

NOTA VAN INLICHTINGEN AANBESTEDING ROBOTICS 20 JULI 2017

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
639277	Eisen en criteria	n.a.	Het programma van eisen stelt dat Nederlands als moedertaal of het beheersen van Nederlands een vereiste is. Wordt een mix van Engels (op hoog niveau) en Nederlands sprekenden ook als een mogelijkheid gezien?	Nee
639271	Bestek/beschrijvend document	Bijlage K	Welke RPA tooling is gebruikt voor de POC, helaas is dit niet opgenomen in de eindpresentatie?	Blue Prism
639270	Eisen en criteria	n.a.	Helaas hebben we in geen van de documenten kunnen vinden welk type van RPA gezocht wordt. De twee hoofdtypen: Attended RPA en Unattended RPA, maar ook of er een behoefte is aan cognitieve automatiseringen. Daar niet elke tool alle mogelijkheden biedt, is dit een zeer belangrijk perspectief bij selectie.	Een combinatie moet mogelijk zijn. We zien een groeipad waarbij we ons ontwikkelen van attended naar unattended. De tool moet de mogelijkheden van cognitieve automatisering niet uitsluiten.
639267	Eisen en criteria	n.a.	Als onderdeel van het programma van eisen, staat dat de partner moet adviseren welke software. Hierbij zijn twee mogelijkheden grofweg, van tevoren dit advies doen als onderdeel van de tender. Of een onderzoek doen samen met het havenbedrijf welke tool het meest geschikt is. Welke mogelijkheid wordt er gezocht of wordt er open gestaan voor beide?	We zoeken naar software die jullie het beste bij ons vinden passen en waarmee jullie de beste ervaringen hebben. We verwachten als onderdeel van deze aanbesteding, jullie aanbeveling voor een softwarepakket RPA. Deze aanbeveling nemen we over tijdens de start van de implementatie. De implementatie start dus met de installatie van deze software.
639214	Contractvoorwaarden	Artikel 15	Artikel 15 bevat een regeling die ziet op databescherming. Deze geldt in aanvulling/afwijking op hetgeen is opgenomen in de verwerkersovereenkomst welke Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeen dienen te komen. Graag ontvangt Opdrachtnemer de verwerkersovereenkomst zodat zij deze en artikel 15 kan beoordelen. Daarnaast verzoekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever om partijen in deze procedure in de gelegenheid te stellen vragen te stellen over artikel 15 en de verwerkersovereenkomst. Bent u daartoe bereid?	De verwerkersovereenkomst zal toegevoegd worden bij deze NvI
639211	Contractvoorwaarden	Artikel 5.4	Artikel 5.4 bepaalt daarnaast dat Opdrachtgever in geval van een geschil over (een deel van) een factuur gerechtigd is betaling van de factuur op te schorten tot het moment waarop het geschil is beslecht. Opdrachtnemer acht dit onwenselijk en onredelijk omdat Opdrachtnemer verplicht is zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst na te komen ook wanneer Opdrachtgever verschillende facturen (deels) onbetaald laat. Opdrachtnemer is van mening dat zij op enig moment het recht moet hebben haar verplichtingen op te schorten en/of de overeenkomst te beëindigen wanneer verschillende facturen onbetaald blijven. Opdrachtnemer stelt voor het opschortingsrecht van Opdrachtgever buiten toepassing te verklaren en terug te vallen op de wettelijke regeling in het burgerlijk wetboek inz. het opschortingsrecht. Bent u hiertoe bereid?	Neen, Opdrachtgever blijft betalingsverplichting houden voor geleverde overeengekomen diensten.

639208	Contractvoorwaarden	Artikel 3.5	"Het is wenselijk in onze branche, dat een tussentijdse opzegmogelijk voor Opdrachtnemer is opgenomen in de Overeenkomst. Op grond van voor ons geldende wet- en regelgeving (zoals ter waarborging van onze onafhankelijkheid) dienen wij te allen tijde een opzeggingsmogelijkheid te hebben die het ons mogelijk maakt op te zeggen als de geldende wet- en/of regelgeving, waaronder ook gedrags- en beroepsregels, daartoe noopt. Een dergelijke bepaling ontbreekt in de AIV. Bent u bereid de volgende tekst op te nemen als nieuw artikel 3.5: "Opdrachtnemer kan deze Overeenkomst beëindigen door middel van een schriftelijke opzegging met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen in geval van een wijziging: i) van wet- en/of regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels ii) geldende voorschriften of professionele normen iii) of een wijziging van omstandigheden, waardoor Opdrachtnemer met voortzetting van de dienstverlening onder de overeenkomst in strijd zou dienen te handelen met voornoemde wet- of regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels." □ "	Ja, dat is akkoord.
639205	Contractvoorwaarden	Artikel 19.3 en 19.4	Artikel 19.3 en 19.4. Opdrachtnemer is bereid een exitplan op te stellen en reeds nu te verklaren de in artikel 19.2 genoemde gegevens binnen de daar gestelde termijn op te leveren. Inhoudelijke afspraken die zien op de voortzetting (en inhoud) van de dienstverlening, de maximale periode waarvoor die diensten worden voortgezet en de prijzen die daarvoor in rekening mogen worden gebracht wenst Opdrachtnemer op te nemen en te concretiseren in het op te stellen exitplan. Opdrachtnemer stelt daarom voor artikel 19.3 en 19.4 buiten toepassing te verklaren en te verwerken in het exitplan. Bent u daartoe bereid?	Neen, maar aan de artikelen 19.3 en 19.4 Dienstverleningsovereenkomst worden toegevoegd: "tenzij anders is overeengekomen in het Exitplan".
639201	Contractvoorwaarden	Artikel 12.6	Artikel 12.6 bepaalt dat de aansprakelijkheid is beperkt tot een maximum van € 750.000,- per gebeurtenis dan wel € 1.000.000,- per kalenderjaar. Het is in onze branche zeer gebruikelijk dat partijen een marktconforme beperking van de aansprakelijkheid overeenkomen. Normaalgesproken wordt in onze branche de aansprakelijkheid, voor directe schade veroorzaakt door een beroepsfout, beperkt tot een bedrag van maximaal éénmaal de door Opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. Opdrachtnemer stelt voor artikel 12.6 dienovereenkomstig aan te passen.	Het verschil tussen directe en indirecte schade wordt niet meer gemaakt en is vervallen. Dit wordt vervangen door: toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. De aansprakelijkheid wordt beperkt tot drie maal de opdrachtwaarde voor dat deel van de opdracht op jaarbasis.
639199	Contractvoorwaarden	Artikel 12.4 en 12.5	Artikel 12.4 en 12.5 bevatten een opsomming van hetgeen onder directe en indirecte schade valt. Daarbij is het directe schadebegrip enorm uitgebreid hetgeen inschrijving door Opdrachtnemer in de weg staat. Opdrachtnemer stelt voor de artikelen 12.4 en 12.5 buiten toepassing te verklaren en, wanneer partijen zich op artikel 12 dienen te beroepen, de invulling van deze begrippen aan de bevoegde rechter over te laten. Bent u hiertoe bereid?	De begrippen directe en indirecte schade vervallen worden vervangen door 'schade, ontstaan door tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst'
639196	Dienstverleningsovereenkomst	Artikel 11	In Artikel 11 vraagt Opdrachtgever diverse garanties die zien op de Programmatuur en Apparatuur. Dergelijke garanties dient Opdrachtgever overeen te komen met de leverancier van de Programmatuur en Apparatuur. Opdrachtnemer kan deze garanties niet afgeven reden waarom Opdrachtnemer verzoekt artikel 11 buiten toepassing te verklaren.	Indien geen programmatuur en apparatuur worden geleverd en dit artikel niet op de opdracht van toepassing is, dan is dit artikel dus niet van toepassing.
