

Nota van inlichtingen 1

Europese aanbesteding

Planning & Roostering software

Stichting Pantar Amsterdam



Opgesteld door : Pantar
Versie : 1.0
Datum : 5 februari 2021

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van inlichtingen 1 maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding 'Planning & Roostering software' met publicatienummer 296375, die Opdrachtgever op 11 januari 2021 is gestart. De Nota van inlichtingen 1 heeft betrekking op de offertefase van de genoemde aanbesteding.

In deze Nota van inlichtingen geeft Opdrachtgever antwoord op de door geïnteresseerde partijen ingediende vragen en reageert Opdrachtgever op opmerkingen die door geïnteresseerde partijen zijn ingediend.

Geïnteresseerde partijen dienden conform Beschrijvend document de vragen en opmerkingen in op uiterlijk 25 januari 2021, 10:00 uur. Er zijn in totaal 23 vragen/opmerkingen ingediend.

Opdrachtgever beantwoordt alle gestelde vragen en reageert op alle ingediende opmerkingen in hoofdstuk 2 van deze Nota van inlichtingen.

1.2 Aanvullingen

Opdrachtgever wijst er op dat de volgende documenten door middel van deze Nota van inlichtingen gewijzigd zijn:

- Beschrijvend document
- Bijlage A – Programma van eisen
- Bijlage B – Concept van de Overeenkomst

Als bijlage bij deze Nota van inlichtingen stelt Opdrachtgever nieuwe versies beschikbaar van deze documenten.

In navolging op de antwoorden op vragen 5 en 18 stelt Opdrachtgever uiterlijk bij publicatie van Nota van inlichtingen 2 een extra bijlage beschikbaar met daarin een indicatieve planning van de gefaseerde implementatie.

1.3 Verdere verloop procedure

Voor de verdere procedure verwijst Opdrachtgever naar hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document. De sluitingsdatum van vragenronde 2 is woensdag 17 februari 2021, vóór 10:00 uur.

2. Vragen en opmerkingen van geïnteresseerde partijen en antwoorden en reacties van Opdrachtgever

Nr.	Betreft	Paragraaf / eis / artikel	Gestelde vraag	Antwoord Opdrachtgever
1	Beschrijvend Document	3.4.2	Mag bij kerncompetentie b (implementatie) dezelfde referentie gebruikt worden als die bij a (specificaties)?	Zie paragraaf 3.4.2 van het Beschrijvend document. Het is toegestaan meerdere kerncompetenties aan te tonen aan de hand van één referentie.
2	Beschrijvend Document	3.4.3	ISAE 3402 type 2 rapportage: Aangezien er geen directe financiële gegevens worden geregistreerd en verwerkt in de uitgevraagde planning en roostering applicatie (deze worden immers in een andere (salaris)applicatie verwerkt), is ISAE 3402 type 2 rapportage niet van toepassing. Daarbovenop is dergelijke eis niet gebruikelijk bij planning en roostering software. Het weglaten van deze eis zal het aantal inschrijvingen vergroten, wat ten goede komt aan een eerlijk speelveld, daarmee ook een grotere kans op kwalitatieve inschrijvingen, en een grotere poel om uit te kiezen voor Pantar. Het laten vallen van deze eis zal in wederzijds belang zijn. Wil Pantar mede om bovenstaande redenen deze eis laten vallen?	Pantar is bereid om de eis omtrent certificering ISAE 3402 Type-II te laten vallen. Zie herziene documentatie Beschrijvend document.
3	Beschrijvend Document	3.4.3	ISO 9001: Leverancier heeft geen ISO 9001 certificering maar wel een vergelijkbaar kwaliteitshandboek. Er wordt aangenomen dat een vergelijkbaar kwaliteitshandboek afdoende is voor deze eis. Is die aanname correct?	Deelnemer dient de certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten zoals beschreven in het Beschrijvend document in paragraaf 3.4.3. Indien u niet over een certificaat maar over een gelijkwaardig systeem beschikt, ligt de bewijslast voor het aantonen van deze gelijkwaardigheid bij u. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om (zo nodig) extern onderzoek in te laten stellen.
4	Beschrijvend Document	3.4.3	3.4.3 Wij bezitten de volgende certificeringen: ISO 27001 en ISO 9001. Is dat voldoende?	Dat is voldoende, zie ook het antwoord op vraag 2.
5	Beschrijvend Document		Is het de bedoeling dat zowel de 400 medewerkers en de circa 2900 personen in de doelgroep gaan werken in met de software.	Omdat Pantar op dit moment nog niet met planning- en roostersoftware werkt is het lastig op voorhand te zeggen hoeveel personen gebruik zullen maken van de software. Pantar heeft de wens flexibele en schaalbare aantallen te contracteren om de software gefaseerd uit te kunnen rollen in de organisatie. Daarbij heeft Pantar de wens om te starten met een pilot bij één afdeling, waarop andere afdelingen gefaseerd zullen volgen. Zie ook eisen 2.13, 2.14 en 2.15 uit het Programma van eisen over capaciteit, aanpassingen en schaalbaarheid. Naar verwachting zullen uiteindelijk zo'n 1500 personen binnen de contractperiode gebruik maken van de software. Aan deze aantallen kunt u echter geen rechten ontleen.

