

Aanbesteding: Landelijk - SaaS dienst personeelsplanningssysteem
Aanbestedende Dienst: ProRail B.V.
Referentie: TN295940

Toelichting:

Hierbij publiceert ProRail de finale Nota van Inlichtingen (NvI) in de Openbare Europese aanbesteding 'SaaS dienst personeelsplanningssysteem', ref. 295940, met daarin opgenomen de antwoorden op alle vragen zoals ontvangen t/m de deadline voor het kunnen stellen van vragen d. d. 11-03-21 16.00u.

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Ingangsdatum overeenkomst

Vraag:

Beste,

Graag vernemen wij van u wat de (beoogde) ingangsdatum van de overeenkomst is.

b.v.d.

Anouk
TenderApp

Antwoord:

De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 juni 2021. Zie ook het termijnoverzicht in het TenderNed menu.

Beantwoord op: 16-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Leidraad p.14 Eis 7: Ervaringseis 2

Vraag:

U vraagt in de leidraad "Inschrijver toont door middel van één (1) referentie aan dat zij aantoonbaar ervaring heeft met het succesvol implementeren en opleveren van een SaaS-personeelsplanningssysteem waarbinnen tevens één (1) of meerdere AFAS interfaces zijn gerealiseerd."

Door deze eis zo te stellen (enkel partijen die al AFAS interfaces hebben gerealiseerd) wordt de concurrentiestelling beperkt en dit kan zeker niet de bedoeling zijn. Er zijn immers vele koppelingen/interfaces gangbaar binnen personeelsplanningssystemen die zeker evenwaardig zijn aan het uitgevraagde.

Wij verzoeken u dan ook deze ervaringseis als volgt aan te passen:
"Inschrijver toont door middel van één (1) referentie aan dat zij aantoonbaar ervaring heeft met het succesvol implementeren en opleveren van een SaaS-personeelsplanningssysteem waarbinnen tevens één (1) of meerdere AFAS of gelijkwaardige interfaces zijn gerealiseerd."

Kunt u hiermee instemmen en indien niet, waarom niet?

Antwoord:

ProRail wijzigt deze Ervaringseis niet. De essentie van ervaringseisen is, in tegenstelling tot uw stellingname, juist wel om de kring van potentiële gegadigden uit de markt terug te brengen tot die potentiële gegadigden met de meest passende kennis en ervaring. Het specifiek opnemen van het onderdeel 'AFAS interface(s)' in deze Ervaringseis is een bewuste keuze omdat AFAS voor onderhavige aanbestedingsbehoefte een voor ProRail zeer belangrijk bronsysteem betreft met eigen unieke kenmerken en karakteristieken. Passende kennis en kunde van de te contracteren marktpartij is zodoende voor zowel de aanstaande implementatie- alsook de operationele fase een zeer relevante risico mitigerende voorwaarde. Het handhaven van deze eis leidt – met andere woorden - niet tot een te laag niveau van concurrentiestelling en is tevens proportioneel gezien de wens om alleen partijen te selecteren met passende kennis en ervaring.

Beantwoord op: 18-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Referenties

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad wordt bij zowel eis 6 als bij eis 7 om een referentie gevraagd. Mogen beide eisen met één referent en dus één referentierformulier worden ingevuld, indien betreffende referent zowel aan de eis voor verschillende roostermethoden voldoet als aan de eis voor de AFAS koppeling?

Antwoord:

Ja, het is toegestaan om één (1) referentie in te dienen die voldoet aan zowel Eis 6 alsook Eis 7. Onderaan in de bijlage 7 – 'Referentierformulier' dient u dan aan te geven dat u de referentie voor beide Eisen indient. Daarnaast dient de verklaring van goede uitvoering van de primaire opdrachtgever dus ook voor zowel Eis 6 als Eis 7 opgesteld en ingediend te worden.

Beantwoord op: 22-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 14 - bijlage 3

Vraag:

Onder Punt a: Verwerker is ISO 27001 gecertificeerd en niet ISO 27002. Informatie over gezondheid wordt niet bijgehouden, dus alleen het niveau 'vertrouwelijk' geldt.

Er geldt geen 'Hoger vertrouwelijke informatie' en de eis van een ongedeelde infrastructuur is daarom niet van toepassing.

Verwerker vraagt geen VOG voor haar medewerkers of inhuurkrachten.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Het vertrouwelijkheidsniveau dat geldt bij een specifieke verwerking moet per verwerking bepaald worden in de praktijk. Opdrachtgever sluit op dit moment niet uit dat dit ook gegevens kunnen zijn van een hoger vertrouwelijkheidsniveau. Zolang er in de praktijk geen sprake is van verwerking van gegevens met een hoger vertrouwelijkheidsniveau, dan hoeft Verwerker ook niet te voldoen aan de daarbij behorende eisen. Op het moment dat er gegevens verwerkt worden die een hoger vertrouwelijkheidsniveau hebben, dan dient Verwerker te voldoen aan de bijbehorende eisen. Verwerker dient zich daaraan te committeren.

De VOG wordt niet geëist, maar sterk aanbevolen (zie bijlage 1.6 'ProRail Eisen aan informatieveiligheid ondernemer'). Dit is gerelateerd aan het feit dat verwerker verantwoordelijk is voor alle betrokken medewerkers, inclusief ingehuurde personen, met autorisatierechten op de ProRail Infrastructuur. De uiteindelijke keuze - en de daarmee verbandhoudende risico-inschatting en aansprakelijkheden - om wel of geen VOG te vragen ligt echter bij de Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 14 - bijlage 2

Vraag:

De volgende Persoonsgegevens zijn niet van toepassing:

- Geboortedatum
- Geslacht
- Functieschaal

Antwoord:

De geboortedatum en functieschaal zijn wel degelijk van toepassing voor ProRail. Voor een aantal cao bepalingen is de leeftijd (op basis van de geboortedatum) van de medewerker belangrijk. Hetzelfde geldt voor de

functieschaal. Er zijn vergoedingen die afhankelijk zijn van de schaal. De genoemde gegevens gaan dus verwerkt worden. Het verwerken van het geslacht is optioneel.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 14 art. 9

Vraag:

Wij zouden graag de volgende aanpassingen zien m.b.t. art. 9

9.1 toevoegen "Aansprakelijkheid voor schade is beperkt als overeengekomen in de Hoofdovereenkomst."

9.2 vervalt, Verwerker is niet akkoord met vrijwaringen

9.3 vervalt, zie toevoeging in art. 9.1

9.4 vervalt, zie toevoeging in art. 9.1

Kan Opdrachtgever hier mee akkoord gaan?

Antwoord:

Nee, niet akkoord.

Artikel 9 VWOK ziet op de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer in zijn rol als Verwerker. Deze aansprakelijkheden en vrijwaringen vloeien voort uit die specifieke rol en bijbehorende wet- en regelgeving (waaronder de AVG). De aansprakelijkheden op basis van de Hoofdovereenkomst staan hier los van, zoals ook in 9.3 uitdrukkelijk is opgenomen.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 14 art. 8

Vraag:

Is Opdrachtgever akkoord om hier een lid 5 toe te voegen met onderstaande tekst:

" In tegenstelling tot wat aangegeven is in lid 1 t/m 4 van dit artikel geldt het volgende. Verantwoordelijke heeft het recht om de genoemde controles en audits uit te voeren onder de voorwaarden zoals gesteld in dit lid. Een dergelijke controle of audit zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij, welke partij door de Verantwoordelijke wordt geselecteerd, in overleg met Verwerker. Deze partij zal ten minste gekwalificeerd zijn als (IT-)auditor en ten minste geaccrediteerd zijn als Register Controller, Register Accountant of Register EDP-auditor. De (interne en externe) kosten van een audit zijn voor rekening van de Verantwoordelijke, tenzij blijkt dat

Verwerker wezenlijk tekortkomt of tekort is gekomen in de nakoming van haar verplichtingen opgenomen in deze overeenkomst. Vóór de aanvang van een controle of audit zullen Verantwoordelijke en Verwerker met elkaar overeenkomen wat de scope, planning en de duur van de controle of audit zal zijn, en eveneens bepalen wat het uurtarief van Verwerker zal zijn voor de geboden ondersteuning. Het is Verantwoordelijke niet toegestaan een controle of audit op locatie te verzoeken indien Verwerker een recent intern of extern auditrapport kan overleggen dat toeziet op dezelfde locaties waarvoor Verantwoordelijke een controle of audit verzoekt, tenzij Verantwoordelijke aantoont dat een dergelijk intern of extern auditrapport niet voldoet aan de vereisten."

Antwoord:

Nee, niet akkoord.

Met de toevoeging van dit vijfde lid worden de facto de eerste vier leden van dit artikel buiten werking gesteld, getuige de eerste zin van dit voorstel.

Wel kan worden ingestemd met het vooraf vaststellen van de scope van het onderzoek. Voor wat betreft de kosten van het onderzoek is in artikel 8 lid 4 reeds opgenomen dat deze voor rekening van Verantwoordelijke komen, tenzij blijkt dat de Verwerker is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen. Daarmee is aan dat onderdeel van het voorstel van vraagsteller al voldaan met de tekst in artikel 8 lid 4 en voegt de voorgestelde tekst niets nieuws toe.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 14 art. 3.4

Vraag:

In plaats van 'een door Verantwoordelijke gewenste vorm' wordt dit in csv-formaat waarin Verwerker deze exports altijd doet. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De gewenste vorm van de te beschikbaar te stellen data is nader te bepalen, maar geëist is dat het ontvangen van gegevens met alle relationele verbindingen tussen deze gegevens middels het formaat mogelijk is.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 13 - Concept Overeenkomst art. 10.14

Vraag:

In plaats van 'een door Opdrachtgever te bepalen wijze' wordt de data in csv-formaat aangeboden, is Opdrachtgever hier akkoord mee?

Antwoord:

De gewenste vorm van de te beschikbaar te stellen data is nader te bepalen, maar geëist is dat het ontvangen van gegevens met alle relationele verbindingen tussen deze gegevens middels het formaat mogelijk is.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 13 - Concept Overeenkomst art. 8

Vraag:

Wij hanteren de volgende betalingsvoorwaarden:

- Implementatiekosten 50% bij aanvang en 50% bij volledige oplevering (dit is inclusief de trainingen)

- consultancydiensten na afronding van de implementatie, direct na geboden dienstverlening

Is Opdrachtgever hier akkoord mee?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. ProRail zal de betalingsvoorwaarden behorende bij deze aanbesteding niet veranderen.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 13 - Concept Overeenkomst art. 7.5

Vraag:

Wij vinden deze omschrijving te vaag, Is opdrachtgever akkoord om bij het opstellen van de overeenkomst dit artikel te herschrijven, zodat deze voor beide partijen acceptabel is?

Antwoord:

Het is ProRail niet duidelijk wat u onduidelijk vindt in dit artikel. Overigens mogen dergelijke bepalingen aanbestedingsrechtelijk na gunning van de opdracht niet herschreven worden zoals door u voorgesteld.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 13 - Concept Overeenkomst art. 7.2

Vraag:

Er wordt in dit artikel verwezen naar 'ongelimiteerde gebruik'. In principe is het aantal gebruikers ongelimiteerd, maar er geldt wel een vergoeding per gebruiker van Roosterplanning zoals ook in de prijsopgave gegeven is. Is Opdrachtgever hier akkoord mee?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. ProRail vraagt een enterprise agreement uit onder de condities zoals in de aanbestedingsdocumentatie is beschreven.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 13 - Concept Overeenkomst art. 6.1

Vraag:

U geef aan dat de acceptatie van de prestatie plaatsvindt door toetsing van de opdrachtgever. In ons implementatieplan omschrijven wij in stappen onze implementatie. Een van de stappen is dat de eerste gebruikers gebruik kunnen maken van Roosterplanning voor ons staat dit gelijk aan een acceptatiemoment. Kunt u hier akkoord mee gaan?

Antwoord:

Nee, niet akkoord. Onder acceptatie verstaat ProRail enkel wat in artikel 6.1 van Bijlage 13 is beschreven.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 13 - Concept Overeenkomst art. 5.2 - B1

Vraag:

Om de datum van uiterlijk acht maanden na de Inwerkingtreding van de Overeenkomst te halen is tijdige input van Opdrachtgever een vereiste. Is Opdrachtgever akkoord om gezamenlijk de diverse deadlines vast te stellen in het definitieve implementatieplan?

Antwoord:

De 8 maanden eis blijft staan. Onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om de deadline van 8 maanden na contractondertekening te halen, is ProRail akkoord om de deadlines daarbinnen samen vast te stellen.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen - PvE 97

Vraag:

U eist dat nieuwe release alleen kunnen worden doorgevoerd nadat door Opdrachtgever akkoord is gegeven. Het is niet mogelijk dat wij hierover vooraf schriftelijke overeenstemming vragen aan onze klanten aangezien wij een een SaaS oplossing aanbieden. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met onze werkwijze: op het moment dat wij update en upgrades releases worden deze via de releasenotes aan onze klanten kenbaar gemaakt. Wij bieden onze releasenotes 1,5 week voor de release aan onze klanten aan, hierop kunnen onze klanten reageren. Zijn er veel tegenwerpingen dan gaan wij met onze klanten hierover in gesprek en kan de release gewijzigd worden. Wij werken met een scrum methodiek dit betekent dat wij elke week mogelijk met verbeteringen kunnen komen, maar maximaal 9 x per jaar hebben wij releases met grote aanpassingen die onze klanten raken. Met betrekking tot deze grote releases hebben onze klanten de mogelijkheid om voorafgaand de updates en upgrades te testen

Antwoord:

Uw werkwijze dient te voldoen aan de Eisen zoals gepubliceerd in Bijlage 1 'Programma van Eisen' en Bijlage 4 'Concept SLA'.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 2 - Vraagspecificatie - hoofdstuk 5

Vraag:

In hoofdstuk 5 omschrijft u de bestaande 3 roostermethodieken. U vraagt deze roostermethodiek één-op-één te ondersteunen. Uw omschrijving van de in hoofdstuk 5.2 'zelfroosteren' is zodanig specifiek dat u daar geen ruimte overlaat voor een andere leverancier/invulling van zelfroosteren dan de bestaande oplossing. U sluit hiermee alle andere leveranciers dan uw huidige leverancier uit van inschrijving. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met alternatieve werkwijze?