639194	Contractvoorwaarden	Artikel 10.8 t/m 10.10	Artikel 10.8 tot en met 10.10 zien op het verstrekken van licenties door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Aangezien Opdrachtgever geen licenties afneemt via Opdrachtnemer maar dat de licentie(s) afneemt bij de leverancier van de (RPA) software verzoekt Opdrachtnemer deze artikelen buiten toepassing te verklaren.	Eens, artikelen worden buiten toepassing verklaard.

639192	Dienstverleningsovereenkomst	Artikel 9	Artikel 9 bevat een zeer uitgebreide regeling die ziet op het uitvoeren van een benchmarkonderzoek waarbij - kort samengevat - een externe onafhankelijke deskundige prestaties gaat meten middels Kwalitatieve- en Kwantitatieve Indicatoren hetgeen uiteindelijk moet leiden tot (niet bindende) aanbevelingen gericht op het marktconform maken van Diensten, KPI's en prijzen. Opdrachtnemer biedt diensten aan waar vanuit Opdrachtnemer zeer hoge (en niet zozeer marktconforme kwaliteits-) eisen worden gesteld. Mede op basis daarvan brengt zij een bepaalde prijs in rekening. Opdrachtgever kan middels deze aanbestedingsprocedure inzicht verkrijgen in de (kwaliteit van de) dienstverlening van de verschillende partijen die zich inschrijven en de door die partijen afgegeven pricing. Opdrachtnemer heeft er een zeer sterke voorkeur voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst (initieel 2 jaar met mogelijke verlengingen van 1 jaar) niet te worden geconfronteerd met de in artikel 9 beschreven procedure waar beide partijen tijd, inzet en geld aan kwijt zullen zijn en stelt daarom voor artikel 9 buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?	Artikel 9 van de Dienstverleningsovereenkomst is hierbij vervallen.
639189	Dienstverleningsovereenkomst	Artikel 8.2 t/m 8.6	Artikel 8.2 t/m 8.6. In aanvulling op het auditrecht in artikel 7.4 en 15.4 (op het stelsel van beveiligingsmaatregelen) en 8.1 (op juistheid inhoud facturen) bedingt Opdrachtgever in artikel 8.2 t/m 8.6 een zeer algemeen geformuleerd auditrecht 'naar alle relevante objecten en diensten die rond deze objecten door Opdrachtnemer worden verleend'. Opdrachtnemer acht een dergelijk geformuleerd auditrecht zeer onwenselijk. Opdrachtnemer vraagt zich voorts af hoe artikel 8.5 zich verhoudt tot artikelen rondom wanprestatie (waarbij uiteindelijk een rechter oordeelt over de vraag of sprake is van een toerekenbare tekortkoming in plaats van een auditor over de vraag in hoeverre een gebrek verwijtbaar is aan Opdrachtnemer). Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever de artikelen 8.2 tot en met 8.6 buiten toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid? Zo nee, bent u bereid artikel 8.2 tot en met 8.6 te vervangen door de volgende bepaling: "Opdrachtgever is gerechtigd om éénmaal per jaar een audit uit te voeren dan wel door een gezamenlijk door partijen overeengekomen externe partij te laten uitvoeren. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tijdig informeren over haar voornemen een audit uit te (laten) voeren. Opdrachtnemer zal haar medewerking verlenen aan een dergelijke audit voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden verwacht".	Eens, de artikelen 8.2 tot en met 8.6 worden vervangen door : "Opdrachtgever is gerechtigd om éénmaal per jaar een audit uit te voeren dan wel door een gezamenlijk door partijen overeengekomen externe partij te laten uitvoeren. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tijdig informeren over haar voornemen een audit uit te (laten) voeren. Opdrachtnemer zal haar medewerking verlenen aan een dergelijke audit voor zover dat redelijkerwijs van haar kan worden verwacht".
639186	Dienstverleningsovereenkomst	Artikel 5.6	Artikel 5.6 bepaalt dat de dienstverlening aan Opdrachtgever alleen mag worden opgeschort c.q. beëindigd na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever dan wel voorafgaand verlof van de bevoegde rechter. Opdrachtnemer is van mening dat dit onredelijke beperkingen zijn op de rechten die Opdrachtnemer op basis van deze overeenkomst dan wel de wet toekomen. Aangezien zowel in de wet als in deze overeenkomst voldoende is geborgd dat Opdrachtnemer niet lichtzinnig gebruik kan maken van haar opschortingsrecht en/of recht tot beëindiging stelt Opdrachtnemer voor dit artikel 5.6 buiten toepassing te verklaren.	Eens, artikel 5.6 wordt buiten toepassing verklaard.
639183	Dienstverleningsovereenkomst	Artikel 5.4	In artikel 5.4 staat een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst en registratie door Opdrachtgever van de factuur. Opdrachtnemer zou graag een concrete betalingstermijn met Opdrachtgever overeen willen komen en de betalingstermijn daarom niet mede afhankelijk willen laten zijn van de registratie van een factuur door Opdrachtgever (waarbij de termijn waarin een factuur wordt geregistreerd variabel kan zijn). Opdrachtnemer stelt voor de woorden 'en registratie' te verwijderen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, bent u bereid om na de woorden 'en registratie' de volgende woorden toe te voegen 'doch uiterlijk vijfendertig (35) dagen na ontvangst'?	toegevoegd wordt: 'doch uiterlijk vijfendertig (35) dagen na ontvangst'
639182	Contractvoorwaarden	Artikel 1.1 punt 2, artikel 7.1 en 7.2 en 7.4	'HbR Information Security Policy & Standards' waarnaar wordt verwezen in deze artikelen is niet als bijlage opgenomen bij de aanbestedingsdocumentatie. Opdrachtnemer kan derhalve niet beoordelen of zij onvoorwaardelijk met de inhoud daarvan akkoord kan gaan. Kan Opdrachtgever dit document alsnog verstrekken aan de partijen die deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure en partijen de gelegenheid bieden hierover vragen te stellen?	Ja, deze worden bij deze NvI verstrekt.

639179	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 3.5.4.	"Gegadigde dient aantoonbaar ervaring te hebben met de inzet van robotiseringstrajecten voor tenminste drie (3) verschillende opdrachtgevers in het afgelopen jaar. Gegadigde geeft in matrix 1 aan hoeveel processen zij bij deze opdracht succesvol[1] hebben gerobotiseerd. Matrix 1 is opgenomen in Bijlage N." Volgens de gids proportionaliteit mag er maar één referentie per kerncompetentie gesteld worden. Echter vraagt aanbestedende dienst er 3 voor één kerncompetentie. Wij stellen daarom voor dat er één referentie per kerncompetentie wordt gesteld. Gaat u hiermee akkoord? Indien nee, kan u dan toelichten waarom u wenst af te wijken van de gids proportionaliteit?	Ja, maar ben u ervan bewust, dat wij deze referentie dan ook streng zullen beoordelen. Wij willen een duidelijke indruk krijgen van uw ervaring met Robotiseringstrajecten. Meer dan één heeft dus nog steeds onze voorkeur.
639176	Bestek/beschrijvend document	Artikel 3.5	Bij paragraaf 3.5. wordt aangegeven dat PvE knock-out criteria betreft. In de bijlage PvE worden echter meerdere vragen gesteld die niet enkel met ja/nee te beantwoorden zijn. Wat wordt met deze beantwoording gedaan tijdens de beoordeling?	Bij de vragen waarbij specifiek staat, dat zij zullen worden beoordeeld, heeft dit invloed op de score. Bij andere vragen is verdere toelichting wel toegestaan, maar zal niet gescoord worden.