Nr.	Betreft	Paragraaf / eis / artikel	Gestelde vraag	Antwoord Opdrachtgever
6	Bijlage A - Programma van Eisen	2.1	eisnr 2.1 - hoeveel medewerkers wil Pantar de mogelijkheid geven om contact op te kunnen nemen met de helpdesk van de opdrachtgever ?	Alleen de leidinggevendenden die de roosters opstellen krijgen de mogelijkheid om contact op te nemen met de helpdesk. Naar verwachting zijn dit ongeveer 20 à 30 medewerkers.
7	Bijlage A - Programma van Eisen	2.2	In deze eis wordt aangegeven dat leverancier bij verandering van de 'wet- en regelgeving', eventuele noodzakelijke aanpassingen realiseerd binnen de daarvoor gestelde termijnen. Leverancier gaat ervan uit dat de investering die benodigd is om eventuele toekomstige wijzigingen in wet en regelgeving door te voeren in de applicatie, in rekening gebracht kan worden op basis van pay-per-use (maandelijkse nacalculatie) zoals aangegeven in eis 6.1. Is deze aanname correct?	Nee, deze aanname is niet correct. Deelnemer dient in Standaardformulier F - Prijzenblad een prijs per gebruiker op te geven. Dit is een vaste prijs per gebruiker en geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst.
8	Bijlage A - Programma van Eisen	2.2	In deze eis wordt aangegeven dat leverancier bij verandering van de 'wet- en regelgeving', eventuele noodzakelijke aanpassingen realiseerd binnen de daarvoor gestelde termijnen. Wanneer en door wie worden de 'gestelde termijnen' bepaald?	Indien er sprake is van veranderende wet- en regelgeving die van toepassing is op bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de Arbeidstijdenwet of de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zal Opdrachtgever de door de Rijksoverheid gestelde termijnen aan dienen te houden.
9	Bijlage A - Programma van Eisen	2.2	In deze eis wordt aangegeven dat leverancier bij verandering van de 'wet- en regelgeving', eventuele noodzakelijke aanpassingen realiseerd binnen de daarvoor gestelde termijnen. De term 'wet- en regelgeving' is een ruim begrip. Kan Pantar de 'wet- en regelgeving' verder specificeren om welke het precies gaat?	Zie Bijlage A 'Programma van eisen' eis 2.3 tot en met 2.6.
10	Bijlage A - Programma van Eisen	2.5	TLS 1.1 wordt wereldwijd niet meer als volledig veilig beschouwd. Zie bijvoorbeeld ook ratings o.b.v. scans via https://www.ssllabs.com/ssltest/ . Zou aanbestedende partij de eis willen aanpassen naar "TLS 1.2 of hoger"?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Zie herziene documentatie Programma van eisen.
11	Bijlage A - Programma van Eisen	2.7	Wij hanteren een standaard beschikbaarheid tussen 09:00 en 17:00 uur voor servicevragen, en buiten die uren op basis van best effort. Om beschikbaarheidstijden buiten 09:00 – 17:00 uur te kunnen garanderen zal leverancier aanzienlijk extra kosten dienen te maken welke zich vervolgens terugvertalen in de inschrijfprijs. Kan opdrachtgever akkoord gaan met beschikbaarheid van 09:00 – 17:00 uur en buiten die tijden op basis van best effort?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
12	Bijlage A - Programma van Eisen	4.1	Leverancier neemt aan dat naast de genoemde browsers, het ook een vereiste is dat er geen plugins geïnstalleerd hoeven te worden om de applicatie te laten werken. Is deze aanname correct?	Het is niet nodig dat de Opdrachtnemer plugins installeert.