Antwoord:

ProRail gaat niet akkoord met een alternatieve werkwijze voor de invulling van de roostermethodiek zelfroosteren. De invulling van de roostermethodiek zelfroosteren moet voldoen aan de omschrijving zoals vermeld in de Vraagspecificatie (Bijlage 2) en de eisen in het PvE (Bijlage 1). Wetende dat er meerdere invullingen zijn voor het begrip zelfroosteren heeft ProRail ervoor gekozen het geëiste proces uit te schrijven voor de roostermethodiek in de Vraagspecificatie. De beschrijving is gebaseerd op een algemeen bestaand leveranciersafhankelijk en vrij toepasbare methode. Het handhaven van deze eis leidt niet tot een te laag niveau van concurrentiestelling en is tevens proportioneel gezien de wens om alleen partijen te selecteren die een passende oplossing aanbieden om zelfroosteren zoals ProRail dat eist te ondersteunen.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Tarief voor consultancy

Vraag:

In paragraaf 4.2.2 van de leidraad is sprake van een maximum uurtarief voor consultancy t.h.v. € 125,-.

Is het toegestaan om voor andere rollen, zoals projectleider of adviseur een ander (hoger) tarief te hanteren?

Antwoord:

Nee, niet toegestaan. ProRail eist maximaal een uurtarief van € 125,- te willen betalen ongeacht rol, kwaliteit en capaciteit. Zie hiervoor ook het tabblad toelichting van bijlage 9 'Prijzenformulier'.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Aantal medewerkers

Vraag:

Het aantal medewerkers waarvoor de licentie ruimte moet bieden in ons systeem is één van de zaken die de jaarlijkse SaaS kosten bepalen. Voor hoeveel medewerkers dient de licentie ruimte te bieden?

Antwoord:

Het aantal huidige gebruikers en verwachte groei daarin is weergegeven in de vraagspecificatie paragraaf 5.4. Echter, zoals in betreffende paragraaf

aangegeven is de verwachte groei een prognose waaraan geen verdere rechten ontleend kunnen worden. Zoals in het PvE (bijlage 1) geëist en ook geantwoord op NvI vraag 12: ProRail vereist een enterprise agreement.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Contract

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Definitie Dienst vs. Taakroosteren

Vraag:

In eis 2 van het PvE wordt beschreven van Diensten kunnen worden gespecificeerd met locaties, Kwalificaties en Taken. Ook moet een Taak automatisch aan een Dienst kunnen worden gekoppeld.

In ons systeem worden Kwalificaties niet rechtstreeks aan Diensten gekoppeld, dit gebeurt in de vastlegging van de bezettingseis. Iets vergelijkbaars geldt voor de koppeling van Taken aan Diensten; dit vindt plaats bij het Taakroosteren, waarbij een Taak (of meerdere) gekoppeld worden aan een, bij een medewerker ingeroosterde Dienst. Als geheel levert dit een flexibeler geheel op.

Is een oplossing waarbij de gevraagde koppeling tussen Dienst, Kwalificatie en Taak niet in de definitie van de Dienst vast wordt gelegd, maar in verschillende andere configuratie- en/of plan items acceptabel voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Ja, dit is acceptabel voor ProRail. De Oplossing moet signaleren dat een medewerker niet gekwalificeerd is voor de dienst en of taak. De manier waarop dit technisch gerealiseerd wordt is in te vullen door de inschrijver. De eis blijft verder ongewijzigd waaronder dat alleen een geautoriseerde gebruiker dit signaal kan overrulen.

Beantwoord op: 25-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Terugkerende bezettingseis

Vraag:

In eis 3 van het PvE wordt onder andere gevraagd naar een maandelijks terugkerende bezettingseis.

Aangezien vrijwel elke maand een andere duur heeft dan de vorige, en vrijwel elke maand van het jaar op een andere weekdag begint en eindigt dan

de vorige, is het concept van een zich maandelijks herhalende bezettingseis praktisch niet uitvoerbaar.

Bent u het eens met ons voorstel om het woord '/maand' te schrappen uit deze eis?

Zo nee: kunt u uitleggen welke werking u exact verwacht van een zich maandelijks herhalende bezettingseis?

Antwoord:

Inschrijver kan hier het woord 'maandelijks' vervangen door 'periodiek'.

Beantwoord op: 25-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Scoremodel

Vraag:

In het scoremodel zoals opgenomen in hst. 4.2.4 van de aanbestedingsleidraad worden bij de beschrijving van de scores van 'Zeer slecht' en 'Slecht' naast de term 'criterium' ook de term 'wens' gebruikt. Is onze aanname correct dat met 'wens' en 'criterium' hetzelfde bedoeld wordt of slaat het toch op iets anders?

Antwoord:

Uw aanname is correct. Daar waar in dit scoremodel overal 'wens' staat bij de score-uitleg van 'Zeer slecht' en 'Slecht' dient u daarvoor in de plaats 'criterium' te lezen. Betreffen typo's net zoals trouwens het woordje 'jet' in de 1e regel van de score-uitleg bij 'Slecht' een typo betreft en 'het' moet zijn.

Beantwoord op: 24-02-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
eis 2 PvE

Vraag:

In uw antwoord op vraag 19 wordt gesteld dat de eis (Eis 2 PvE) "verder ongewijzigd blijft, waaronder dat alleen een geautoriseerd gebruiker dit signaal mag overrulen." In de beschrijving van eis 2 was echter geen sprake van een geautoriseerd gebruiker die dit signaal mag overrulen. Mogen wij er van uit gaan dat de eis inderdaad voor het overige ongewijzigd blijft en de aanvulling uit het antwoord geen onderdeel wordt van de eis?

Antwoord:

Eis PvE2 blijft ongewijzigd. De aanvulling uit NvI-antwoord 19 "waaronder dat alleen een geautoriseerde gebruiker dit signaal kan overrulen" betrof een verwijzing naar Eis PvE33 en is geen onderdeel van Eis PvE2.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage 1.3 S22

Vraag:

In eis S22 wordt gesteld dat een volledig ingevuld applicatie intake formulier benodigd is. wij troffen dit document niet aan bij de aanbestedingsdocumenten.

Is het de bedoeling dat dit formulier als onderdeel van de aanbesteding wordt ingevuld, of als onderdeel van de implementatie/overdracht naar beheer?

Welke partij is verantwoordelijk voor het invullen ervan?

Antwoord:

Eis S22 in Bijlage 1.3 'Uitsnede ProRail Applicatie eisen' kan als niet van toepassing beschouwd worden.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 1.4 Toegangsbeleid

Vraag:

Dit document beschrijft een aantal zaken die geen specifieke functionele of technische eis stellen aan de SaaS dienst personeelsplanningsysteem en/of niet relevant zijn voor een SaaS oplossing.

Zo wordt niet duidelijk wat van het personeelsplanningsysteem verwacht wordt ten aanzien van de categorieën persoonlijke accounts, en is ons niet duidelijk of en zo ja welke eisen o.a. paragrafen 1.4, 1.5 en 1.6 stellen aan het personeelsplanningsysteem.

Ook de informatie over het wachtwoordbeleid van ProRail lijkt niet relevant, gegeven de eis voor Single Sign Om (Bijlage 1.3, S5 en S8)

In onze ervaring kan bovenstaande leiden tot verschillende interpretaties en verwachtingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Om dit te voorkomen hebben wij de volgende vragen:

Mogen wij er van uit gaan dat eisen die vanuit het toegangsbeleid van ProRail gelden voor het SaaS personeelsplanningsysteem zijn opgenomen in

Bijlage 1 - Programma van Eisen?

Zo nee: kunt u concreet aangeven welke eisen het toegangsbeleid van ProRail stelt aan het SaaS personeelsplanningsysteem?

Antwoord:

De paragrafen 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1 en 2.2 uit Bijlage 1.4 'ProRail toegangsbeleid uit IBB2.4' kunnen als niet van toepassing beschouwd worden.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Zelfservice ICT

Vraag:

Op pagina's 4 en 5 van Bijlage 5 - ProRail Architectuurvisie wordt geschreven over ICT Zelfservice.

Kunt u toelichten wat wordt bedoeld met dit concept, indien mogelijk aan de hand van enkele voorbeelden?

Welke relatie heeft Zelfservice ICT met de SaaS dienst personeelsplanningsysteem? Welke eisen stelt het aan de applicatie en/of het (technisch) beheer?

Antwoord:

Onder ICT Zelfservice verstaat ProRail dat een ProRail beheerder zelfstandig, zonder ondersteuning van technisch beheer en/of externe consultancy, bepaalde werkzaamheden zelfstandig kan uitvoeren, zonder inspanningsverplichting van de inschrijver.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 5

Vraag:

Bijlage 5 beschrijft de principes die ten grondslag liggen aan de architectuur van ProRail.

Mogen wij er van uit gaan dat dit document dient om achtergrondinformatie te verschaffen ten behoeve van KC3: Technische roadmap, en op zich geen eisen stelt aan de SaaS dienst personeelsplanningsysteem?

Indien nee: kunt u expliciet aangeven welke eisen, aanvullend aan Bijlage 1 - PvE, Bijlage 5 stelt aan de SaaS dienst personeelsplanningsysteem?

Antwoord:

Het klopt dat bijlage 5 'ProRail Architectuurvisie' geen aanvullende eisen stelt op het PvE (Bijlage 1). Bijlage 5 is opgenomen ten behoeve van het uitgevraagde kwaliteitscriterium 3 'Technische Roadmap'. Zie ook paragraaf 4.2.3.3 in de aanbestedingsleidraad.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 1 programma van eisen

Vraag:

In het programma van eisen wordt er ook gerefereerd naar 'middelen'. Hieruit leiden we af dat middelen door een extern plansysteem worden gepland. Welke rol speelt de planning van de middelen in de personeelsplanning?

Antwoord:

Uw aanname is onjuist. Middelen worden niet door een extern plansysteem gepland. Eis PvE56 eist dat er een interface komt tussen het middelenplansysteem van ProRail en de Oplossing. Het extene middelenplansysteem geeft de beschikbaarheid van de middelen door aan de Oplossing. Het middel wordt in de Oplossing in een dienst aan een gekwalificeerde gebruiker gekoppeld om het werk uit te kunnen voeren. Vanuit de Oplossing wordt er geen informatie aan het middelenplansysteem terug gegeven.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Programma van eisen bijlage 1

Vraag:

In de detail eisen wordt er wel gerefereerd naar het berekenen van vergoedingen en rekenregels voor salarisberekening. In bijlage 2 wordt salarisadministratie buiten scope gezet. Welk stuk van de salarislogica valt binnen scope van de roosteroplossing, en welk stuk erbuiten?

Antwoord:

Zie eis PvE50. De Oplossing genereert de juiste looncomponenten en de

juiste hoeveelheid (stuks) daarvan conform de ProRail CAO. Zie Bijlage 1.5 'CAO-ProRail-2019-2020'. De looncomponenten die door de Oplossing gegenereerd dienen te worden zijn door ProRail reeds bepaald qua nummer en omschrijving. Zie Bijlage 6 'Afkorting en begrippen' voor de definitie van Looncomponent.

De berekening om te komen tot een uit te betalen bedrag door de salarisadministratie gebeurt in het Personeelsinformatiesysteem (momenteel AFAS) op basis van de door de Oplossing aangeleverde informatie.

Als er in de Oplossing mutaties met terugwerkende kracht in een afgesloten periode verwerkt worden dan moeten eventuele consequenties daarvan op de uren en/of vergoedingen door de Oplossing zelf verwerkt worden en bij de eerstvolgende aanlevering aan het Personeelsinformatiesysteem aangeboden worden. De originele verwerkingsperiode wijzigt hierbij dan niet.

Beantwoord op: 05-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Vraagspecificatie SaaS dienst personeelsplanningssysteem'(bijlage 2)

Vraag:

Basisroosteren dan wel zelfroosteren zijn twee alternatieve processen. Hoe wordt bepaald welk individu of groep van medewerkers via welk proces worden gepland? Is dit het gevolg van een stapsgewijze overdracht, of zijn er andere criteria die mee bepalen of zelfroosteren toepasbaar is?

Antwoord:

De keuze voor de te hanteren roostermethodiek wordt door het management bepaald per individu en/of groep. Gedurende de contractuele looptijd zullen medewerkers kunnen veranderen van roostermethodiek naar aanleiding van besluiten van het management.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Vragen op basis van 'Vraagspecificatie SaaS dienst personeelsplanningssysteem'(bijlage 2)

Vraag:

Welke rol speelt de gebruiker met rol 'Manager' exact in het planningsproces? Moet hij de roosters goedkeuren? Verlofaanvragen goedkeuren?