639173	Bestek/beschrijvend document	Artikel 2.2.5.	In de markt zien wij dat het gebruikelijk is om RPA software als een on-premise oplossing te gebruiken. Dat wil zeggen dat de RPA software op de servers en systemen van de eigen organisatie wordt geïnstalleerd. Alternatief is een SaaS oplossing waarin de RPA software op servers en systemen van derden wordt geïnstalleerd, dit scenario is in de markt minder gebruikelijk. Is een on-premise oplossing voor u in eerste aanleg een acceptabele optie? Is een SaaS oplossing voor u in eerste aanleg een acceptabele oplossing? Wanneer u kan kiezen tussen een on-premise en een SaaS oplossing, heeft u dan een voorkeur voor een van beide scenario's? Indien ja, welke heeft dan uw voorkeur en kunt u toelichten waarom?	Als het gebruikelijk is in de markt om de software on-premise te installeren, zien wij deze best practice graag terug in de aanbidding. De voorkeur voor cloudbased oplossingen sluit andere oplossingen niet uit. "Alternatief is een SaaS oplossing waarin de RPA software op servers en systemen van derden wordt geïnstalleerd" wordt door HbR niet als een SaaS oplossing gezien, maar als een Application Service Provider oplossing. Deze oplossing is mogelijk, de aanbieder van de RPA software dient dan wel voor centrale software componenten een hosting solution aan te bieden die binnen HbR security beleid past. "Is een on-premise oplossing voor u in eerste aanleg een acceptabele optie?" Ja, mits binnen security beleid HbR. "Is een SaaS oplossing voor u in eerste aanleg een acceptabele oplossing?" Ja, mits binnen security beleid HbR. "Heeft u dan een voorkeur voor een van beide scenario's?" HbR is geïnteresseerd in de best practice van de leverancier hierin.
639169	Bestek/beschrijvend document	Artikel 2.2.5.	U refereert naar de levering van beheer en 3e lijnssuport. Het begrip beheer kan op verschillende manieren worden geïnterpreteerd. Denk aan het onderscheid tussen functioneel beheer en technisch beheer bijvoorbeeld. Zou u kunnen toelichten wat u hier verstaat onder beheer? Aanvullend daarop, indien de verzorging van technisch beheer in scope is van de uitvraag, zou u dan kunnen toelichten hoe u het technisch beheer voor andere softwarepakketten heeft ingericht? Beschikt u over een eigen IT afdeling die het technisch beheer van al uw softwarepakketten verzorgt? Indien niet, maakt u dan voor het technisch beheer van één of meer van de softwarepakketten die u in gebruik heeft gebruik van de diensten van derden, niet zijnde de softwareleverancier zelf? Welke constructie acht u in deze zin wenselijk specifiek voor het technisch beheer van het te selecteren RPA softwarepakket?	We denken aan technisch beheer. Functioneel beheer doen wij zelf en wij verwachten, als onderdeel van het project, dat een hbr-medewerker hiertoe wordt opgeleid. Het HbR heeft een paar honderd applicaties waarvan het grootste gedeelte technisch in beheer is bij de leveranciers. De IT-afdeling van HbR is een regie-organisatie die geen eigen technische afdeling heeft. Bij een aantal pakketten wordt inderdaad gebruik gemaakt van derden partijen als technisch beheerder van de software. Het technisch beheer voor RPA zal door de leverancier moeten worden ingericht en beheerd.

639166	Bestek/beschrijvend document	Artikel 2.2.4.	U refereert naar opleiding van uw medewerkers in 'robot operations'. Onze aanname is dat u hier doelt op de dagelijkse monitoring van de robot processen die in productie actief zijn, en eventuele bijsturing in geval van script of input gerelateerde issues. Klopt onze aanname? Indien onze aanname niet klopt, zou u kunnen toelichten wat u wel verstaat onder 'robot operations'?	ja klopt.
639164	Bestek/beschrijvend document	Artikel 2.2.3.	"U stelt hier: ""De project scope is ... het adviseren en selecteren van één Robotic Process Automation softwarepakket"" Deze stelling lijkt te impliceren dat u aan de aanbieder vraagt om te begeleiden bij het maken van een keuze voor het best passende softwarepakket. Onze aanname is daarbij dat uw wens is om hierbij de keuze uit minimaal twee (of meer) alternatieve softwarepakketten te hebben. Immers, indien aanbieder u één softwarepakket voorstelt valt er feitelijk geen keuze te maken en is geen sprake van een selectie. Met andere woorden, wij veronderstellen dat u hier vraagt om de inclusie van een software selectie traject als onderdeel van het project startend in september 2018. Echter, op basis van de overige bepalingen in de leidraad, bijvoorbeeld de referentie naar een demo door geselecteerde aanbieders met één pakket op 8 augustus 2018, en tevens de softwarepakket specifieke vragen in het Programma van Eisen en het Programma van Wensen, hebben wij de indruk dat uw wens is dat aanbieder op basis van haar kennis en ervaring op voorhand de keuze maakt voor het softwarepakket dat het beste bij u past en u een aanbieding te doen, uiterlijk op 6 augustus 2018, waarin dit specifieke pakket wordt aangeboden in combinatie met de diensten van leverancier. Klopt onze indruk dat u vraagt om een aanbieding waarin aanbieder reeds op voorhand een keuze heeft gemaakt voor het meest geschikte softwarepakket? Indien deze indruk niet klopt, zou u dan kunnen toelichten hoe wij de gevraagde dienst van het 'adviseren en selecteren van één Robotic Process Automation softwarepakket' wel kunnen interpreteren en hoe dan de software specifieke vragen in het Programma van Eisen en het Programma van Wensen beantwoordt dienen te worden?"	Dit item in de scope was inderdaad niet helemaal goed geformuleerd. Uw indruk is dus juist. Zie ook antwoord op vraag 639267
639158	Bestek/beschrijvend document	vraag 3b	In de bijlage prijzenblad bij vraag 3b wordt uurtarief per rol gevraagd. Hoe wordt de totaalprijs van dit onderdeel berekend? Alle uurtarieven bij elkaar opgeteld?	Nee, we willen het uurtarief per rol weten
639155	Eisen en criteria	Vraag 2 en 3a	Bij vraag 2 en 3a wordt gevraagd naar jaarlijkse prijzen (2018 t/m 2022, dus in totaal 5 jaren) en bij totaal wordt er verwezen naar periode van 4 jaar. Dient er bij totaalprijs alle 5 jaren bij elkaar opgeteld te worden, of naar rato gemiddeld prijs voor 4 jaren berekend worden?	Hier is een fout geslopen in de bijbehorende tekst. Dit moet in beide gevallen 5 jaar zijn.
639151	Eisen en criteria	Alle vragen in het 1e en 2e tabblad	Bij de vragen wordt gevraagd om ja/nee te onderbouwen. Betekent dit dat er bij de beoordeling van PvE wordt gekeken naar de onderbouwing van een eventuele nee? In plaats van dat de inschrijving dan gelijk ter zijde wordt gelegd?	Inschrijver dient te voldoen aan de knock out criteria, genoemd in Bijlage E, algemene eisen en functional requirements knock out criteria. Inschrijver verklaart aan alle in dit overzicht genoemd requirements onvoorwaardelijk te kunnen voldoen. Mocht in een later stadium blijken dat Inschrijver niet kan voldoen aan deze must have criteria dan wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze procedure. Non functional requirements worden beoordeeld, zie ook de kolommen achter de requirements. De onderbouwing telt daar wel mee.
639149	Bestek/beschrijvend document	algemeen	"Opdrachtnemer wenst de volgende vrijwaring overeen te komen: "Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de ten behoeve van Opdrachtgever (nog te) verrichte(n) werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die Opdrachtnemer in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt." ☐ Bent u hiertoe bereid? "	Neen, HbR ziet geen dringende reden daartoe.