Nr.	Betreft	Paragraaf / eis / artikel	Gestelde vraag	Antwoord Opdrachtgever
13	Bijlage A - Programma van Eisen	4.2 en 4.3	Voor een goede investeringsindicatie dient de scope van de diverse koppelingen eerst goed afgestemd te worden met elkaar alvorens die gerealiseerd kan worden. Leverancier doet hieromtrent 4 aannames: 1) Leverancier neemt aan dat met deze eis van leverancier verwacht wordt dat zij voldoende (technische en functionele) kennis en middelen in huis heeft om dergelijke koppelingen te kunnen realiseren in samenwerking met Pantar en derde leveranciers. 2) Leverancier neemt aan dat inschrijver vanzelfsprekend mee zal werken in het afstemmen van een gewenste en juiste werking van de koppelingen. 3) Dat de benodigde investering voor deze koppelingen buiten de scope van de inschrijfprijs valt zoals in bijlage F opgegeven gaat worden, en 4) dat de benodigde investering voor het realiseren van de gewenste koppeling op basis van pay-per-use (maandelijkse nacalculatie) zoals beschreven in eis 6.1 in rekening gebracht kan worden. Zijn genoemde aannames correct?	De volgende aannames van deelnemer zijn correct: 1 en 2. Aannames 3 en 4 zijn niet correct. Het realiseren van de koppelingen is zoals gesteld in paragraaf 1.3.1 'Binnen de scope van de Opdracht' van het Beschrijvend Document onderdeel uit van de scope van de Opdracht. Deelnemer dient de prijs voor het realiseren van de koppelingen te verwerken in de inschrijfprijs. Omdat het naar verwachting gaat om een eenmalige investering kan Deelnemer dit verwerken in Standaardformulier F - Prijzenblad, in tabblad 'tarieven voor advies en impl.'. Opdrachtgever heeft kennis en kunde in huis om de koppelingen te realiseren.
14	Bijlage A - Programma van Eisen	5.5	In eis 5.5 staat dat de managementrapportages nader bepaald worden. Aangenomen wordt dat 1) met deze eis bedoeld wordt dat (maatwerk)rapportages mogelijk moeten zijn. 2) Dat de investering voor deze nog nader te bepalen rapportages buiten de scope valt van de inschrijfprijs van de opdracht zoals in bijlage F opgegeven gaat worden. en 3) Dat de benodigde investering voor het realiseren van de gewenste koppeling op basis van pay-per-use (maandelijkse nacalculatie) zoals beschreven in eis 6.1 in rekening gebracht kan worden. Zijn deze aannames correct?	Rapportages moeten mogelijk zijn, waaronder ten minste de rapportages benoemd in hoofdstuk 5 van het Programma van eisen. Opdrachtgever is niet voornemens om te investeren in maatwerkrapportages maar zoekt zoveel mogelijk aansluiting bij standaardrapportages die de SaaS-oplossing biedt.
15	Bijlage A - Programma van Eisen	5.9	Eis 5.9 kunnen wij onze voorgestelde aanpassingen in een document aanleveren of wilt een vraag per aanpassing?	Voorstellen voor wijzigingen in eisen mogen in de Nota van inlichtingen, via de Nota van inlichtingen past Opdrachtgever eventueel documentatie aan.
16	Bijlage A - Programma van Eisen	6.1	eis nr 6.1, wij hanteren een andere betalingswijze, is dit bespreekbaar?	Opdrachtgever vraagt Deelnemer om de betalingswijze voor te leggen in vragenronde 2, waarna Opdrachtgever in de Nota van inlichtingen 2 al dan niet akkoord geeft op de betalingswijze van Deelnemer.
17	Bijlage A - Programma van Eisen	6.1	Leverancier neemt aan dat onder 'diensten' onder andere wordt verstaan de bestede uren door (implementatie) consultants.	Zie voor de wijze van betaling voor de implementatie artikel 9.1 van de Conceptovereenkomst (zie herziene documentatie).
18	Bijlage A - Programma van Eisen	6.2	Om wat meer financiële zekerheid aan de inschrijvers te geven, zodat inschrijver daarmee ook een scherpere prijs per gebruiker kan opgeven in Bijlage F - prijzenformulier, zal het fijn zijn als Pantar een minimum aantal (hetzij fictieve) gebruikers kan garanderen voor maandelijkse afname. Kan Pantar een minimum aantal garanderen? en zo ja, welk aantal kan gegarandeerd worden?	Opdrachtgever is voornemens de Planning & Roostering software gefaseerd in de organisatie te implementeren. Hierbij wil Opdrachtgever de software per afdeling implementeren Om Deelnemer een beeld te geven van de organisatie zal Opdrachtgever uiterlijk bij de Nota van inlichtingen 2 een Bijlage met daarin het aantal afdelingen en personeel per afdeling publiceren.