Antwoord:

De rol van een Manager in de Oplossing kan verschillen per gebruikersgroep. De voorbeelden die u noemt zijn dan ook afhankelijk van hoe een gebruikersgroep de rol van een Manager in de Oplossing inricht en is nader te bepalen.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Vragen op basis van 'Vraagspecificatie SaaS dienst personeelsplanningssysteem'(bijlage 2)

Vraag:

In de beschrijving van het zelfroosteren proces (fase 2) wordt de term 'Plangroep' gebruikt. Begrijpen we dit correct dat dit de groep van medewerkers is die gezamenlijk een zelfde rooster aan het opstellen zijn?

Antwoord:

Zie Bijlage 6 'Afkortingen en begrippen' voor de definitie van het begrip Plangroep en Roostergroep. Wanneer de Plangroep hetzelfde is als de Roostergroep is uw antwoord correct. Indien er meerdere Roostergroepen in een Plangroep zitten is uw antwoord niet correct.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Vragen op basis van 'Vraagspecificatie SaaS dienst personeelsplanningssysteem'(bijlage 2)

Vraag:

Uit de cijfers die we kregen blijkt dat op dit moment enkel ICT I&O gebruik maakt van het Taakroosteren. Is het de bedoeling om dit op termijn ook uit te breiden naar andere groepen, of blijft dit beperkt tot de ICT I&O medewerkers?

Antwoord:

In paragraaf 5.4 van Bijlage 2 'Vraagspecificatie' is aangegeven dat het verwachte aantal Medewerkers dat gebruik gaat maken van de roostermethodiek Taakroosteren 280 is. Aan de aantallen kunnen geen rechten ontleend worden. Het Taakroosteren zal niet beperkt blijven tot ICT I&O Medewerkers. Op dit moment is de verwachting dat ICT I&O en ICB en CRR gebruik gaan maken van Taakroosteren.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Vragen op basis van 'Vraagspecificatie SaaS dienst personeelsplanningssysteem'(bijlage 2)

Vraag:

Bij het inplannen van concrete taken (taak-roosteren), kunnen we wat meer inzichten krijgen in de aard van de taken die worden geroosterd ?

Spreeken we hier b.v. over vrij ruime taken die een halve of hele dag in beslag nemen?

Spreeken we over nog ruimere taken - typisch in een project-context welke over meerdere dagen of weken doorlopen?

Spreeken we over vooral kleinere taakjes, waarbij een medewerker ettelijke taken per dag toegewezen krijgt?

Antwoord:

Taken kunnen heel divers zijn. Voorbeelden van taken zijn 'werkplekbeveiliger', 'overwegcontrole', 'inspectie baanvak', 'heggen snoeien', 'zwanen vangen', 'testen', 'ICT beheertaak', 'ICT toezichttaak'. Ja, uw drie aannames over de taken zijn allemaal correct.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Vragen op basis van 'Vraagspecificatie SaaS dienst personeelsplanningssysteem'(bijlage 2)

Vraag:

Bij het taak-roosteren, gaat het vooral over taken die vrij generiek zijn zodat meestal alle medewerkers in de groep gekwalificeerd zijn de taak uit te voeren, of is er net heel veel variatie in kwalificaties waardoor de controle van kwalificaties de belangrijkste bottleneck wordt bij het toewijzen van taken aan medewerkers?

Antwoord:

Sommige taken zijn generiek. Echter zijn er ook taken die heel specifiek zijn en waarbij de kwalificaties een belangrijke controle zijn om een taak toe wijzen aan een Medewerker. Bijvoorbeeld voor het besturen van een voertuig (taak) is een rijbewijs nodig (kwalificatie).

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Vragen op basis van 'Vraagspecificatie SaaS dienst personeelsplanningssysteem'(bijlage 2)

Vraag:

'In/Uit' systeemondersteuning via een prikklok is niet in scope. Betekent dit dat er wel met een externe prikklok zal worden geïnterfaced, of betekent dit dat alle aan/af meldingen in de roosteroplossing plaats dienen te vinden (met gebruik van een mobiele component van de oplossing)?

Antwoord:

ProRail maakt geen gebruik van een prikklok. Wijzigingen in uren die tijdens de uitvoering van het rooster zijn opgelopen (afwijkingen ten opzichte van het geplande rooster) worden middels mutaties na uitvoering van het rooster in het rooster verwerkt in de Oplossing.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

NvI antwoord op vraag 4

Vraag:

In het antwoord op vraag 4 wordt gesteld dat in de praktijk (wij interpreteren dat als: "in de loop van het implementatieproject en/of tijdens het gebruik van de SaaS oplossing") zal worden vastgesteld welke gegevens in de SaaS zullen worden verwerkt en welk beveiligingsniveau, gegeven de aard van betreffende gegevens, daarbij passend is.

Van de inschrijver wordt verwacht dat deze zich bij inschrijving reeds committeert aan het beveiligingsniveau dat pas na gunning zal worden vastgesteld.

Ons bedrijf is gecertificeerd voor de ISO norm 27001, maar niet voor 27002.

Kunt u bevestigen dat de gegevens die in de SaaS zullen worden verwerkt in de categorie 'persoonsgerelateerde informatie' vallen, echter niet in de categorie info over gezondheid en dat een certificering voor ISO27001 voldoende is?

Antwoord:

ProRail zal geen bijzondere persoonsgegevens gaan verwerken in de Oplossing. Een ISO 27001 certificering toont een voldoende technisch beveiligingsniveau aan.

Beantwoord op: 04-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
prijsplafond

Vraag:

vraag met betrekking tot document: Leidraad Europese openbare aanbesteding. paragraafnummer 1.2 (blz 3), en 4.2.2 (blz 18).

Vraag: Geldt het genoemde prijsplafond voor de duur van 4 jaar of voor de maximale contracttijd (incl. optionele verlengingsjaren) van 12 jaar?

Antwoord:

Het prijsplafond geldt voor de maximale contractduur, dus de 4 vaste jaren inclusief de 4x2 optionele jaren. In Bijlage 9, Prijzenformulier, is zodoende voor de werkpakketten WP3, WP4 en WP5 een rekenformule ingebouwd die de door Inschrijver bij deze werkpakketten op te geven jaarbedragen automatisch maal 12 doorberekend richting de totale inschrijfsom in veld L28.

Beantwoord op: 09-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
38

Onderwerp:
SLA

Vraag:

vraag met betrekking tot document: Bijlage 4: Concept SLA, paragraafnummer 4, blz 4.

Vraag: Welke SLA is van toepassing (goud, zilver, brons plus, brons)?

Antwoord:

Het van toepassing zijnde SLA level is Brons.

Beantwoord op: 09-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
39

Onderwerp:
PvE 25 Filter ATW

Vraag:

Vraag betrekking tot document: Bijlage 1 PvE, PvE25.

Vraag: Wordt hiermee bedoeld dat de planner middels het filter, een

preventieve selectie krijgt van medewerkers die geschikt (beschikbaar, geen verzuim en verlof op moment van de dienst, en de juiste kwalificaties bevat) zijn om ingepland te worden op een vooraf gedefinieerde dienst, waarbij als de dienst, na selectie, toegekend zou worden aan de medewerker, dat er dan geen ATW regels overtreden worden?

Antwoord:

Nee, eis PvE25 gaat enkel over het feit dat een planner op de verschillende informatie elementen kan filteren, zoals dat bijvoorbeeld ook in Excel mogelijk is.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Antwoord op vraag 24

Vraag:

Kunt u concreet aangeven welke eisen het toegangsbeleid van ProRail stelt aan het SaaS personeelsplanningsysteem, voor zover deze niet zijn opgenomen in Bijlage 1?

Antwoord:

Zie het antwoord op NvI-vraag 24. Inschrijver dient te voldoen aan Bijlage 1.4 'ProRail toegangsbeleid uit IBB2.4' met uitzondering van de paragrafen 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1 en 2.2 uit Bijlage 1.4 'ProRail toegangsbeleid uit IBB2.4'

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

PvE eis 11

Vraag:

Betreft deze eis de situatie dat een medewerker tijdelijk of incidenteel wordt uitgewisseld naar een ander team/andere afdeling, of dient deze eis het mogelijk te maken om de geïmporteerde plangroep structureel te overschrijven met een andere waarde?

In het tweede geval:

Indien een uit het HR systeem geïmporteerde waarde moet kunnen worden overschreven door een gebruiker, kan er sprake zijn van twee bronnen (handmatige invoer en AFAS) voor één gegeven (in dit geval de plangroep

waaraan de medewerker is toegewezen).

Bent u het met ons eens dat een dergelijke situatie onwenselijk is en risico's oplevert ten aanzien van de betrouwbaarheid en consistentie van gegevens. Zo ja: bent u het met ons eens dat eis 11 dient te vervallen?

Antwoord:

Eis PvE11 betreft inderdaad het eerste geval: de situatie dat een medewerker tijdelijk of incidenteel wordt uitgewisseld naar een ander team/afdeling.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
PvE eis 32

Vraag:

Kunt u aangeven wat wordt bedoeld met een 'automatische informatieuitwisseling'?

Valt een periodiek (bijv. dagelijks) lopende koppeling waarbij een bestand uit het Leermanagementsysteem wordt geïmporteerd in de roosteroplossing als 'automatische informatieuitwisseling', of dient er sprake te zijn van uitwisseling waarbij het LMS een API van het roostersysteem gebruikt?

Antwoord:

Een informatieuitwisseling die vanuit de software wordt bestuurt. De voorgestelde periodiek lopende koppeling met bestanden) wordt gezien als automatische informatieuitwisseling. Echter deze periodiek lopende koppeling wordt niet geaccepteerd, omdat hiermee niet de vereiste integriteits- en vertrouwelijkheidsniveaus te borgen zijn. Er dient een automatische informatieuitwisseling met API's gemaakt te worden, zodat de vereiste tijdigheids-, beveiligings-, integriteits- en vertrouwelijkheids niveau's wordt borgt.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
PvE eis 32

Vraag:

Klopt het dat er voor elke individuele Kwalificatie slechts één bron is: namelijk óf het LMS, óf handmatige invoer in de roosteroplossing?

Antwoord:

Ja, uw aanname is correct. Per soort (individuele) Kwalificatie wordt bepaald of het om LMS gaat of om handmatige invoer in de Oplossing.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

PvE eis 32

Vraag:

Hoewel de meeste medewerkers in de praktijk ook gebruikers zijn, zijn gebruikers en medewerkers in ons systeem twee volledig separate entiteiten. Een medewerker die is voorzien van een profiel bestaande uit Kwalificaties kan in theorie geen gebruiker zijn, terwijl een gebruiker niet is voorzien van een profiel met Kwalificaties.

Gebruikersrechten zijn daarom niet gekoppeld aan de Kwalificaties van een medewerker, maar worden separaat per gebruikersrol (waarvan elke gebruiker er meerdere kan hebben) toegewezen.

Is bovenstaande een acceptabel alternatief voor het toekennen van rechten op basis van de Kwalificaties, zoals beschreven in eis 32?

Antwoord:

Uw voorstel is niet relevant. Er is geen sprake van het toekennen van autorisaties en/of gebruikersrechten op basis van Kwalificaties.

De laatste zin van Eis PvE32 slaat op het feit dat kwalificaties van medewerkers ook mee genomen moeten kunnen worden in overzichten en rapporten. Die overzichten en rapporten mogen alleen zichtbaar zijn voor gebruikers die daarvoor geautoriseerd zijn.

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

PvE eis 33

Vraag:

Bij situaties waarin een medewerker wordt ingepland op een dienst of taak waarvoor deze niet gekwalificeerd is, toont onze Oplossing en waarschuwingspictogram op betreffende taak of dienst. Deze kan worden 'overruled' door er op te klikken, waarna het pictogram wordt 'uitgegreisd' ten teken dat de waarschuwing is 'overruled'. Een aanvullende meldin, zoals in de vorm van een pop-up voegt hieraan in onze ervaring niets toe: de gebruiker voert een bewuste actie uit, en is zich vooraf bewust van de inhoud en consequenties van deze actie. In die gevallen wordt een melding snel als hinderlijk (of op zijn minst onnodig) ervaren, met als gevolg dat deze

ongelezen zo snel mogelijk wordt weg geklikt.

Is de hierboven beschreven werking van het 'overrulen' van melding een acceptabel alternatief voor de laatste zin van eis 33?

Antwoord:

Ja, uw voorgestelde alternatief is acceptabel voor ProRail.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:

PvE eis 49

Vraag:

Wordt met 'gegevensuitwisseling' de uitwisseling van gegevens met externe systemen, dus andere systemen dan de Oplossing bedoeld?

Indien ja: voor welk doel / welke doelen wordt voorzien dat deze event gebaseerde gegevensuitwisseling gebruikt moet gaan worden?

En moet de Oplossing daarvoor events van externe systemen kunnen ontvangen of moet de Oplossing events naar externe systemen kunnen sturen of beide?

Indien de Oplossing events moet kunnen versturen, van welke events (denk aan bijvoorbeeld 'roostermutaties') wordt verwacht dat de Oplossing events kan sturen? Op welke wijze dienen de events verstuurd te worden (bijvoorbeeld als REST-calls)?

Antwoord:

Ja, met gegevensuitwisseling wordt de uitwisseling van gegevens tussen twee systemen bedoeld.