639148	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 30 t/m 39	Artikel 30 t/m 39 bevatten bepalingen die zien op de levering van Programmatuur, Apparatuur en ICT Diensten en gelden in aanvulling op hetgeen al is opgenomen in de concept overeenkomst (waarin een aantal onderwerpen ook al lijkt te zijn geregeld). Opdrachtnemer acht het van belang dat tussen partijen duidelijk is welke artikelen uit de toepasselijke algemene voorwaarden gelden in aanvulling of afwijking op hetgeen is opgenomen in de concept overeenkomst. Opdrachtnemer merkt daarnaast op dat zij geen Programmatuur en/of Apparatuur levert aangezien Opdrachtgever daarvoor direct contracteert met de leverancier van de RPA software. De artikelen die daarop zien zouden dus per definitie buiten toepassing moeten worden verklaard. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de artikelen 30, 32 t/m 38 niet van toepassing zijn?	Artikelen die niet van toepassing zijn op de dienstverlening zijn logischerwijs dus niet van toepassing.
639144	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 22	Artikel 22 bevat een boetebepaling. Opdrachtnemer is van mening dat een dergelijke boetebepaling in aanvulling op alle andere contractuele (sanctie-)middelen die Opdrachtgever al ter beschikking staan (opschorting betaling, aansprakelijkheidsbepaling, mogelijkheid overeenkomst te beëindigen c.q. ontbinden) onredelijk is en bovendien de onafhankelijkheid van de dienstverlening door Opdrachtnemer in het geding kan brengen. Opdrachtnemer stelt daarom voor artikel 22 buiten toepassing te verklaren.	Eens, artikel 22 wordt buiten toepassing gelaten.
639142	Contractvoorwaarden	Artikel 21.4	Artikel 21.4 AIV bepaalt dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een polis van de verzekering moet overleggen. Geldt dit artikellid in aanvulling op artikel 13.1 van de concept dienstverleningsovereenkomst? Zo ja, dan geldt dat Opdrachtnemer op basis van de met de verzekeraar gemaakte afspraken geen inhoudelijke informatie ten aanzien van de verzekering openbaar mag maken aan derden. Wel zouden wij een bewijs van verzekering kunnen overleggen.	Een bewijs van verzekering is voldoende.
639140	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 21	Opdrachtnemer gaat er van uit dat artikel 21 lid 1, 2, 3 en 5 niet van toepassing zijn omdat artikel 12 van de concept dienstverleningsovereenkomst de regeling omtrent aansprakelijkheid bevat. Is dat juist?	In geval van tegenstrijdigheden tussen documenten wordt de volgende volgorde aangehouden waarbij het bovenste/eerste document prevaleert boven de volgende, etc: 1. Dienstverleningsovereenkomst 2.Nota ('s) van Inlichtingen 3. Algemene Inkoopvoorwaarden 4. Inschrijving gegadigde 5. Aanbestedingsleidraad
639138	Contractvoorwaarden	Artikel 11.2	Artikel 11.2 AIV bepaalt dat indien de werkzaamheden niet op de wijze en het tijdstip als in de Overeenkomst, order of opdracht wordt verricht Opdrachtnemer direct in verzuim is. Termijnen hebben daarmee het karakter van een fatale termijn. Opdrachtnemer acht dit onredelijk en stelt voor bij termijnoverschrijding terug te vallen op de regeling in het burgerlijk wetboek en artikel 11.2 AIV derhalve buiten toepassing te verklaren.	Artikel 11.2 Algemene Inkoopvoorwaarden wordt vervangen door: Door het overschrijden van de overeengekomen termijn voor het verlenen van de diensten zal Opdrachtnemer in verzuim zijn nadat Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld.
639136	Bestek/beschrijvend document	Artikel 7, 8, 9, 10, 14 en 16	De artikelen 7, 8, 9, 10, 14 en 16 betreffen bepalingen inzake levering van zaken, keuring en controle verpakkingen, risico en eigendom, werkzaamheden aan de gebouwen van Opdrachtnemer en garanties, die niet zien op de aard van de onderhavige opdracht/aanbesteding. Opdrachtnemer stelt voor deze buiten toepassing te verklaren.	Artikelen die niet van toepassing zijn op de dienstverlening zijn logischerwijs dus niet van toepassing.
639133	Contractvoorwaarden	Artikel 2.3	Artikel 2.3 AIV verschaft Opdrachtgever het recht de inkoopvoorwaarden eenzijdig te wijzigen en Opdrachtnemer dient hier bij voorbaat mee akkoord te gaan. Uiteraard is Opdrachtgever gerechtigd haar inkoopvoorwaarden te wijzigen. Echter, Opdrachtnemer wil eventuele wijzigingen in de inkoopvoorwaarden, voordat zij deze accepteert, eerst zorgvuldig beoordelen. Opdrachtnemer stelt voor artikel 2.3 AIV buiten toepassing te verklaren.	Dat is akkoord, artikel 2.3 Algemene Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing.

639132	Contractvoorwaarden	Algemene Voorwaarden	Een groot aantal onderwerpen zijn zowel in de concept dienstverleningsovereenkomst als in de toepasselijke algemene voorwaarden geregeld. Ondanks de toepasselijkheid van een rangorderegeling gaat dit tot onduidelijkheid leiden wanneer discussie ontstaat tussen partijen over de al dan niet toepasselijkheid van bepaalde artikelen c.q. artikelleden. Opdrachtnemer stelt daarom voor in de uiteindelijke overeenkomst bij al deze onderwerpen (die terugkomen in zowel de overeenkomst als de algemene voorwaarden) te specificeren welke artikelen uit de toepasselijke algemene voorwaarden komen te vervallen dan wel in de overeenkomst worden aangepast (bijv. de artikelen 4, 5, 12, 13, 15 t/m 21, 23 etc.). Bent u daartoe bereid? Zo nee, kan Opdrachtgever in ieder geval aangeven welke artikelen c.q. artikelleden uit de toepasselijke algemene voorwaarden niet van toepassing zijn?	Zie de eerder gegeven antwoorden met betrekking tot niet-geldigheid van artikelen, en de aangegeven rangorde in antwoord 639140.
638864	Contractvoorwaarden	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 22	Opdrachtnemer vindt deze clause voor een inspannings verplichting boven de al gestelde aansprakelijkheidsclausule bovenproportioneel. Wij stellen voor dit artikel te laten vervallen. Bent u hiermee akkoord?	Eens, artikel 22 wordt buiten toepassing gelaten.
638863	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 24	Opdrachtnemer hecht eraan dat de verplichtingen in artikel 24 over en weer gelden. Dat betekent dat geen der partijen zonder voorafgaand overleg en toestemming van de andere partij overgaat tot het verstrekken van informatie etc. aan derden als bedoeld in artikel 24. Kunt u daarmee instemmen?	Dat is akkoord.
638862	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 21.3	Opdrachtnemer merkt op dat ontbinding per definitie geen terugwerkende kracht heeft. Een ontbinding werkt dus vooruit en vermoedelijk is dat wat u bedoelt. Kunt u bevestigen dat er voor beide partijen géén sprake zal zijn van een ongedaanmakingsverplichting voor beide partijen van de tot de ontbinding verrichte prestaties?	Ja, dat klopt.
638861	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 20	In 20.1, eerste zin lijkt een verschrijving te staan. Opdrachtnemer meent dat er zou moeten staan: “Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de in deze Overeenkomst en/of de in de Bijlagen beschreven eisen, zal Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke stellen en Opdrachtnemer een redelijke termijn bieden om alsnog aan de overeengekomen kwaliteitseisen te voldoen.” Akkoord? Kunt u verder bevestigen dat van het recht op ontbinding slechts gebruik gemaakt kan worden indien de tekortkoming zodanig ernstig is dat die de ontbinding van de overeenkomst redelijkerwijs kan rechtvaardigen (vergelijk art. 6:265 BW)?	Dat klopt, akkoord. Op de tweede vraag is het antwoord bevestigend.