Nr.	Betreft	Paragraaf / eis / artikel	Gestelde vraag	Antwoord Opdrachtgever
19	Bijlage B - Concept Overeenkomst	8.2	art. 8.2 dit is afwijkend op onze standaard, is het mogelijk dat indexering op januari van 2022 plaatsvindt i.p.v. mei 2022	Opdrachtgever gaat niet akkoord met het wijzigen van artikel 8.2 van de Overeenkomst naar januari 2022.
20	Bijlage B - Concept Overeenkomst	11.1	art. 11.1 wij hebben enkele aanpassingen op de ARBIT_2018, wilt u deze aanpassingen per vraag ontvangen of mogen wij hier een document voor insturen?	Voorstellen voor wijzigingen in artikelen mogen in de Nota van Inlichtingen, via de Nota van Inlichtingen past Opdrachtgever eventueel documentatie aan.
21	Standaardformulier F - Prijzenblad		Het is ons niet duidelijk waar wij nu exact onze tarieven kunnen aangeven. Er wordt verwezen naar bijgesloten Word file, maar kan deze niet vinden	Deelnemer dient in Standaardformulier F - Prijzenblad (Excel bestand), in tabblad 'Prijs per gebruiker' en in tabblad 'Tarieven advies en impl.' de gele cellen in te vullen.
22	Standaardformulier F - Prijzenblad		Waar kan leverancier de prijs per gebruiker invullen?	Deelnemer dient de prijs per gebruiker in te vullen in Standaardformulier F - Prijzenblad in tabblad 'Prijs per gebruiker'. Hierbij dient Deelnemer de gele cellen in te vullen.
23	Standaardformulier F - Prijzenblad		Is het de bedoeling dat de implementatiekosten op basis van nacalculatie aan de hand van de opgegeven tarieven in rekening wordt gebracht? Of moeten de implementatiekosten opgenomen worden in de pay-per-use tarief?	Deelnemer dient in Standaardformulier F - Prijzenblad, tabblad 'Tarieven advies en impl.' een uurtarief per functie op te geven. Let op dat dit een ander tabblad is dan de prijs per gebruiker. Deelnemer dient in G2: Implementatieplan een globale planning van het implementatieproces te geven.