Informatie moet op het juiste moment worden opgehaald, waarbij event gebaseerde gegevensuitwisseling mogelijk is. Wanneer en hoe event gebaseerde uitwisseling wordt toegepast moet in het ontwerp duidelijk worden.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Personeelsinformatiesysteem / AFAS

Vraag:

In het PvE wordt op enkele plaatsen expliciet 'AFAS' genoemd en op andere plekken wordt meer in het algemeen over 'personeelinformatiesysteem' gesproken. Verschillende eisen hebben betrekking op de koppeling tussen

het personeelinformatiesysteem en de Oplossing.

Om goed te kunnen inschatten of we kunnen voldoen aan de eis zijn we ook afhankelijk van de mogelijkheden van het betreffende personeelinformatiesysteem. Het is voor ons dus belangrijk te weten welk systeem precies wordt bedoeld. Mogen we er van uitgaan dat het om AFAS gaat, daar waar sprake is van het 'personeelinformatiesysteem' ? Zijn er plannen om binnen afzienbare tijd over te stappen naar een ander systeem, en zo ja: dient Inschrijver hiermee rekening te houden in zijn inschrijving (bijvoorbeeld door rekening te houden met de realisatie van een AFAS koppeling én realisatie van een andere koppeling op een later moment?).

Antwoord:

Ja, inschrijver kan ervan uit gaan dat wanneer in de aanbesteding Personeelsinformatiesysteem staat, AFAS wordt bedoeld.

Ja, gedurende de voorziene looptijd van maximaal 12 jaar van de overeenkomst voortvloeiende uit deze aanbesteding zal het huidige Personeelsinformatiesysteem opnieuw aanbesteed moeten worden. Derhalve dient inschrijver rekening te houden met een ander Personeelsinformatiesysteem in de toekomst. Bij wijziging van het Personeelsinformatiesysteem in de toekomst zal dit qua mogelijk te verrichten gevolgwerkzaamheden voor Opdrachtnemer als meerwerkopdracht aan de Opdrachtnemer worden verstrekt, qua prijsstelling gebaseerd op het consultancytarief.

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

PvE eis 52

Vraag:

De door ProRail gewenste oplossing houdt in dat de bron voor rechten en/of saldi voor sommige verlofsoorten AFAS zal zijn en voor andere de Oplossing, waardoor medewerkers twee systemen zullen moeten raadplegen voor een volledig overzicht van hun verlof.

Bovendien zullen planners en/of leidinggevendenden met beide systemen moeten werken voor het inplannen van verlof en/of het behandelen van verlofverzoeken, afhankelijk van het soort verlof.

Onze best practice bestaat er uit dat alle verlofrechten, opnames en saldi worden geregistreerd en berekend in de Oplossing, en dat de voor de salarisverwerking relevante mutaties vanuit de Oplossing worden doorgegeven aan het personeelsinformatiesysteem.

Is dit een voor ProRail acceptabel alternatief voor hetgeen beschreven in eis 52?

Zo nee: Bent u het met ons eens dat een eis 46 in dat geval niet uitvoerbaar

is, aangezien een deel van de berekening van verlofrechten en -saldi in dat geval niet zal plaatsvinden in de Oplossing?

Antwoord:

ProRail is het niet met u eens dat medewerkers twee systemen moeten raadplegen. Per verloftype is één bronsysteem: óf het personeelsinformatiesysteem óf de Oplossing. De door u gepresenteerde best practice, dat alle verlofrechten, opnames en saldi worden geregistreerd en berekend in de Oplossing is geen alternatief.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
PvE algemeen

Vraag:

In ons proces van het beoordelen van een PvE en het stellen van de nodige vragen is het erg praktisch om te kunnen beschikken over een niet-beveiligd exemplaar van het PvE, zodat daar opmerkingen en kleurcoderingen aan kunnen worden toegevoegd.

Kunt u ons voorzien van een niet-beveiligd exemplaar?

Antwoord:

Niet akkoord. Om het risico op verschillende versies te voorkomen wordt er geen onbeveiligde versie gepubliceerd. Daarnaast is de deadline voor het kunnen stellen van vragen uiteraard reeds verstreken.

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
PvE eis 47/52

Vraag:

Bent u het met ons eens dat de combinatie van eisen 47 en 52 leidt tot een situatie waarin er voor één gegeven twee bronnen zijn? Verlof kan immers worden geregistreerd in AFAS (eis 52), maar moet ook kunnen worden aangevraagd in de Oplossing (eis).

Bent u het daarnaast met ons eens dat 'synchronisatie van beide systemen in zo'n geval geen oplossing biedt en leidt tot onduidelijkheid, inconsequentie en niet bijdraagt een eenduidige registratie?

Wij zouden graag vernemen welke eenduidige registratie van verlof de

voorkeur heeft van ProRail, waarbij wij uitsluitend de volgende vormen ondersteunen (in volgorde van wenselijkheid/gebruiksgemak voor planners en medewerkers):

- Alle berekeningen en registratie (incl. proces van aanvragen en goedkeuren) in de Oplossing.
- Alle berekeningen en registratie (incl. proces van aanvragen en goedkeuren) in AFAS, (waarbij het gebruik van twee systemen voor planner en medewerker een belangrijk nadeel is).
- Per verlofsoort één bron van zowel rechten, opnames en saldi hanteren, (met als bijkomend nadeel dat een totaaloverzicht van alle rechten en saldi niet in één van beide systemen beschikbaar is)

Antwoord:

Nee, het betreft verschillende verloftypen. Per verloftype is één bronsysteem: óf het personeelinformatiesysteem óf de Oplossing. Wij zijn het oneens met de stelling dat 'synchronisatie van beide systemen in zo'n geval geen oplossing biedt en leidt tot onduidelijkheid, inconsequentie en niet bijdraagt een eenduidige registratie?', want we maken het onderscheid in verlof typen. ProRail gaat dus uit van de beschreven optie 3 ('Per verlofsoort één bron....'). Waarbij een synchronisatie plaatsvindt tussen het personeelinformatie systeem en de Oplossing.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:
PvE eis 53

Vraag:

Op basis van deze eis ontstaat een situatie waarin er twee bronnen zijn voor dezelfde informatie, in onze ervaring een onwenselijke situatie vanwege onder andere het risico om inconsistenties in de data.

Aangepaste waarden worden overschreven met nieuw geïmporteerde gegevens en er is geen manier om in deze koppeling vast te stellen welk gegeven in zo'n geval prioriteit dient te krijgen.

Onze best practice bestaat uit het volgende:

- Registratie van verzuim vindt plaats in de Oplossing (ook al omdat er bij een 24-uurs bedrijf altijd iemand is in de operatie waar een medewerker zich ziek meldt, maar de manager niet 24-7 beschikbaar is om de ziekmelding te verwerken).
- Als de manager op dienst is registreert hij/zij het verzuim in AFAS.
- Een koppeling voorziet de Oplossing van het, in AFAS geregistreerde, verzuimpercentage
- Binnen de oplossing wordt gecontroleerd of de verzuimregistratie en het ontvangen verzuimpercentage met elkaar overeen komen en wordt een waarschuwing in het rooster getoond als dat niet het geval is.

Is bovenstaande best practice een acceptabel alternatief voor eis 53?

Antwoord:

Uw best practice past bij de gevraagde functionaliteit van Eis PvE53.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

PvE eis 88

Vraag:

De termen 'beheerder' en 'key user' worden bij verschillende organisaties op verschillende manieren gebruikt. De definitie van 'key user' is helder, mogen wij er van uit gaan dat met de term 'beheerder' in deze aanbesteding wordt verwezen naar een functioneel beheerder?

Zo nee: kunt u aangeven wat de rol van beheerder inhoudt, en welke kennis, vaardigheden en rechten dit m.b.t. de Oplossing wat ProRail betreft vereist?

Antwoord:

Zie Bijlage 6 'Afkorting en begrippen' voor de definitie van het begrip ProRail Beheer. Ja, met de term 'beheer' wordt verwezen naar functioneel en procesbeheer.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

PvE eis 88

Vraag:

Trainingen voor verschillende typen gebruikers hebben een verschillende duur. Ten behoeve van de bepaling van de impact van de bij eis 88 geëiste trainingen is het van belang te weten hoeveel trainingen van elk soort gegeven dienen te worden.

Kunt u aangeven in welke verhouding planners, key users en beheerders getraind dienen te worden?

Antwoord:

U kunt uitgaan van ongeveer 65 planners, 10 key-users en 5 beheerders.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 2 - § 5.4 aantal medewerkers

Vraag:

Klopt het dat met de gevraagde enterprise licentie alle circa 4.000 medewerkers van ProRail in de toekomst gepland moeten kunnen worden, dus ook de staffunctionarissen en andere medewerkers die niet in de tabel in paragraaf 5.4 worden benoemd?"

Antwoord:

Nee, het uitgangspunt is niet dat alle medewerkers van ProRail in de toekomst gepland gaan worden in de Oplossing. De medewerkers die gepland moeten worden betreft alle Roostergebonden medewerkers en een relatief kleine groep (op dit moment ca. 60) Niet-roostergebonden medewerkers. Voor de huidige aantallen en de verwachte groeiprognose zie paragraaf 5.4 Bijlage 2 'Vraagspecificatie'.

Beantwoord op: 16-03-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

55

Onderwerp:

Bijlage 2 - § 5.4 aantal medewerkers

Vraag:

Klopt het dat de enterprise licentie ruimte moet bieden voor het inroosteren van alle ProRail medewerkers en eventueel door ProRail op ZZP of vergelijkbare basis ingehuurd medewerkers?

Antwoord:

Ja, het klopt dat de enterprise licentie de mogelijkheid moet bieden om naast het inroosteren van de ProRail medewerkers ook externen in te kunnen roosteren.

Beantwoord op: 18-03-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

56

Onderwerp:

Plan van Aanpak

Vraag:

Het aantal pagina's voor het in te leveren Plan van Aanpak is gemaximeerd op 6. Voor een goed plan dat alle gevraagde facetten beschrijft zou meer ruimte goed uitkomen.

Is ProRail bereid om het maximum aantal pagina's te verhogen naar 12?

Antwoord:

Nee, ProRail is niet akkoord, het aantal blijft op maximaal 6 A4.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

PvE Eis 10

Vraag:

Een koppeling die de stamgegevens uit AFAS importeert loopt normaal gesproken dagelijks, met als gevolg dat een eventuele handmatige correctie van de contractnorm hooguit 24 uur zal worden toegepast, waarna deze wordt overschreven door de import.

Niet alleen kan dit voor verwarring zorgen bij planners en managers, de medewerker ziet op deze manier achtereenvolgend verschillende urensaldi in zijn medewerkersportaal en zal moeite hebben om vast te stellen wat zijn feitelijke urenbalans is.

Kunt u aangeven wat de reden is van deze eis?

Mocht het gaan om een tijdelijke afwijking, omdat met de medewerker is afgesproken dat hij gedurende een bepaalde periode wat minder of juist meer werkt, is een aparte boeking op een separate correctie (of jaaruren) teller dan een passend alternatief?

Antwoord:

Dat betreft de 2e zin van Eis PvE10 "Eventuele nieuwe waarden vanuit het personeelsinformatiesysteem AFAS overschrijven de gewijzigde waarden in de Oplossing": het is acceptabel dat voor een tijdelijke afwijking een aparte boeking op een separate teller in de Oplossing gemaakt wordt.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

58

Onderwerp:

PvE eis 12

Vraag:

Kunt u aangeven wat het compenseren voor Verlofcontingenten van de actuele stand van het aantal nog in te plannen Contracturen inhoudt? Hoe werkt dit precies en kunt u een voorbeeld hiervan geven?

Antwoord:

Met compenseren voor Verlofcontingenten bedoelen we dat de medewerker

een overzicht heeft van hoeveel uren hij nog moet inplannen en wat zijn verlofstand is. Voorbeeld: Een medewerker moet nog 120 uur inplannen maar wil nog maar 104 uur werken en vraagt dan 16 uur verlof aan, zodat hij aan zijn contracturen heeft voldaan, namelijk 104 werken + 16 uur verlof maakt totaal 120 contracturen.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Aanvullende vragen

Vraag:

Vaak komt het voor dat een antwoord op een vraag nieuwe vragen oproept. Hoewel wij ons best doen om onze vragen zo snel mogelijk te stellen sluiten wij niet uit dat een aantal vragen vlak voor de deadline kan worden gesteld, met als gevolg dat de antwoorden ook vlak voor of na de deadline zullen worden gepubliceerd.

Is het in voorkomende gevallen mogelijk om na de deadline verdieping, of verduidelijkingsvragen te stellen over de ontvangen antwoorden?

Antwoord:

Nee, de deadline voor het kunnen indienen van vragen blijft overeenkomstig het gepubliceerde termijnen overzicht in TenderNed.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
60

Onderwerp:
PvE eis 14

Vraag:

Punten en vergoedingen zijn in ons systeem niet aan elkaar gekoppeld, omdat de populariteit van een dienst (en daarmee het aantal punten dat er aan zou moeten worden toegekend) niet uitsluitend afhangt van de vergoeding, maar ook van zaken als de dienstlengte, de dag van de week en dergelijke. Het komt zelfs voor de vergoeding van een dienst een positieve invloed heeft op de populariteit er van.

Hoewel er in onze oplossing geen rechtstreeks verband is tussen de momenten waarop er sprake is van toeslagen voor onregelmatig werken en de roosterpunten die worden gehanteerd bij het zelfroosteren, kan het puntensysteem wel worden ingericht om hiermee gelijke tred te houden. Is dit een voor ProRail acceptabele oplossing?