638860	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 15	De Wbp is komen te vervallen. Daarom stelt Opdrachtnemer stelt voor dat in de overeenkomst en overige bijlagen wordt verwezen naar de AVG. Akkoord? Verder stelt Opdrachtnemer voor dat, indien duidelijk is dat er persoonsgegevens verwerkt zullen worden, Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst sluit met de partij aan wie gegund wordt en dat partijen daar nader overeenstemming over zullen bereiken. De verwerkersovereenkomst komt dan in de plaats van artikel 15. Dat is ook in het voordeel van Opdrachtgever, omdat de verwerkersovereenkomst meer bescherming kan bieden aan Opdrachtgever dan artikel 15 nu doet. Kunt u daarmee instemmen?	Ja, de AVG is van toepassing. De verwerkersovereenkomst zal als bijlage worden meegezonden met deze Nota van Inlichtingen.
638859	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 11	1. Opdrachtnemer maakt bezwaar tegen arbitraire, niet duidelijk meetbare criteria voor garantieaanspraken, omdat die anders kunnen leiden tot oeverloze discussies en conflicten. Denk aan termen als “in alle redelijkheid”, “deugdelijk”, “efficiënt” etc. (Wanneer is daar sprake van?) Daarom stelt Opdrachtnemer voor dat het bepaalde sub b,d, e en f zoveel als mogelijk S.M.A.R.T. wordt gemaakt op basis van helderre, nader tussen partijen overeen te komen criteria. Dan weten beide partijen waar ze aan toe zijn. Kunt u daarmee instemmen? 2.Opdrachtnemer maakt bezwaar tegen het bepaalde sub d. Deze garantie kan niet zonder meer door Opdrachtnemer geboden, daar zij geen enkele invloed heeft op de kwaliteit en staat van onderhoud van het netwerk noch van het onderliggende systeem en de bestaande programmatuur van HbR. Indien daar gebreken aan zitten die niet toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever geen beroep doen op de garantie als genoemd sub d.	1. Nee, indien hier ooit discussie over ontstaat dan kan deze worden uitgelegd aan de hand van geldende wet- en regelgeving en jurisprudentie. 2. Dat is logisch, daar is

638858	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 10.3	Opdrachtnemer is niet bereid om t.a.v. alle genoemde materialen en middelen de IE-rechten over te dragen aan Opdrachtgever. Denk daarbij aan standaard-software, standaard-werkmethodieken, bestaande knowhow en plannen van aanpak etc. Wel is Opdrachtnemer bereid om onder nader overeen te komen voorwaarden (zie art. 10.4) de IE-rechten over te dragen van maatwerk dat in opdracht van en op kosten van Opdrachtgever wordt verricht. Daarom stelt Opdrachtnemer de volgende tekst voor in plaats van 10.3, waarbij het belang van Opdrachtgever is meegenomen: “10.3 Opdrachtnemer draagt het auteursrecht over aan Opdrachtgever ten aanzien van de concrete en fysieke maatwerk-opleveringen (rapportages, adviezen etc.) die zij bij wijze van uitvoering van deze opdracht voor Opdrachtgever opstelt. Dit auteursrecht gaat over indien en nadat alle facturen conform de gemaakte afspraken door Opdrachtgever zijn voldaan, welke overdracht Opdrachtgever hierbij aanvaardt. Tot aan het moment deze overdracht is Opdrachtgever gerechtigd de output van Opdrachtnemer te gebruiken voor interne doeleinden.	Eens, de voorgestelde teksts wordt overgenomen.
638857	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 9	1.Wat is de bedoeling van het benchmark-onderzoek? 2.Stel dat uit het onderzoek blijkt dat de geoffreerde prijs en overeengekomen dienstverlening naar de mening van de externe deskundige niet marktconform (meer) is, wat betekent dat dan voor de overeengekomen prijs en dienstverlening? Opdrachtnemer begrijpt niet wat de toegevoegde waarde van deze bepaling is. Er zal o.b.v. de uitgebrachte offertes een prijs overeengekomen worden. Die prijs zal gedurende de looptijd van de overeenkomst gelden en zal in beginsel niet worden aangepast tenzij daarover tussen partijen overeenstemming wordt bereikt.	Artikel 9 van de Dienstverleningsovereenkomst is hierbij vervallen.
638856	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 5.5	Opdrachtnemer verwacht van haar opdrachtgevers een betaling conform de gemaakte afspraken. De termijn van 30 dagen (zie art. 5.4) is reëel en dient dan ook nagekomen te worden. Het geldt als een fatale termijn in de zin van artikel 6:83 BW en overschrijding daarvan leidt direct tot verzuim. En dus direct tot aanspraak op rente ex artikel 6:119a BW. Niet pas na een ingebrekestelling en een nadere termijn, zoals de 2e zin van art. 5.5 bepaalt. Feitelijk wordt hier een langere (hoe lang?) betaaltermijn gecreëerd dan mogelijk is o.g.v. artikel 5.4. Dat past niet bij de voorbeeldfunctie van de overheid. Leverancier verzoekt de AD met klem deze zin (“Opdrachtnemer zal... t/m.... kan zijn.”) te schrappen.	Nee, dit artikel wordt niet geschrapt.
638855	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 4.1	Opdrachtnemer ziet niet in wat de toegevoegde waarde is van deze clause. Het spreekt immers voor zich dat er in noodgevallen overleg wordt gevoerd en dat dat nader moet worden ingevuld, ook zonder deze clause. Aan u om deze clause te handhaven of niet.	Dit artikel is hierbij vervallen.
638854	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 3.4	Er lijkt sprake te zijn van een onjuiste verwijzing. Opdrachtnemer meent dat de verwijzing naar “artikel 21” moet worden vervangen door “artikel 20”. Bent u hiermee Akkoord?	Ja, dat klopt, dat moet artikel 20 zijn.
638853	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 2.1	Opdrachtnemer stelt vast dat sprake is van een inspanningsverplichting terzake van de uit te voeren opdracht en verzoekt u dat ook op te nemen in de omschrijving van het voorwerp van deze overeenkomst. Kunt u hiermee instemmen? Zoniet, kunt u dat dan nader motiveren?	Neen. Het resultaat van de opdracht zal aan de hand van de scope moeten kunnen beoordeeld.
638852	Contractvoorwaarden	BijlageQ artikel 1.1	Opdrachtnemer stelt voor dat u bepalingen uit de inkoopvoorwaarden die naar hun aard, inhoud en strekking evident niet bedoeld zijn voor een opdracht als de onderhavige, of die reeds in voldoende mate zijn geregeld in de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk buiten toepassing worden verklaard. Dat voorkomt onduidelijkheid en discussies tussen partijen. Kunt u daarmee instemmen?	Vanzelfsprekend. Artikelen die evident niet van toepassing zijn, zijn niet van toepassing op deze opdracht.
638851	Contractvoorwaarden	Bijlage Q artikel 1.1	Opdrachtnemer stelt voor dat de Nvl als hoogst gerangschikte bijlage wordt opgenomen, omdat daarin wijzigingen kunnen staan t.o.v. de overeenkomst en overige bijlagen. Kunt u daarmee instemmen? Zoniet, kunt u dan – bij wijze van alternatief - bevestigen dat de Nvl volledig wordt verwerkt in een nader door u op te maken eindversie van de overeenkomst? Graag uw motivering indien u beide voorstellen afwijst.	Nee, de overeenkomst is het hoogste document. De wijzigingen zoals nu voorgesteld in de Nvl worden in een later stadium in de overeenkomst verwerkt.
638850	Bestek/beschrijvend document	Prijzenblad TCO postnr 2 en 3	In de kolom prijs per eenheid wordne 5 jaren benoemd, terwijl in de kolom totaal prijs periode van 4 jaar vermeld moet worden. Welke periode moet vermeld worden en wat is het begin jaar?	5 jaar

638849	Bestek/beschrijvend document	Prijzenblad TCO	Welke kosten moeten hier benoemd worden? Gaat het om alle kosten om de integrale RPA applicatie over te dragen aan HbR of een andere partij? Moeten ook kosten benoemd worden als gebruik gemaakt gaat worden van een andere RPA software pakket, waarvoor robots overgezet moeten worden naar het andere pakket?	Met de aannahme dat dit betrekking heeft op punt 4 van de TCO, verwachten we een goede inschatting van een dergelijk scenario. Hierin kunnen de door jullie gegeven voorbeelden uitgewerkt worden.
