit beschikbaar voor het onderhoud en support.
2	Wat is bij benadering het volume per tijdseenheid van het aantal verwachte calls?	Gemiddeld 30 supportcalls per jaar (op basis afgelopen 8 jaar) over de basis software bij Oracle. Tevens zijn er nog de supportcalls op het maatwerk die door het LUMC zelf zijn uitgevoerd. Een grove schatting van dit volume is 200 calls per jaar.
3	Wat bedoelt u met 'voor kritische- en niet-kritische issues geldt ook een inspanningsverplichting'?	Voor kritische [door het LUMC als zodanig aangewezen] calls geldt een response eis van 15 minuten. Ook voor andere prioriteiten zullen [nog af te spreken] response eisen worden opgesteld.
4	Wat bedoelt u met 'het leveren van wettelijke verplichte updates'?	Dit zijn de aanpassingen aan de Peoplesoft code die het gevolg zijn van aanpassingen van overheidswege en moeten als update / maatwerkoplossing worden aangeleverd.
5	Wat is bij benadering het volume in percentage van het aangebrachte maatwerk	Dit is ongeveer 25% op de kern er periferie en koppeling.
6	Kunt u aangeven in welke PeopleSoft-modules/business processen de hoogste complexiteit aan maatwerk te verwachten is?	Dit is de FSCM - Inkoop/logistiek.
7	Kunt u ons een beschrijving geven van het omliggende systeemlandschap in relatie tot het PeopleSoft landschap?	Dit betreffen de volgende koppelingen: PeopleSoft HCM, scantool van facturen, archiefsysteem, Converis, Ultimo, Management Informatie Systeem
8	Wat is de locatie waar het onderhoud en support dient te worden uitgevoerd, of anders gezegd; mag dit onderhoud en support locatie-onafhankelijk worden uitgevoerd?	Veel van het onderhoud en support mag middels remote worden geleverd. Door de complexiteit bij bepaalde issues is het zeer wenselijk dat support op incidentiele basis op locatie bij het LUMC dient plaats te vinden.
9	Wij zien een 24*7*365 support behoefte inclusief een 15 minuten response tijd, hoe is dit momenteel ingeregeld?	Dit verloopt via de storingsdienst en wordt doorgezet naar de bereikbaarheidsdienst. Dit team probeert eerst zelf de Peoplesoft issues op te lossen en zo mogelijk doorgezet naar Oracle.
10	Is volledig Engelse communicatie voor onderhoud en support een optie voor het LUMC?	Nee, bij volledig Engels ziet het LUMC problemen. De documentatie is in het Nederlands en ook de software is in het Nederlands.
11	Welke condities vallen onder de garantie die u stelt betreffende de termijn van 15 jaar ondersteuning op de huidige software release inclusief het aangebrachte en nog aan te brengen maatwerk	De zekerheid dat onderhoud en support op de versie die op datum start contract aanwezig zijn, zullen worden geleverd zonder update verplichting naar 'een latere versie'.
12	Zijn aanpassingen mogelijk op de Bewerkersovereenkomst en Algemene Voorwaarden, bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid. Onze jurist heeft de Bewerkersovereenkomst en Algemene Voorwaarden bekeken. In de vragenlijst wordt ook gesproken over een Statement of Work, deze was niet opgenomen in de bijlagen, vandaar dat we ook een algemene vraag hebben gesteld of er aanpassingen mogelijk zijn. Met betrekking tot de aansprakelijkheid willen we u vriendelijk verzoeken onderstaand voorstel in overweging te nemen. Art. 19.1: Leverancier accepteert geen aansprakelijkheid voor indirecte schade. Artikel 19.2: Maximum aansprakelijkheid is 500% of meer, leverancier accepteert maximal 200 % van het bedrag dat jaarlijks wordt gefactureerd.	Eventuele aanpassingen op de aansprakelijkheid zullen in het offertetraject aan de orde komen. De Statement of Work betreft paragraaf 3.2 <i>Specifieke kenmerken en vereisten vanuit het LUMC</i> . Dit had ter verduidelijking in de stukken erbij moeten worden vermeld.