Antwoord:

Wij begrijpen uw vraag niet volledig. U moet voldoen aan eis PvE14. Door nieuwe focus op Eis PvE14 vervangt ProRail in eis PvE14 de tekst "waarbij het aantal afhankelijk is van de Tijdsort van de Dienst die een medewerker draait" door "op basis van de dienst die de medewerker draait". Daarmee is de nieuwe eis PvE14: "De Oplossing kent bij het zelfroosteren Punten toe, op basis van de dienst die de medewerker draait. De Punten moeten automatisch worden bijgewerkt door de Oplossing. De criteria voor de puntentelling kunnen per Plangroep apart ingesteld worden. Het aantal toegekende Punten moet in de Oplossing inzichtelijk zijn voor zowel de medewerker als de planner."

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:
PvE eis 20

Vraag:

Binnen onze oplossing worden uren en eventuele toeslagen berekend, maar salariskosten niet. Het 'financieel maken' van de planning vindt immers plaats in het salarissysteem.

Bent u bereid om het deel "inclusief de kosten van het uitruilen van een medewerker aan een andere Roostergroep" te laten vervallen?

Antwoord:

ProRail is akkoord met het laten vervallen van "inclusief de kosten van het uitruilen van een medewerker aan een andere Roostergroep" van eis PvE20.

Daarmee is de nieuwe eis PvE20: "De Oplossing biedt een uitwissel-mogelijkheid van medewerkers tussen verschillende Roostergroepen waarbij de bijbehorende vergoedingen correct geregistreerd worden. Er moet een overzicht beschikbaar zijn waarin de uitwisselingen tussen Roostergroepen zichtbaar zijn".

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:
PvE eis 23

Vraag:

Wordt met overzicht een rapport bedoeld, of gaat het om een overzicht op het scherm?

Antwoord:

Er wordt een overzicht op scherm bedoeld.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

PvE eis 26

Vraag:

In ons systeem wordt het toekennen van taken niet via de geplande dienst gedaan, maar in een separate module voor taken- of activiteitenplanning. Hierin kan weliswaar per plangroep (of indien gewenst juist los van de plangroepenindeling) een zg. taakbezettingseis worden aangemaakt, waar medewerkers vervolgens (binnen de door hun geplande dienst bepaalde beschikbaarheid) op kunnen worden ingepland.

Er is dus geen sprake van een drop-down, maar het gewenste doel (taken toewijzen aan medewerkers) kan wel worden bereikt.

Is de hierboven beschreven werkwijze een acceptabel alternatief voor eis 26?

Antwoord:

Uw vraag gaat over een werkwijze en niet over Eis PvE26. De weergave van de takencatalogus is in te vullen door de inschrijver, al dan niet door een dropdown menu. Het 'dropdown menu' mag zodoende nog steeds wel aangeboden worden door inschrijver maar vormt geen verplicht onderdeel meer van Eis PvE26.

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

PvE eis 28

Vraag:

Binnen onze oplossing is een aantal verschillende mogelijkheden beschikbaar voor zich herhalende taken:

- Op een vast dag van de week (of meerdere vaste dagen van de week)
- Taak herhaalt zich elke x dagen (waarbij x instelbaar is)
- Taak herhaalt zich elke x weken (waarbij x instelbaar is)
- Taak herhaalt zich op instelbare dagen in een terugkerend patroon (min. 1 week lang max. 4 weken lang)

Een herhaling op een vast dag van het jaar is niet mogelijk.

Is dit een acceptabele invulling van eis 28?

Antwoord:

De door u voorgestelde invulling voor eis PvE28 is voor ProRail akkoord.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
65

Onderwerp:
PvE eis 30

Vraag:

In onze oplossing wordt een medewerker slechts op een taak ingepland voor zover hij volgens zijn ingeroosterde werktijden beschikbaar is voor het uitvoeren van de taak. Delen van de taak die buiten de werktijden van de medewerker vallen worden niet bij hem/haar ingepland.

Is dit een acceptabel alternatief om te voorkomen dat medewerkers worden ingepland op momenten dat zij niet aan het werk zijn?

Antwoord:

Ja, het door u voorgestelde is een acceptabel alternatief.
Met dit akkoord wordt Eis PvE30 aangepast van "De Oplossing geeft een melding als de dienstduur korter is dan de som van de duur van de toegekende Taken." naar "Taken kunnen niet ingepland worden in de Oplossing op tijdstippen dat er geen Dienst is."

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
66

Onderwerp:
PvE eis 35

Vraag:

Mogen wij er van uit gaan dat het de eis van ProRail is dat naast voertuigen materieel, zoals machines gepland worden, inclusief de benodigde kwalificaties om betreffend materieel te bedienen?

Het plannen van materiaal, zoals leidingen, kabels e.d. is geen onderdeel van de functionaliteit van ons systeem.

Antwoord:

Ja dat klopt, u kunt ervan uitgaan dat naast voertuigen ook materieel (zoals machines) gepland wordt in de Oplossing.

Beantwoord op: 16-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:
PvE eis 39

Vraag:

Is het acceptabel dat de gebruiker bij het muteren van het rooster per mutatie kan aangeven of deze middels een bericht aan de medewerker gecommuniceerd moet worden?

Antwoord:

Indien u met gebruiker een geautoriseerde gebruiker (conform eis PvE39) bedoelt is de door u voorgestelde invulling voor eis PvE39 voor ProRail akkoord. Hiermee wordt het woord 'automatisch' uit eis PvE39 optioneel.

Beantwoord op: 16-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
PvE eis 41

Vraag:

Binnen onze oplossing wordt filteren en sorteren niet op alle gegevens toegepast, maar daar waar dit meerwaarde biedt. In de praktijk betekent dit dat de getoonde medewerkers in het rooster kunnen worden gefilterd op verschillende kenmerken, en dat getoonde tellerwaarden per medewerker in het rooster kunnen worden gesorteerd van hoog naar laag en andersom.

Is bovenstaande een acceptabele invulling van deze eis?

Antwoord:

In Eis PvE41 is 'filteren en/of sorteren' in plaats van 'filteren en sorteren' voldoende. Daarmee wordt de aangepaste Eis PvE41: ""De Oplossing biedt in kolomweergave op scherm de mogelijkheid om alle getoonde gegevens te filteren en/of te sorteren."

Met deze nieuwe Eis PvE41 is uw invulling acceptabel, aangezien ofwel gefilterd kan worden ofwel gesorteerd op alle getoonde gegevens.

Beantwoord op: 17-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:
PvE eis 55

Vraag:

Kunt u uitleggen wat met formatieruimte wordt bedoeld? Gaat het om het totaal aan Capaciteit van de medewerkers van de afdeling?

Antwoord:

Met Formatieruimte bedoelt ProRail in eis PvE55 het aantal contracturen en /of het aantal FTE. Het gaat inderdaad om het totaal aan capaciteit van de medewerkers van een afdeling of locatie.

'Formatieruimte (aantal FTE)' in eis PvE55 vervangt ProRail door de tekst 'contracturen en/of FTE'. Zie Bijlage 6 'Afkortingen en begrippen' voor de definitie van Contracturen. Daarmee is de nieuwe eis PvE55: "De Oplossing kan de Contracturen en/of FTE per afdeling of locatie vullen vanuit het personeelsinformatiesysteem (momenteel AFAS) middels een Interface. Deze Interface wordt door inschrijver gerealiseerd middels een automatische Informatieuitwisseling".

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

70

Onderwerp:

PvE eis 56

Vraag:

Kunt u aangeven welke gegevens als onderdeel van deze eis vanuit Ultimo Fleet beschikbaar zullen worden gesteld?

Op welke wijze worden deze beschikbaar gesteld (csv bestand, XML bestand, dient de Oplossing een API van Ultimo Fleet aan te spreken, etc.)

Antwoord:

Er mag vanuit worden gegaan dat het gegevens zijn om het Middel uniek te identificeren en gegevens die benodigd zijn voor de gebruiker om het Middel op te kunnen nemen in de planning. Zie ook het antwoord op NvI vraag 66. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan, niet uitputtend: nummerborden van voertuigen en een soort voertuig (bus, auto, vrachtwagen ed).

Ultimo biedt configureerbare REST API's met een JSON berichtformaat.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

71

Onderwerp:

PvE eis 60

Vraag:

Vanuit de praktijk dat rechten voor 'Create', 'Update' en 'Delete' vrijwel altijd aan dezelfde rol worden toegekend, kunnen binnen onze oplossing rechten

op configuratie- of rooster items op het niveau van raadplegen en/of het niveau van bewerken worden toegekend, waarbij bewerken een combinatie is van 'Create', 'Update' en 'Delete'.

Is bovenstaande een acceptabel alternatief voor het deel van eis 60 dat verband houdt met dit onderwerp?

Antwoord:

Ja, akkoord dat Create, Update en Delete (Bewerken) kan worden toegekend of Read (Raadplegen) op configuratie- of rooster items.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
72

Onderwerp:
PvE eis 67

Vraag:

Onze oplossing ondersteunt geen verplicht invulveld bij het 'overrulen' van een ATW of CAO overtreding.

Enerzijds omdat iets dergelijks praktisch vrijwel niet uitvoerbaar is: voor enkelvoudige overtredingen (duur van de dienst > 12 uur) is wellicht volledig helder op welke dag de overtreding ontstaat en waar de melding getoond moet worden, maar voor overtredingen die betrekking hebben op een vlottende periode (maximale gemiddelde wekelijkse arbeidsduur per 52 weken kan het inplannen van één extra dienst leiden tot een groot aantal overtredingen. Immers over de periode van week 1 t/m 52 kan er sprake zijn van een overtreding, maar dit effect loopt door in periode week 2 t/m week 1 van het volgende jaar, week 3 t/m week 2 van het volgende jaar etc..

Daarnaast: als een medewerker in meerdere roostergroepen wordt ingezet, en er ontstaat een overtreding in het gecombineerde rooster van de medewerker, welke gebruiker is dan de geautoriseerde gebruiker?

Los daarvan zijn wij erg terughoudend in het verplicht maken van velden en het werken met meldingen die verschijnen tijdens het gebruik van onze Oplossing: Hoewel een veld verplicht gesteld kan worden, kan niet worden gecontroleerd of de tekst die de gebruiker invoert daadwerkelijk een verklaring bevat, of iets heel anders.

Binnen ons systeem is het mogelijk om ATW en/of CAO overtredingen te 'overrulen' en kan op elke roosterdag (dus ook op de dag van de melding) een opmerking aan het rooster worden toegevoegd. Onze klanten die daar waarde aan hechten hebben in hun proces de werkafpraak opgenomen dat een verklaring ingevoerd moet worden en spreken hun medewerkers er op aan als dit niet gebeurt of als er geen steekhoudende verklaring wordt ingevuld (dat laatste kan dus ook gebeuren als het veld verplicht wordt gesteld.

Is bovenstaande een acceptabel alternatief voor eis 67?

Antwoord:

Bij nader inzien is het deel "waarbij een verplicht veld met een onderbouwing, die zichtbaar is bij rapportages" van eis PvE 67 onrealistisch. Daarmee komt "waarbij een verplicht veld met een onderbouwing, die zichtbaar is bij rapportages" van eis PvE67 te vervallen.

Ja, uw alternatief waarbij opmerkingen aan het rooster kunnen worden toegevoegd in plaats van een verplicht veld voor een onderbouwing bij een CAO en/of ATW overtreding is acceptabel.

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
73

Onderwerp:
PvE eis 68

Vraag:

Wordt bedoeld inzicht in de rekenregels of in de berekeningen?

Antwoord:

In de Oplossing wordt de planning en inzet van medewerkers geregistreerd, inclusief alle wijzigingen die nodig zijn voor de bijsturing en het uiteindelijke resultaat van de gemaakte inspanning. Op basis van die gegevens bepaalt de Oplossing welke vergoedingen daar bij horen volgens de CAO (met als output uren en/of looncomponenten). ProRail beheer heeft inzicht nodig hoe de Oplossing die output bepaalt (mbv rekenregels, berekeningen).

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
74

Onderwerp:
PvE eis 68

Vraag:

Mogen wij er van uit gaan dat met 'het salaris' de looncomponenten bedoeld worden? Immers: de berekening van het salaris vindt plaats in het salarissysteem.

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
75

Onderwerp:
PvE eis 70

Vraag:

Wat wordt bedoeld met de datastromen voldoen aan het vereiste niveau? Bijlage 1.1 stelt voor zover wij hebben kunnen nagaan geen eisen aan de manier waarop met datastromen wordt omgegaan.

Wat is het 'vereiste niveau' en welke specifieke eisen stelt dat aan de Oplossing?

Antwoord:

Het gewenste niveau is voor alle onderdelen M(midden). De eisen die worden gesteld zijn vertaald in Bijlage 1, 'PvE' en Bijlage 4 'Concept SLA'.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
76

Onderwerp:
PvE eis 72

Vraag:

Het document waar deze eis naar verwijst bevat een generieke opsomming van besturingssystemen, applicaties, netwerkcomponenten en dergelijke, die o.i. grotendeels niet van toepassing is op een webbased SaaS oplossing.

Kunt u aangeven welke specifieke eisen op basis van Bijlage 1.2 - Aansluitvoorwaarden ProRail versie 4.1.2 aan de Oplossing worden gesteld?