638848	Bestek/beschrijvend document	inschrijvingsleidraad 2.2	Het trainen en begeleiden van medewerkers van het havenbedrijf om processen te robotiseren. In de geleverde documentatie wordt niet aangegeven hoeveel medewerkers van HbR opgeleid moet worden. Kunt u aangegeven hoeveel medewerkers opgeleid moeten worden met een verdeling naar de type werkzaamheden die de medewerker moet gaan uitvoeren (ontwikkelen, beheren)? Tevens willen we weten binnen welke tijdsperiode de opleidingen afgerond moeten worden?	De verwachting nu is ca 6 mensen die zullen moeten worden opgeleid. De verwachte verdeling is 1 a 2 op beheer en 4 a 5 die moeten ontwikkelen. We sluiten hierbij een dubbelrol niet uit (iemand die zowel ontwikkel- als beheerwerkzaamheden doet). We willen op 6 maanden zelfstandig kunnen opereren. Dit is dus de termijn waarop mensen sowieso opgeleid moeten zijn. Maar hoe eerder, hoe beter.
638847	Bestek/beschrijvend document	Bijlage F wensen software	Het Havenbedrijf heeft voorkeur voor software welke zoveel mogelijk in de cloud uit te leveren is. Is er sprake van een public of een privat cloud?	Dit kan beide zijn, mits de public cloud aanbidding voldoende hardened is om te voldoen aan het HbR security beleid. Wanneer er agents op HbR werkplekken en/of bedrijfsapplicatie backends moeten draaien, is het belangrijk te weten dat deze bij HbR niet in een cloud (public of private) draaien.
638846	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E integriteit	De Robotics software bewaart en toont geen vertrouwelijke HbR data. Deze eisen en dan met name het niet tonen van vertrouwelijke HbR data, lijkt RPA software niet te kunnen voldoen, omdat bijvoorbeeld handmatige handelingen overgenomen worden die oa. te maken hebben met de verwerking van financiële gegevens. Als de vertrouwelijke data tijdelijk wordt getoond, resulteert dit in een uitsluiting	HbR stelt dat de RPA software geen additionele handelingen doet met vertrouwelijke data, ten opzichte van de handmatige situatie. Dit kan worden geïnterpreteerd dat HbR eist dat er voldoende beveiligingsmaatregelen getroffen worden om te voorkomen dat vertrouwelijke data gebruikt wordt voor andere zaken dan het robotiseren van het desbetreffende proces.
638845	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E service levels	SAAS/PAAS/IAAS Cloud Service wordt niet nader gespecificeerd wat voor service dit is en met name door wie en waar dit uitgevoerd wordt. Uitgangspunt is dat de RPA software in het IT landschap van HbR wordt geïnstalleerd. Moet de hoofdaannemer en/of onderaannemer (partner) SAAS/PAAS/IAAS diensten bij HbR uitvoeren gedurende de looptijd van het contract?	Het staat de aanbieder vrij een eigen best practice rondom hosting aan te bieden. Dit kan in de cloud, of on premise, eventueel met een onderaannemer. De hoofdaannemer is verantwoordelijk voor het functioneren van de dienst in het HbR landschap.
638844	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E non functionals Iso normering	Als het uitgangspunt gehateerd wordt dat de RPA software in het IT landschap van HbR wordt geïnstalleerd, dan is er geen procesdata en informatie bij hoofdaannemer en onderaannemer (partner) aanwezig. Kunt u nader specificeren op welke wijze de gevraagde certificering van toepassing moet zijn?	De stelling "geen procesdata en informatie bij hoofdaannemer en onderaannemer (partner) aanwezig" hoeft niet waar te zijn. Wanneer de hoofdaannemer dit nodig heeft i.v.m. certificering, dient een hosting oplossing aangeboden te worden waarbij de hoofdaannemer wel deze data kan gebruiken.
638843	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E nonfunctionals	Uitgangssituatie is dat de RPA software in het IT landschap van HbR wordt geïmplementeerd. Hoofdaannemer en onderaannemer (partner) (anex software leverancier) hebben geen invloed op het IT landschap van HbR en daarmee samenhangend de beschikbaarheid. Hoe moeten wij deze eisen, rekening houdend met genoemd uitgangspunt interpreteren?	De hoofdaannemer breidt door de introductie van de RPA software het HbR IT landschap uit, waarbij de hoofdaannemer alleen verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid van deze software.
638842	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E non functionals	Er wordt een beschikbaarheidsnorm van > 98% vereist. Deze eis veronderstelt de mogelijkheid dat hosting van de RPA software buiten het IT landschap van HbR kan draaien en bijvoorbeeld via een VPN verbinding heeft met het IT landschap van HbR. Kunt u een duidelijkheid geven of de RPA software in het IT landschap van HbR geïnstalleerd (en beheerd) moet worden of buiten het IT landschap van HbR geplaatst kan worden?	Het staat de aanbieder vrij een eigen best practice rondom hosting aan te bieden, conform HbR security beleid. Dit kan in de cloud, of on premise, eventueel met een onderaannemer. De hoofdaannemer is verantwoordelijk voor het functioneren van de dienst in het HbR landschap.
638841	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E algemene eisen	Indien de aanbidding wordt gedaan door een hoofdaannemer in combinatie met een onderaannemer, mag "partner" dan worden gelezen als hoofdaannemer+onderaannemer?	Ja. De combinatie hoofdaannemer/onderaannemer is wettelijk toegestaan. De onderaannemer dient wel door inschrijver te worden benoemd in de documenten bij inschrijving.
638840	Bestek/beschrijvend document	Bijlage G punt 2	Dit onderdeel telt mee in de gunning. Op basis van de verstrekte informatie is het echter niet mogelijk om een inschatting te maken van het aantal robots waardoor er geen goed vergelijk mogelijk is. Kunt u een verwacht aantal robots en de mate van parallel gebruik verstrekken zodat aanbieders uit kunnen gaan van één eenzelfde aantal licenties?	Vanzelfsprekend zal gaandeweg moeten blijken, hoeveel robots er nodig zullen zijn. Ons uitgangspunt is 3 robots (licenties) geweest.

638839	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E	“. Nederlands als moedertaal, of beheersen de Nederlandse taal op C2-niveau en wonen én werken al minimaal één jaar in Nederland.” □ Geldt deze eis voor de medewerkers die derdelijns support verlenen?	Ja
638838	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E	Als eis wordt een performance-eis gesteld. Daar deze afhankelijk is van door hardware en installatie en externe factoren is er met de huidige informatie geen 100% garantie te geven. Wel kan een waarschijnlijkheid worden aangegeven op basis van ervaring en aanpak. Strikt genomen is dat geen “ja” waardoor niet aan alle eisen (MUST) kan worden voldaan. Resulteert dit in uitsluiting?	De waarschijnlijkheid is voldoende.
638837	Bestek/beschrijvend document	paragraaf 3.6	Onder Nr2 wordt onder de eerste bullet gevraagd naar “ de mate waarin de wijze van uitvoering aansluit bij de op te leveren producten en de HbR organisatie inclusief bestaande IT dienstverleners”□ Wat wordt bedoeld met “bestaande IT dienstverleners” en kunt u deze specificeren?	De IT dienstverleners die relevant zijn voor de bestaande applicaties (in zoverre relevant voor robotisering). De belangrijkste zijn: KPN, Fujitsu en Ordina.
638836	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 2.5	Wat is het ambitieniveau van HbR? Welke processen moeten aan het einde van 6 maanden periode operationeel zijn?	Het ambitieniveau is 35 processen (bij voorkeur hoofdzakelijk door hbr-personeel) gerobotiseerd te hebben. Welke processen dit zijn, is nog aan verandering onderhevig. Hierin maken we graag gebruik van uw ervaring en expertise.
638835	Bestek/beschrijvend document	paragraaf 2.3	Hoeveel medewerkers verwacht HbR in te zetten op ontwikkeling en beheer van robots (in aantal en FTE beschikbare tijd)?	ca 6 FTE
638834	Bestek/beschrijvend document	paragraaf 2.3	Gesteld wordt dat punten 1 t/m 4 gerealiseerd dienen te zijn in 6 maanden. Betekent dat er een timebox benadering wordt gevraagd voor de te realiseren robotfunctionaliteit?	De methode moet in onze beleving passen bij de partner en is dus nog niet bij voorbaat vastgelegd. Echter kwaliteit is belangrijker dan snelheid, de 6 maanden is een richtlijn. Graag lezen we in uw plan van aanpak, of u deze methode zou willen toepassen en waarom?
638833	Bestek/beschrijvend document	Projectscope 5	Betekent dit dat er geen support wordt gevraagd op de ge-implementeerde robots?	Er is juist wél behoefte aan technisch beheer van de robots.
638832	Eisen en criteria	Prijzenblad	Bij onderdeel 1 staat expliciet “ fixed price” benoemd. Bij de onderdelen 1a, 1b, 1c is dit niet vermeld. Is de gevraagde prijs bij 1 de cumulatie van onderdelen 1a + 1b + 1c?	Ja
638831	Bestek/beschrijvend document	Gunning	Hoe wordt de totale prijs bepaald die gebruikt wordt voor de gunning? Het Prijsopgave-document kent een onderdelen met een vaste prijs, een eenmalige prijs, en kosten per uur (onderdeel 3b). Dit levert verschillende eenheden die niet te cumuleren zijn. En over welke periode wordt gecumuleerd?	3b hoeft u er niet bij op te tellen
638830	Bestek/beschrijvend document	Inhoudsopgevae	Bijlage N lijkt de opgave van Referentieprojecten te zijn (Bijlage D). Bijlage D ontbreekt. Kunt u bijlage D verstrekken?	Nee, bijlage D is vormvrij. Dat wil zeggen dat u zelf een document mag aanleveren, en deze dan D moet noemen.
638780	Bestek/beschrijvend document	In Bijlage E, vraag 5	In Bijlage E, vraag 5 betreffende de vragen tot het programma van eisen: “Het uitvallen van een component, door storing of regulier onderhoud, mag geen invloed hebben op de beschikbaarheid van andere componenten”. Kunt u toelichten wat u wordt bedoelt met “component”? Wordt hier de Robot meebedoeld?	In deze eis gaat het inderdaad om een agent (robot). Zo mag een storing op één agent mag geen impact hebben op andere agents en/of control software.
638779	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E, vraag 4	In Bijlage E, vraag 4 betreffende de vragen tot het programma van eisen: “De software is niet specifiek bedoeld om één software-pakket mee te robotiseren, maar werkt voor alle soorten software.” Kunt u toelichten of meer achtergrond geven op deze vraag. Wat wordt bedoelt met “één software-pakket mee te robotiseren” vs “werkt voor alle soorten software”?	De robot moet niet bijvoorbeeld alleen met Outlook overweg kunnen, maar met alleen gangbare applicaties, zoals de gehele office suite, SAP, HAMIS, esize, etc, etc (zie bijlage L)
638778	Bestek/beschrijvend document	zou bijlage D alsnog toegestuurd kunnen worden?	Bijlage D was niet onderdeel van de set documenten, zou bijlage D alsnog toegestuurd kunnen worden of volstaat een powerpoint met 1 referentie per slide?	hebben we in middels geüpload naar TenderNed
638777	Bestek/beschrijvend document	Wie gaat project begeleiden	Wie gaat project begeleiden - hoe gaat de interactie met het COE eruitzien (tijdens project en in run)	Intern begeleiden we het project. We verwachten dat het hoofd van de CoE kan sparren met een development lead/sr. consultant aan de kant van de partner
638776	Bestek/beschrijvend document	Bijlage F , is er een wens 1, 2 en/of 3, zo ja welke?	In Bijlage F start het bij wens 4 (is er een wens 1, 2 en/of 3, zo ja welke)	Nee, het is een voor ons interne categorisering van de wensen

638775	Bestek/beschrijvend document	In Bijlage E, is er een eis nr 1, zo ja welke?	In Bijlage E start het bij eis nr 2 (is er een eis nr 1, zo ja welke)	Nee, het is een voor ons interne categorisering van de eisen
638774	Bestek/beschrijvend document	bijlage P ontbreekt?	Bijlagen zijn genummerde A t/m Q echter P ontbreekt in deze reeks (zo ja welke)	Er is geen P.
638773	Eisen en criteria	support en maintenance / L3 support n de Nederlandse taal?	Moet de support en maintenance / L3 support ook in de Nederlandse taal zijn	Ja
638772	Eisen en criteria	toegang geven tot ServiceNow?	Bestaat de mogelijkheid om leverancier team toegang te geven tot ServiceNow en aparte workflow te krijgen ipv bijkomende ticketingtool te implementeren?	Nee, er wordt geen toegang gegeven tot derde partijen in onze ticketing-tool
638771	Eisen en criteria	2 factor authentication	Hoe ziet de 2 factor authentication eruit - wat wordt er gebruikt (token, applicatie , ...)	De 2FA eis betreft alleen de manier waarop de leverancier de software beheert, niet de agents/robots zelf. Beheer op afstand kan op meerdere manieren conform HbR security beleid worden ingericht.
638770	Eisen en criteria	procestransformatie nodig?	Staat de haven ervoor open dat in bepaalde gevallen er een procestransformatie nodig zal zijn om RPA te implementeren	Ja
638769	Eisen en criteria	eindgebruikers vaak ingrijpen?	Bestaat er een verwachting dat de eindgebruikers vaak zullen moeten ingrijpen of processen vaak interactie met eindgebruikers zullen vereisen?	De verwachting is dat er niet vaak hoeft worden ingegrepen
638768	Eisen en criteria	L3 support	Als het gaat om L3 support, wat wordt daaronder dan verstaan? technische problemen met de RPA software? process veranderingen en applicatie wijzigingen?	technische problemen: ja. De andere geschetste voorbeelden, zien we niet als L3 support, maar zouden we wel graag gebruik van dienstverlening hiervoor kunnen maken (dit is wat we bedoelen met punt 5 in de projectscope de support vanaf 0%)
638767	Eisen en criteria	het onderhoud in productie	Als het onderhoud in productie de verantwoordelijkheid van de leverancier is, beperkt zich dat dan tot de processen die ontwikkeld werden samen met de leverancier tijdens de eerste periode van 6 maanden? voor alle processen die met de leverancier ontwikkeld worden, ook die na de eerste 6 maanden? voor alle processen die de haven van Rotterdam ontwikkeld, ook diegenen die de haven op zichzelf ontwikkeld	De bedoeling is dat processen samen met het havenbedrijf worden gescript en ontwikkeld. Het onderhoud is in beginsel eerste verantwoordelijkheid van het havenbedrijf zelf. Tijdens de eerste 6 maanden verwachten we van partner wel dat we hierin worden opgeleid en begeleid.
638766	Eisen en criteria	Wie gaat de processen onderhouden in productie	Wie gaat de processen onderhouden in productie na de eerste 6 maanden? Is het de bedoeling dat ook hier een overdracht gedaan wordt naar de haven?	Het havenbedrijf. Overdracht is onderdeel van het opleidingstraject en daarmee een must.