Antwoord:

Inschrijver moet voldoen aan de inhoud van Bijlage 1.2 'Aansluitvoorwaarden ProRail versie 4.12'. Als de webapplicatie niet gebruik maakt van componenten die genoemd zijn in Bijlage 1.2 dan zijn de bijlage genoemde versie vereisten niet van toepassing.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Bijlage 1.3 S19

Vraag:

Bent u het met ons eens dat de eis dat de applicatie gebruik maakt van netwerkprinters een eis is die geldt voor de gebruikte browser in geval de

applicatie een webbased applicatie is die draait in de browser?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage 1.3 S33

Vraag:

Bent u het met ons eens dat deze eis niet van toepassing is voor webbased SaaS applicaties die volledig in de browser draaien?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage 1.3 S37

Vraag:

Bent u het met ons eens dat deze eis niet van toepassing is op webbased SaaS applicaties die volledig in de browser draaien?

Antwoord:

Ja, eens.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage 1.3 E4

Vraag:

Kunt u uitleggen wat wordt bedoeld met deze eis? Om welk soort/type specifieke parameters en/of opties gaat het?

Antwoord:

Het kan zijn dat de Oplossing bepaalde specifieke instellingen vereist in ProRail gebruikte applicaties om bepaalde functies binnen de Oplossing

mogelijk te maken. Bijvoorbeeld specifieke instellingen in een Webbrowser.

Beantwoord op: 17-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:
PvE eis 80

Vraag:

Hoewel veel van de data binnen de Oplossing via REST kan worden ontsloten, is het niet de enige optie. Voor sommige koppelingen (zoals de periodieke export van looncomponenten t.b.v. verloning), alsmede voor het beschikbaar stellen van data voor datawarehouse toepassingen wordt gebruik gemaakt van andere technologie.

Mogen wij er van uit gaan dat met deze eis niet wordt bedoeld dat data uitsluitend via REST wordt ontsloten?

Antwoord:

Correct, niet alle data moet via een REST API ontsloten worden.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
82

Onderwerp:
PvE eis 85

Vraag:

Interfaces bestaan uit verschillende componenten waarvan slechts een deel onderdeel is van de door leverancier geleverde oplossing. Het systeem dat de bron is van de data die geïmporteerd dient te worden, resp. het systeem dat het doel van een interface is speelt een rol, evenals een eventuele ESB, het netwerk van ProRail, firewalls en dergelijke.

Bent u het met ons eens dat slechts het deel van de interface dat verband houdt met de geleverde Oplossing onderwerp is van deze eis, aangezien de overige componenten buiten het zicht, invloedssfeer en verantwoordelijkheid van leverancier vallen?

Antwoord:

ProRail verwacht dat inschrijver aan kan geven waarom en waar de interface niet correct functioneert. Als er een mogelijkheid bestaat dat het oplossen van incorrect functioneren buiten de invloedssfeer van de inschrijver ligt worden hier afspraken over gemaakt.

Beantwoord op: 17-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
83

Onderwerp:
PvE eis 99

Vraag:

Kunt u specificeren welke ondersteuning ProRail verwacht als het gaat om updates en nieuwe releases?

Antwoord:

Uw vraag gaat ons inziens niet over Eis PvE99 maar over PvE88. Aannemende dat dit correct is: onder ondersteuning verstaat ProRail hulp bij het beantwoorden van eventuele vragen naar aanleiding van updates en nieuwe releases. Daarbij verwachten wij communicatie vooraf met voldoende specificatie voor ProRail om de impact en benodigde testinspanning te kunnen bepalen.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
84

Onderwerp:
PvE eis 89

Vraag:

Kunt u aangeven welke (gebruikers-)groepen ProRail rekent onder opdrachtnemers van ProRail?

Kunt u een indicatie geven van het aantal en soort gebruikers waar het om gaat alsmede van het aantal medewerkers van opdrachtnemers van ProRail dat in de Oplossing gepland zou kunnen gaan worden?

Antwoord:

"ProRail rekent onder opdrachtnemers van ProRail alle door ProRail extern ingehuurde medewerkers en medewerkers die in opdracht van ProRail werken.

Het aantal externen is verwerkt in de indicatieve gebruikersopgave zoals genoemd in Bijlage 2 (Vraagspecificatie), paragraaf 5.4. Het soort gebruikers is niet relevant.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Contract

Ref.nr.
85

Onderwerp:
PvE eis 94

Vraag:

- A) Wordt met een verwijzing bedoeld het het beschikbaar maken van een link naar de webbased Oplossing in een andere (web-)applicatie?
B) Kunt u uitleggen wat 'Mijn Personeelszaken' is? C) Stelt dit specifieke eisen aan een 'verwijzing' zoals bedoeld in deze eis?

Antwoord:

- A) Ja, een link naar een Webbased Oplossing is een mogelijkheid.
B) MijnPersoneelszaken is een intranet webbased applicatie die toegang biedt tot HR-informatie en -transacties.
C) Nee.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
86

Onderwerp:
PvE eis 101

Vraag:

Veel van de data die in de productiedatabase van onze oplossing wordt opgeslagen is niet relevant voor rapportagedoeleinden en zou zorgen voor vervuiling van de data in het datawarehouse van ProRail. 'Alle data' kan dus niet worden ontsloten naar de ProRail BI Tooling.
Kunt u specificeren welke gegevens voor rapportage beschikbaar dienen te zijn?

Kunt

Antwoord:

Eis PvE 101 blijft ongewijzigd, de Oplossing biedt de mogelijkheid om alle data te ontsluiten naar ProRail BI Tooling.

Nee, we kunnen dit niet specificeren.

Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan, niet uitputtend:

- gegevens die relevant zijn voor operationele managementrapportage (werkenaanbod vs productie/opleiding/verlofuren).
- gegevens die relevant zijn voor centrale managementrapportage (bijv. verlofopbouw en verlofverbruik).
- het combineren van gegevens uit andere HR bronnen die via een BI-koppeling benaderbaar zijn.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

87

PvE eis 104

Vraag:

De productiedatabase is onder andere om beveiligings- en performance redenen niet van buitenaf bereikbaar. Het raadplegen of beschikbaar krijgen ervan is buiten de SaaS oplossing en het ETL proces dat data beschikbaar stelt aan de BI tooling dan ook niet mogelijk.

Kan ProRail deze eis laten vallen of specifieker formuleren?

Antwoord:

Nee, Eis PvE104 blijft ongewijzigd. ProRail schrijft niet voor hoe de data beschikbaar gesteld moet worden. Dit is in overleg in te vullen.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Bijlage 2

Vraag:

Klopt het dat Bijlage 2 dient ter verduidelijking en geen eisen in aanvulling op Bijlage 1 bevat?

Zo nee: kunt u aangeven welke aanvullende eisen volgen uit de inhoud van Bijlage 2?

Antwoord:

Zoals aangeven in Eis 8 van de aanbestedingsleidraad vormt Bijlage 2 'Vraagspecificatie' een onlosmakelijk geheel van Bijlage 1, 'Programma van Eisen' waarin extra duiding en context in relatie tot de eisen wordt verstrekt. Om te kunnen voldoen aan de Eisen uit Bijlage 1, 'Programma van Eisen' is de daarbij behorende relevante duiding en context uit bijlage 2 'Vraagspecificatie' dus ook van toepassing als ware dit een onderdeel van de betreffende Eis(en) in Bijlage 1 'Programma van Eisen'.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Bijlage 2 figuur 4

Vraag:

Mogen wij er van uitgaan dat een uitputtende weergave van de, binnen de scope van de aanbesteding vereiste koppelingen/interfaces van en naar de

Oplossing is weergegeven in figuur 4 van § 6.2 in Bijlage 2?

Antwoord:

Figuur 4 is aangepast en nu in lijn met de tekst in paragraaf 6.2 van Bijlage 2. ProRail heeft hiervoor op 19-03-21 in het dossier op TenderNed een herziene Bijlage 2, 'Vraagspecificatie' gepubliceerd met versie v1.1. Daarmee is het antwoord op uw vraag 'Ja'.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
90

Onderwerp:

BIJlage 2 - § 6.2

Vraag:

In § 6.2 wordt de vereiste informatieuitwisseling tussen de Oplossing en andere systemen van ProRail beschreven. Het schema in figuur 4 bevat 8 'informatieuitwisselingen' terwijl de tekst in § 6.2 er 7 beschrijft. Mogen wij er van uit gaan dat de informatieuitwisseling met 'Inzetplanning' buiten de scope van deze aanbesteding valt?

Zo nee, kunt u aangeven:

- 1) wat wordt bedoeld met 'Inzetplanning'?
- 2) wat de bron, doel en inhoud van de gewenste informatieuitwisseling is?

Antwoord:

Ja, u mag ervan uit gaan dat de informatieuitwisseling met Inzetplanning buiten scope valt. Figuur 4 is aangepast en nu in lijn met de tekst in paragraaf 6.2 van Bijlage 2 'Vraagspecificatie'. Zie ook het antwoord op NvI-vraag 89.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
91

Onderwerp:

BIJlage 2 hoofdstuk 7

Vraag:

Uit de tekst "Inschrijver geeft per eis aan of hij aan de kwaliteitseis kan voldoen." maken wij op dat de eisen in Bijlage 1 geen knock-out criteria zijn en dat het niet kunnen voldoen aan bepaalde eisen niet direct leidt tot uitsluiting.
Is bovenstaande aanname correct?

Antwoord:

Uw aanname is onjuist. Als inschrijver aan één (1) of meerdere eisen uit Bijlage 1, 'Programma van Eisen' niet kan voldoen, dan komt inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Zie ook de Aanbestedingsleidraad, hst. 4.1 Eis 8 'gunningseis Programma van Eisen'.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage 3

Vraag:

Bent u het met ons eens dat de eisen die aan de Oplossing gesteld worden, zijn vastgelegd in Bijlage 1, en dat Bijlage 3 geen aanvullende eisen ten aanzien van de Oplossing bevat?

Antwoord:

Bijlage 3 is ten behoeve van de beantwoording van kwaliteitscriterium KC1 'Demo'. Zie ook hst. 4.2.3.1 in de Aanbestedingsleidraad. Bijlage 3 vormt dus geen onderdeel van de uitgevraagde kwaliteitseisen maar maakt onderdeel uit van het gunningscriterium 'Kwaliteit'.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Concept overeenkomst § 6

Vraag:

Bent u bereid om aan dit artikel toe te voegen: "Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Oplossing voor productiedoeleinden te gebruiken als Acceptatie niet heeft plaatsgevonden. Indien de Oplossing door Opdrachtgever voor Acceptatie voor productiedoeleinden in is genomen, zal de Oplossing als geaccepteerd gelden.

Motivatie: zonder een dergelijke bepaling is het voor Opdrachtgever mogelijk om de Oplossing te gebruiken zonder dat hier een betalingsverplichting tegenover staat.

Antwoord:

Deels akkoord. Artikel 6 wordt aangevuld met de volgende bepaling: "Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Oplossing voor productiedoeleinden te gebruiken als Acceptatie niet heeft plaatsgevonden. Onder productiedoeleinden wordt niet verstaan het gebruik van de Oplossing ten tijde van de implementatie (B1), waaronder mede begrepen testen en/of

schaduwdraaien in de productie-omgeving".

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Concept overeenkomst § 7.3

Vraag:

Bent u bereid om aan dit artikel toe te voegen: ... voor Consultancydiensten (B4)", alsmede de vergoeding voor het beschikbaar stellen en houden van de Oplossing (B3)"?

Motivatie: De kosten voor het beschikbaar stellen en houden van de Oplossing zijn niet vast, maar stijgen net als de loonkosten jaarlijks. Denk aan groeiende kosten voor informatiebeveiliging en -veiligheid vanwege nieuwe bedreigingen en nieuwe technische ontwikkelingen.

Antwoord:

Nee, ProRail past dit artikel niet aan. Inschrijver dient een inflatieverwachting op overige onderdelen van de Opdracht te verdisconteren in de prijsopgave.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Bijlage 13 § 7.4

Vraag:

Graag toevoegen dat opschorting van de betaling pas zal plaatsvinden nadat Opdrachtnemer op de hoogte is gesteld van de tekortkoming en een redelijke termijn is gegund om de tekortkoming ongedaan te maken.

Motivatie: Artikel is erg eenzijdig geformuleerd, en mist redelijkheid en billijkheid.

Antwoord:

Deels akkoord. Artikel 7.4 ziet op een toerekenbare tekortkoming van de Opdrachtnemer in nakoming van de service levels en dus niet op elke tekortkoming. Het is redelijk om de Opdrachtnemer ook een hersteltermijn te bieden, echter het is niet redelijk om van Opdrachtgever te verwachten dat zij betaalt indien Opdrachtnemer toe te rekenen is dat niet wordt voldaan aan diens verplichtingen voortvloeiend uit de afgesproken service levels. Aan artikel 7.4 wordt toegevoegd: "Opdrachtgever stelt Wederpartij zo

spoedig mogelijk na constatering van de tekortkoming op de hoogte en gunt Wederpartij een redelijke termijn om deze tekortkoming ongedaan te maken. Zodra de tekortkoming aantoonbaar ongedaan gemaakt is, zal Opdrachtgever onverwijld alsnog overgaan tot betaling van de opgeschorte Vergoeding."

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Bijlage 13 § 7.4

Vraag:

Graag toevoegen dat er sprake dient te zijn van een aantoonbaar toerekenbare significante tekortkoming.

Motivatie: Artikel geeft de mogelijkheid om een zwaar middel (het opschorten van de betaling) in te zetten bij elke toerekenbare tekortkoming. Doel en middel kunnen daarmee uit verhouding zijn en daarmee niet redelijk.