638765	Eisen en criteria	Hoeveel processen automatiseren?	Hoeveel processen will de haven binnen de eerste 6 maanden automatiseren en welke zijn de eerste? gaan deze processes in parallel ontwikkeld worden met verschillende teams of eerder in waterval-model	Het ambitieniveau is 35 processen (bij voorkeur hoofdzakelijk door hbr-personeel) gerobotiseerd te hebben. Welke processen dit zijn, is nog aan verandering onderheving. Hierin maken we graag gebruik van uw ervaring en expertise. Voor een plan van aanpak lezen wij graag uw advies in uw PvA
638764	Eisen en criteria	eindgebruikers zonder voorafgaande programmeerkennis ?	Is de verwachting dat eindgebruikers zonder voorafgaande programmeerkennis in de toekomst de geautomatiseerde processen gaan ontwikkelen?	Ja
638746	Planning	Inschrijvingsleidraad	Demonstraties & interviews van de beste drie inschrijvingen vinden plaats op donderdag 9 augustus 2018. Op dit moment zijn meerdere collega's afwezig ivm vakantie, is het mogelijk om de Demonstraties & interviews te verplaatsen naar de 3e week van augustus? (vanaf 13-aug)	Nee
638745	Bestek/beschrijvend document	Bijlage F – Tabblad 2 – Regel 24	Richt deze vraag zich op de RPA-software leverancier of op de RPA implemenatiepartner?	van de vendor (RPA-software leverancier)
638744	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E – Nr 7 Onderhoudbaarheid – Algemeen	Wordt met de oplevering en acceptatie bedoeld op de RPA-software of op de te robotiseren processen?	gaat over de software
638743	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E	In bijlage E worden de termen 'oplossing', 'software' en 'applicatie' veel gebruikt, wij gaan ervan uit dat hierbij wordt bedoeld op de RPA-software, is dit correct?	Ja

638742	Bestek/beschrijvend document	Bijlage E	Inschrijver gaat ervan uit dat alle vragen gerelateerd zijn aan de werking van de RPA-software en niet de werking en performance van de gerobotiseerde processen, is dit correct?	Ja
638252	Bestek/beschrijvend document	softwarepakket keuze: graag antwoord voor 19 juli	Constatering 1 In het document “Inschrijvingsleidraad Aanbesteding Robotics” staat op pagina 4 onder paragraaf 2.2.1. het volgende vermeldt: “De project scope is: Het adviseren en selecteren van één Robotic Process Automation softwarepakket.”□ Constatering 2 In hetzelfde document “Inschrijvingsleidraad Aanbesteding Robotics” staat op pagina 11 in tabel 4 sectie 5a het volgende vermeldt: “De 3 gegadigden met de meeste punten worden uitgenodigd voor een Demo. In deze demo wordt het door de gegadigde geselecteerde softwarepakket voor Robotics getoond in max 30 minuten.”. Tevens wordt in de documenten “Bijlage E Programma van Eisen – Robotics” en “Bijlage F Programma van wensen – Robotics” gedetailleerde productinformatie over één softwarepakket uitgevraagd. Onze vraag Constatering 1 stelt dat gegadigden wordt verzocht om het Havenbedrijf Rotterdam te assisteren met het selecteren van één pakket. Dit lijkt te impliceren dat het Havenbedrijf Rotterdam een keuze wil hebben uit minimaal twee of meer pakketten. Een keuze is immers alleen mogelijk indien er meer dan één alternatief voor handen is. Constatering 2 lijkt echter te stellen dat de verwachting is van het Havenbedrijf Rotterdam dat gegadigden in hun in te leveren voorstel reeds de keuze hebben gemaakt voor één softwarepakket en dat dit pakket integraal onderdeel is van de aanbieding. O.b.v. de uitvraag vermoeden wij dat het Havenbedrijf Rotterdam het laatste bedoelt, echter hebben wij daarover geen zekerheid door de (schijnbare) tegenstelling tussen constatering 1 en 2. Onze vraag is daarom: •Vraagt het Havenbedrijf Rotterdam aan gegadigden om in hun aanbieding reeds een keuze te maken voor één softwarepakket en de uitvraag op dit softwarepakket te baseren, of vraagt het Havenbedrijf Rotterdam aan gegadigden om in hun aanbieding (nog) geen keuze te maken voor één softwarepakket?	Ja
	algemeen		Is Deloitte betrokken geweest bij de voorbereiding van de aanbesteding?	neen
	algemeen		Indien het antwoord op A bevestigend is, zult u dan Deloitte uitsluiten van deelname aan deze aanbesteding?	nvt
	algemeen		Deloitte is onmiskenbaar betrokken bij de voorbereiding van het Robotics project. Bent u bereid Deloitte alsnog uit te sluiten van deelname aan deze aanbesteding ten einde ieder schijn van schending van het gelijkheids- en transparantiebeginsel te vermijden? Zo nee, waarom niet?	neen, zie het korte verslag van de bijeenkomst hieronder
	algemeen		Indien het antwoord op C ontkennend is verzoeken wij u aan te tonen dat inschrijving door Deloitte de mededinging niet kan vervalsen en ons mee te delen welke maatregelen u resp. Deloitte daartoe heeft genomen	zie het korte verslag van de bijeenkomst hieronder
	algemeen		Indien het antwoord op C ontkennend is verzoeken wij u ons alle informatie ter beschikking te stellen waarover Deloitte beschikt en die van belang is met het oog op het opstellen van een passende inschrijving waaronder de volledige presentaties die door Deloitte verzorgd zijn.	zie het korte verslag van de bijeenkomst hieronder en de inhoud van de power point presentatie
	algemeen		Indien het antwoord op C ontkennend is verzoeken wij u ons te melden hoeveel consultants/adviseurs op het gebied van Robotics zijn er werkzaam bij Deloitte?	nee, dat vindt HbR niet relevant
	algemeen		Indien het antwoord op C ontkennend is verzoeken wij u ons te melden hoeveel consultants van Deloitte zijn betrokken geweest bij de drie respectieve voorbereidende activiteiten (PoC, Opportunity Assessment en Inbedding Robotics in het DNA)? Graag opgave van het aantal consultants/adviseurs per activiteit alsmede opgave van het aantal consultants dat ten aanzien van één, twee of drie van de activiteiten werkzaam is geweest.	nee, dat vindt HbR niet relevant

Op 19 juli 2018 heeft in het World Port Center een bijeenkomst van een uur plaatsgevonden, georganiseerd ten behoeve van deze Nota van Inlichtingen. Drie geïnteresseerde partijen hebben van de uitnodiging tot deze bijeenkomst gebruik gemaakt. Tijdens de presentatie en de vragenronde is onder andere naar voren gekomen dat HbR de zienswijze van Deloitte niet heeft willen publiceren, enerzijds om de geïnteresseerde partijen niet teveel te willen sturen en anderzijds om meer onderscheid in de offertes te krijgen. Deloitte heeft niet meegewerkt met de marktconsultatie en niet meegeschreven met de aanbestedingsstukken. Deloitte heeft de pilot gedraaid met gebruikmaking van BluePrism maar het is daarmee niet gezegd dat HbR alleen met die software zou willen werken. De potentie van Robotics binnen HbR is hoogstwaarschijnlijk groter dan door Deloitte is onderzocht. Op vragen uit de zaal, of er afgesproken is met Deloitte dat degenen die betrokken zijn geweest bij de pilot, niet betrokken mogen zijn bij de aanbesteding is het antwoord dat deze afspraak niet met Deloitte is gemaakt. Verder is uitgelegd dat de stakeholders betrokken bij de pilot geen bemoeienis hebben met de opstelling van de aanbestedingsleidraad. Er is een nieuwe projectleider en een nieuwe product owner. Vanzelfsprekend hebben de leden van de beoordelingscommissie wel kennis van het project en de pilot Robotics, anders waren zij niet uitgenodigd voor deelname aan de beoordeling van de aanbesteding. HbR legt het accent op het level playing field en benadrukt dat alle partijen objectief en gelijkelijk behandeld worden.