Antwoord:

Niet akkoord, Artikel 7.4 ziet op niet voldoen aan service levels, wat een integraal onderdeel is van de dienstverleningsverplichtingen van de Opdrachtnemer. Daarmee geldt dit artikel al niet bij iedere toerekenbare tekortkoming. De toerekenbaarheidseis geeft de Opdrachtnemer bovendien de mogelijkheid om aan te tonen dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend: indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dat geval kan opschorting van de Vergoeding dan ook niet worden toegepast.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Bijlage 13 § 7.5

Vraag:

Graag schrappen. Inschrijver accepteert onder geen enkele voorwaarde boetes of kortingen op de Vergoeding. Daarnaast: Naast Inschrijver hebben ProRail en mogelijk leveranciers van ProRail zoals AFAS een rol en verantwoordelijkheid ten aanzien van het tijdig opleveren van de Oplossing. Bij deze gedeelde verantwoordelijkheid past geen eenzijdig op te leggen boete of korting.

Antwoord:

Niet akkoord. Voor het toepassen van Artikel 7.5 geldt dat er sprake dient te zijn van een toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer. Deze toerekenbaarheidseis geeft de Opdrachtnemer de mogelijkheid om aan te tonen dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend: indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dat geval kan de hier opgenomen boete ook niet worden opgelegd. Hiermee wordt al voorzien in de mogelijkheid dat de vertraging niet toe te rekenen is aan Opdrachtnemer en de boete daarom niet kan worden opgelegd.

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Bijlage 13 § 8.1 B1

Vraag:

Graag aanpassen in: "Na afloop van elke projectfase, conform overeen te komen betalingsschema dat zal worden vastgelegd in het definitieve Plan van Aanpak.

Motivatie: Gedurende de implementatieperiode worden loon- en andere kosten gemaakt, Inschrijver is van mening dat het volledig voorfinancieren van het de inzet van haar medewerkers niet in redelijkheid van Inschrijver kan worden verwacht.

Door per projectfase te factureren betaalt ProRail in elk geval pas na het verrichten van de prestatie. Wij maken graag afspraken over een acceptatiemoment per projectfase, waarna gefactureerd kan worden.

Antwoord:

Deels akkoord. ProRail gaat mee in de motivering van vraagsteller dat het volledig voorfinancieren van de inzet tijdens de implementatiefase belastend is. Het tijdstip van verschuldigdheid voor B1 in artikel 8.1 wordt aangepast en luidt nu:

"- 15% bij aanvang van de werkzaamheden;
- 35% gedurende de implementatiefase conform tussen Partijen overeengekomen betalingsschema (BIJLAGE Betalingsschema);
- 50% direct na schriftelijke bevestiging van Acceptatie van de Gebruiksklare Oplossing (Artikel 6);
allen éénmalig te factureren."

Het betalingsschema waarnaar dit artikel nu verwijst zal in overleg tussen ProRail en de Opdrachtnemer voorafgaand aan de definitieve gunning worden vastgesteld en daarna als Bijlage worden toegevoegd aan de Overeenkomst.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Bijlage 13 § 8.1 B2

Vraag:

Mogen wij er van uit gaan dat voor de trainingen die in onderling overleg zijn ingepland geldt dat een schriftelijke opdracht verondersteld mag worden te zijn gegeven, of is voor elke afzonderlijke training een afzonderlijke opdracht vereist?

Antwoord:

Er dient voorafgaand aan de training een schriftelijke opdracht te zijn verstrekt. Dit kan een opdracht zijn voor meerdere trainingen of voor een enkele training. Dit kan ook een door Opdrachtgever verstrekte schriftelijke bevestiging zijn van één of meerdere trainingen die in onderling overleg zijn afgesproken.

Beantwoord op: 15-03-2021
Label: Contract

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Bijlage 13 § 8.1 B4

Vraag:

Graag aanpassen in: "maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijke gepresteerde uren."

Motivatie: bij inzet zoals bedoeld bij B4 is lang niet altijd sprake van een helder en concreet omschreven opdracht, noch van specifieke acceptatiecriteria. Dergelijke afspraken zijn ook niet in alle gevallen te maken, gegeven ook de voorbeelden die in § 4.1 van Bijlage 2 worden genoemd:

- 'ondersteuning bij systeemverbetering en ontwerpen',
- 'adviesvraagstukken voor de business' en
- 'meedenken in het vormgeven van business vraagstukken').

Antwoord:

Deels akkoord. Het tijdstip van verschuldigdheid bij B4 wordt als volgt aangepast: "maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk gepresteerde uren tegen vast uurtarief, mits voor de betreffende consultancydiensten schriftelijke opdracht is verstrekt en de te factureren uren voorafgaand aan het indienen van de factuur zijn bevestigd door Opdrachtgever."

ProRail laat hiermee de koppeling met een vooraf bepaalde concreet omschreven opdracht en specifieke acceptatiecriteria los.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Bijlage 13 § 10.5

Vraag:
Graag schrappen vanaf "Indien.."

Motivatie: Inschrijver accepteert onder geen enkele voorwaarde boetes, inhoudingen of kortingen op de Vergoeding. wij stellen voor de wettelijke regeling die in dergelijke gevallen van toepassing is te volgen.

Antwoord:
Niet akkoord. De in artikel 10.5 opgenomen bepaling is niet onredelijk, disproportioneel of in strijd met wet- en regelgeving. Opdrachtgever ziet daarom geen reden deze clausule te laten vervallen en vindt in de gegeven motivatie ook geen noodzaak hiervoor.

Beantwoord op: 16-03-2021
Label: Contract

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage 13 § 10.6

Vraag:
Gaarne toevoegen:
"Voor alle gegevens die door Opdrachtgever, of via een door de Opdrachtgever geaccepteerde koppeling met een ander systeem in de SaaS worden geregistreerd, wordt de toestemming zoals bedoeld in dit artikel verondersteld gegeven te worden."

Motivatie: Opdrachtnemer heeft invloed noch controle op de informatie die door Opdrachtgever wordt ingevoerd in de SaaS. Opdrachtnemer kan derhalve niet verantwoordelijk zijn voor de inhoud van de data die zij namens Opdrachtgever verwerkt.

Antwoord:
Niet akkoord. Artikel 10.6 bepaalt - samengevat - dat de Opdrachtnemer Verwerker is in de zin van de AVG, dat alle afspraken met betrekking tot de Verwerking van persoonsgegevens worden geregeld in de verwerkersovereenkomst en dat er geen persoonsgegevens verwerkt mogen worden waarvoor dat niet is toegestaan op basis van de AVG. Dit betekent dat de voorgestelde tekst in dit artikel geen plaats heeft, aangezien dit een inhoudelijke afspraak met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens betreft. Tevens wordt in dit artikel niet gesproken over toestemming, waardoor het voorgestelde "toestemming zoals bedoeld in dit artikel"

aansluiting mist.

Beantwoord op: 17-03-2021
Label: Contract

Ref.nr.
103 **Onderwerp:**
Bijlage 13 §10.16

Vraag:

Dit artikel graag aanpassen. Inschrijver heeft geen invloed op de beslissing om over te gaan naar een zBO, noch heeft zij er belang bij. Als deze ontwikkeling aantoonbaar leidt tot extra kosten aan de kant van Inschrijver, dan zullen deze worden gedragen door Opdrachtgever.

Antwoord:

Niet akkoord. ProRail verwacht dat bij deze Opdracht dergelijke kosten bestaan uit minimale administratieve kosten, bijvoorbeeld in de debiteurenadministratie, die gepaard gaan met deze wijziging.

Beantwoord op: 16-03-2021
Label: Contract

Ref.nr.
104 **Onderwerp:**
Bijlage 16 art. 1.9

Vraag:

Graag aanpassen in: "Een Gebrek is iedere storing en/of mankement als gevolg waarvan Prestatie niet voldoet aan de overeengekomen specificaties zoals verwoord in het Programma van Eisen, de SLA en de standaard documentatie."

Definitie is te ruim. Er worden bovendien geen afspraken gemaakt over het gebruik, maar over de functionaliteit die de Oplossing biedt.

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 1.9 in Bijlage 16 'ARBIT 2018' verwijst naar het Overeengekomen gebruik zoals dat in Artikel 1.23 van Bijlage 16 'ARBIT 2018' is gedefinieerd, waarin al een koppeling wordt gemaakt met onder meer Bijlage 1 'PvE' en bijlage 4 'Concept SLA'.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
105 **Onderwerp:**
Bijlage 16 art. 8.1a, 8.2 t/m 8.4

Vraag:

Het Intellectueel Eigendom van de Oplossing en de bijbehorende standaard documentatie berust te allen tijde bij Inschrijver en blijft bij Inschrijver. Ook indien wijzigingen in de standaard software worden aangebracht op verzoek en/of onder regie of op aanwijzing van Opdrachtgever, specifiek voor Opdrachtgever en/of op kosten van Opdrachtgever berust het Intellectueel Eigendom bij Inschrijver. Er is nooit sprake van Maatwerk indien het een aanpassing aan de standaard software betreft .

Er is in dergelijke gevallen dus geen sprake van overdracht van Intellectueel Eigendom van inschrijver aan Opdrachtgever.

Motivatie: verduidelijking ter voorkoming van misverstanden.

Antwoord:

Vragensteller is vergeten om met dit statement een concrete vraag te formuleren. Intellectuele Eigendomsrechten voor Standaard software worden niet overgedragen aan Opdrachtgever. Daar waar het gaat om Maatwerk is dit anders. Aangezien IE-rechten strikt formeel rusten op een "werk" als bedoeld in artikel 10 van de Auteurswet, heeft artikel 8 alleen betrekking op Prestaties die tevens zijn aan te merken als een "werk" in de zin van de Auteurswet."

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Bijlage 13, § 5.2-B3

Vraag:

Graag aanpassen in: "50% van de kosten vanaf het moment van beschikbaarheid van de Oplossing, 100% vanaf het moment van Acceptatie."

Motivatie: de Oplossing staat vanaf de start van de implementatie ter beschikking aan Opdrachtgever en bovendien leidt het beschikbaar stellen bij Opdrachtnemer vanaf dat moment tot kosten. Deze kosten zouden zonder de opdracht niet gemaakt zijn, en daarom is het redelijk dat Opdrachtgever deze vergoedt.

Antwoord:

Niet akkoord. Indien er kosten gemaakt worden voor het beschikbaar stellen van de oplossing gedurende de implementatie, dan dienen deze als onderdeel van de implementatiekosten te worden opgenomen.

Beantwoord op: 16-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Bijlage 16 art, 16

Vraag:

Dit artikel graag schrappen.

De SaaS kosten worden jaarlijks vooruit gefactureerd, hiervoor wordt geen kredietinstellingsgarantie afgegeven. Opdrachtnemer is financieel uitermate gezond, dit kan door Opdrachtgever gecontroleerd worden.

Antwoord:

Niet akkoord. Dit artikel is bedoeld om recht te doen aan de Regeling financieel beheer van het Rijk van de Minister van Financiën. Deze regeling bepaalt dat bij het betalen van een voorschot onder bepaalde omstandigheden het eisen van zekerheidstelling verplicht is, onder meer vanaf een bepaald grensbedrag (thans is dit € 500.000). ProRail zal hier derhalve - in lijn met deze regeling - terughoudend mee omgaan.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Bijlage 16 art. 22.1

Vraag:

Graag schrappen. Uiteraard spant Opdrachtnemer zich in voor contionuiteit in de bemensing van haar projecten en realiseren wij ons dat wisselingen geen goede invloed hebben op het project en de projectresultaten.

Echter: Opdrachtnemer wenst in zijn dagelijkse handelen, waaronder het bemensen van verschillende projecten, op generlei wijze beperkt te worden door Opdrachtgever en wenst vrijelijk keuzes te kunnen maken in de inzet van medewerkers zonder voorafgaande toestemming.

Verskillende delen van de Arbit 2018 (onder andere artikelen 12.1, 12.2, 17.2, 19, 20.2 en 22.4) stellen voldoende voorwaarden aan het personeel dat Opdrachtnemer beschikbaar stelt. Indien de vervanging en de vervanger niet leiden tot het overtreden van één van deze artikelen is toestemming o.i. niet nodig.

Antwoord:

Niet akkoord. Dit artikel beoogt te borgen dat, in het bijzonder waar het gaat om Personeel van Opdrachtnemer dat ProRail van cruciaal belang acht voor het verrichten van de Prestatie (zogenoemde sleutelfiguren), toestemming wordt gevraagd aan ProRail voor het vervangen daarvan. De tweede zin van artikel 22.1 ziet erop toe dat ProRail die

toestemming in de regel niet zal weigeren op onredelijke gronden.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Bijlage 16 art. 22.2

Vraag:

Artikel na "indien" graag vervangen door: "hij aannemelijk kan maken dat voortzetten van de inzet niet in redelijkheid van hem verwacht mag worden.

Motivatie: Vervanging is een ingrijpende gebeurtenis voor zowel het personeelslid in kwestie als voor Opdrachtnemer en dit artikel geeft Opdrachtgever o.i. te veel ruimte om zonder zwaarwegende reden of onderbouwing vervanging van een personeelslid te verlangen.

Antwoord:

Niet akkoord. De hier bedoelde vervanging heeft niet alleen betrekking op situaties waarin Opdrachtgever Personeel onbekwaam acht maar ook op situaties waarin sprake is van "incompatibilité d'humeur". Bij het laatste gaat het om bezwaren gelegen in de persoon zelf. Gezien de potentieële zwaarwegende gevolgen van een dergelijk verzoek zal ProRail hier uiteraard niet lichtvaardig gebruik van maken.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Bijlage 16 art. 26.2

Vraag:

Graag toevoegen:

"Daarnaast is de in 26.1 bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
- b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de schadelijgende partij aantoonst dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- c) De redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover de schadelijgende partij aantoonst dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade én de schadeveroorzakende partij, na schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel van schade."

Motivatie: Inschrijver sluit aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade

uit.

Antwoord:

Niet akkoord. De schade wordt in Artikel 26.2 beperkt tot persoons- en zaakschade alsmede daaruit voortvloeiende schade, welke schades doorgaans vallen onder de dekking van een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB).

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Bijlage 16 art. 26.2

Vraag:

Graag de beperking van de aansprakelijkheid aanpassen naar € 250.000 per gebeurtenis.

Motivatie: Dit bedrag is in lijn met het bedrag dat ProRail in afwijking van art. 26.3 van de Arbit hanteert in artikel 10.13 van de concept overeenkomst en is meer in verhouding met de waarde van de opdracht.

Antwoord:

ProRail komt vragensteller hierin tegemoet en beperkt het bedrag tot € 500.000 per gebeurtenis in plaats van de huidige €1.250.000. Hiertoe zal een bepaling worden toegevoegd aan Artikel 10 van de Overeenkomst. Uiteraard geldt deze wijziging eveneens voor de Opdrachtnemer, ook als dit niet vragensteller is.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Bijlage 16 art. 29.2

Vraag:

Graag aanpassen naar: "voor ten minste de maximale aansprakelijkheid zoals overeengekomen tussen Partijen."

Antwoord:

Akkoord. Aan Artikel 10 van de Overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: "Artikel 29.2 van de Voorwaarden komt te vervallen en wordt vervangen door: "De verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid biedt dekking voor ten minste de maximale aansprakelijkheid per aanspraak zoals overeengekomen tussen Partijen per aanspraak, met een minimale jaarlijkse

uitkering van 200% van dit bedrag".

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
113

Onderwerp:
Bijlage 16 art. 30.3

Vraag:

Graag schrappen: "sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij,".

Indien als gevolg van overname, fusie, verkoop of vergelijkbare reden er zich een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming voordoet, zullen de verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst overgaan op de nieuwe eigenaar/onderneming. Dit op zich vormt o.i. geen valide reden om de Overeenkomst te ontbinden.

Antwoord:

Niet akkoord. ProRail gaat met een specifieke marktpartij een overeenkomst aan als resultaat van een aanbesteding. De Aanbestedingswet voorziet in mogelijkheden waarbinnen bepaalde vormen van wijzigingen in zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij worden kan worden goedgekeurd kunnen leiden tot een nieuwe Opdrachtnemer zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding noodzakelijk is. Indien de overgang echter strijd oplevert met het aanbestedingsrecht dient ProRail de mogelijkheid te hebben de overeenkomst te ontbinden nadat een wijziging in zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij plaatsvindt.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
114

Onderwerp:
Bijlage 16 art. 30.6

Vraag:

Graag schrappen. Partijen gaan een overeenkomst voor bepaalde tijd aan, die tussentijds slechts ontbonden kan worden indien er sprake is van omstandigheden zoals beschreven in 30.1 t/m 30.4 van de Arbit.

Indien niet akkoord met ons voorstel, dan graag artikel 30.6 wederkerig maken.

Antwoord:

Akkoord. Artikel 30.6 t/m 9 komen te vervallen. Artikel 10.10 van de Overeenkomst zal dienovereenkomstig worden aangepast.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Bijlage 16 art. 43.1

Vraag:

Eerste zin graag vervangen door: "Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het gebruiksrecht zoals bedoeld in de eerste volzin is geldig zo lang er sprake is van een geldige Overeenkomst en eindigt met de beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst."

Motivatie: De Oplossing wordt geleverd als een SaaS, met het stoppen van de levering van de SaaS eindigt ook het gebruiksrecht.

Antwoord:

ProRail is het met vraagsteller eens dat Artikel 43.1 meer recht kan doen aan de omstandigheid van een SaaS-oplossing. Middels een aanvulling in artikel 10 van de Overeenkomst zal de eerste volzin van artikel 43.1 worden aangepast, zodat deze luidt: "Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, of zoveel langer als noodzakelijk is voor het Overeengekomen gebruik van de Prestatie nadien, verleent Leverancier aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan." De tweede zin blijft onveranderd in stand.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Bijlage 16 art. 43.2b

Vraag:

Graag schrappen.

Motivatier: de Standaardprogrammatuur wordt geleverd in de vorm van een SaaS, er worden geen kopieën van de software overgedragen aan Opdrachtgever. Hert voorkomen en oplossen van calamiteiten valt als

onderdeel van de SaaS onder de verantwoordelijkheid van Leverancier.

Antwoord:

Akkoord, artikel 43.2 sub b is niet van toepassing.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Bijlage 16 art. 43.3

Vraag:

Graag schrappen.

Motivatie: de Standaardprogrammatuur wordt geleverd in de vorm van een SaaS, er worden geen kopieën van de software overgedragen aan Opdrachtgever. De software is te gebruiken vanaf elke werkplek met een internetverbinding; het maken van kopieën is derhalve niet nodig.

Antwoord:

Akkoord, artikel 43.3 is niet van toepassing.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Bijlage 16 art. 45

Vraag:

Graag schrappen. De Standaardprogrammatuur wordt geleverd in de vorm van een SaaS, er worden geen kopieën van de software verstrekt aan Opdrachtgever, noch heeft Opdrachtgever het recht om de software op eigen hardware te installeren.

Antwoord:

Op basis van artikel 10.10 in de Overeenkomst is artikel 45 uit Bijlage 16 al niet van toepassing verklaard op deze Overeenkomst.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

119

Onderwerp:

Bijlage 16 art. 47.2

Vraag:

De eerste zin van dit artikel graag vervangen door:

"Escrow omvat het voortzetten van de SaaS door een onafhankelijke, derde partij, zodat Opdrachtgever gebruik kan blijven maken van de Oplossing."

Motivatie: Inschrijver hanteert een zg. SaaS Escrow, waarbij, in plaats van het beschikbaar stellen van de broncode en technische documentatie, de SaaS wordt voortgezet. Dit is in de Nederlandse (SaaS) gebruikelijk.

Antwoord:

Artikel 47.2 wordt niet aangepast, echter de door vraagsteller geopperde optie (SaaS-Escrow) wordt wel toegestaan als methode om te voldoen aan het in dit artikel bepaalde. Aan artikel 10 in de Overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: "Artikel 47.2 van de Voorwaarden komt te vervallen en wordt vervangen door: ""Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken dan wel het voortzetten van de SaaS door een onafhankelijke, derde partij, zodat Opdrachtgever gebruik kan blijven maken van de Oplossing. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is."

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Bijlage 16 art. 48.2

Vraag:

Graag schrappen: "dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever."

Motivatie: aanpassingen in de Standaardprogrammatuur worden verwerkt in een nieuwe versie van de Standaardprogrammatuur en worden beschikbaar gesteld aan alle opdrachtgevers van Leverancier die gebruik maken van (betreffende module van) de Standaardprogrammatuur. Aanpassingen aan de Standaardprogrammatuur zijn zodoende altijd onderdeel van de Standaardprogrammatuur.

Dit is geldig in alle gevallen, dus ook indien de aanpassing tot stand komt op verzoek of in opdracht van Opdrachtgever en/of als de aanpassing wordt gerealiseerd op basis van een ontwerp of aanwijzingen van Opdrachtgever.

Antwoord:

Niet akkoord. Dit artikel is een begripsbepaling voor

Maatwerkprogrammatuur, waarbij het (mede) gaat om aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever. Wanneer aanpassingen onderdeel worden van de Standaardprogrammatuur, wordt niet langer meer voldaan aan de voorwaarden om te kunnen spreken van Maatwerkprogrammatuur.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
121

Onderwerp:
Bijlage 16 art. 73.2

Vraag:
Graag schrappen.

Motivatie: Leverancier brengt jaarlijks 6 nieuwe versies van de Standaardprogrammatuur uit. Het onderhouden van ondersteunde versies vereist een grotere inspanning naarmate er meer versies ondersteund worden. Leverancier onderhoudt daarom elke uitgebrachte versie van de Standaardprogrammatuur tot 12 maanden na het uitbrengen van de daarop volgende versie.

Antwoord:

Niet akkoord. Wel kan ProRail de motivatie van de vraagsteller volgen, waardoor zij de termijn voor Artikel 73.2 in Bijlage 16 'ARBIT 2018' zal aanpassen naar twaalf maanden in plaats van de huidige drie jaar. Artikel 73.2 wordt middels een toevoeging aan Artikel 10 van Bijlage 13 'Overeenkomst' als volgt aangepast: "De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt gedurende twaalf maanden voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product."

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
122

Onderwerp:
Bijlage 16 art. 75.2

Vraag:
Graag vervangen door: "Opdrachtnemer stelt bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde in de Service Level Overeenkomst, het daaraan toe te kennen prioriteitsniveau vast.

Motivatie: om onduidelijkheid en misverstanden te voorkomen wordt in de

SLA vastgelegd hoe de prioriteit van een aangemeld issue wordt bepaald.

Antwoord:

Akkoord. Aan artikel 10 in de Overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: "Artikel 75.2 van de Voorwaarden komt te vervallen en wordt vervangen door: ""Opdrachtgever stelt bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde in de Service Level Agreement, het daaraan toe te kennen prioriteitsniveau vast."

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Bijlage 16 art. 76.2

Vraag:

Graag schrappen.

Dit artikel is redelijk noch billijk: het gevolgd (mogelijkheid tot ontbinden van de Overeenkomst) staat in geen verhouding tot de oorzaak (niet behalen van een norm voor respons- of oplostijd, onafhankelijk van prioriteit of de mate waarin de norm niet wordt behaald).

Antwoord:

Akkoord. Artikel 76.2 van Bijlage 16 'ARBIT 2018' komt te vervallen. Artikel 10.10 van Bijlage 13 'Overeenkomst' zal overeenkomstig worden aangepast.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Bijlaghe 16 art. 77

Vraag:

Graag schrappen.

Motivatie: De Standaardprogrammatuur wordt aan Opdrachtgever geleverd in de vorm van een SaaS. Opdrachtgever noch derden hebben (recht op) toegang tot de broncode of ontwikkelomgeving, noch zijn zij gerechtigd om in enigerlei vorm Onderhoud uitvoeren aan de Standaard programmatuur.

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 77 ziet op de situatie dat Opdrachtnemer in gebreke is in de nakoming van diens verplichtingen of de situatie dat de Opdrachtnemer

hiervoor toestemming heeft gegeven. Dit kan alleen door ProRail worden afgeroepen in deze specifieke omstandigheden, in welke het beide niet onredelijk is om het Onderhoud te laten uitvoeren door een derde partij.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
125

Onderwerp:
Bijlage 1.3 S32

Vraag:

Onze oplossing is een SaaS-oplossing die middels een browser (bij voorkeur Chrome) benaderd dient te worden. Er is dus in feite geen sprake van een client applicatie.

Klopt het dat deze eis in dat geval niet van toepassing is?

Antwoord:

Uw aanname klopt.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:
Bijlage 1.4 hoofdstuk 1

Vraag:

Mogen wij er van uit gaan dat de accounts die hier beschreven worden en de eisen die er aan gesteld worden, van toepassing zijn op accounts binnen de ProRail infrastructuur?

Leverancier hanteert zijn eigen toegangsbeleid, dat op onderdelen niet overeen komt met dat van ProRail, maar uiteraard wel conform het, ISO27001 goedgekeurde, informatieveiligheidsbeleid is.

Antwoord:

Ja, er mag worden uitgegaan dat het accounts betreft die vallen binnen de ProRail infrastructuur.

Ten aanzien van het toegangsbeleid begrijpen we de vraag niet. Naar onze mening zou een toegangsbeleid dat conform de ISO27001 norm is, voldoen aan de eisen in het toegangsbeleid van ProRail.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

127

Bijlage 1.6 H2 bullit 4

Vraag:

Graag schrappen "toegankelijk zijn en/of"

Websites en webbased SaaS oplossingen zoals de onze zijn via het internet vanuit elke plek ter wereld benaderbaar.

Antwoord:

De zinsnede in bijlage 1.6 H2 Bullit 4 wordt aangepast in: 'De websites, servers en databasesystemen met alle daarop opgeslagen informatie bevinden zich fysiek binnen de Europese Unie en deze mogen TEN BEHOEVE VAN BEHEER niet van uit een locatie buiten de EU toegankelijk zijn en/of bewerkt worden. Staten die zich aan de regelgeving van de EU verbonden hebben, zoals Zwitserland en Noorwegen, worden onder EU gerekend.'

Beantwoord op: 17-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

128

Onderwerp:

Bijlage 1.6 H2.4 bullit 5

Vraag:

Onze applicatie- en technisch consultants doen regelmatig dienst als tweede lijns support. Vanuit die rol hebben zij toegang tot de productieomgevingen van onze klanten.

Mogen wij er van uit gaan dat ProRail de hierboven beschreven situatie aanmerkt als "het verlenen van diensten aan ProRail"?

Antwoord:

Klopt, de door u beschreven situatie wordt gezien als dienstverlening en zal moeten voldoen aan de eisen zoals gesteld in bijlage 1.6 'ProRail Eisen aan informatieveiligheid Ondernemer'.

Beantwoord op: 17-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

129

Onderwerp:

Bijlage 4 art. 2 vijfde bullit

Vraag:

"tussen 08:00 en 18:00 uur" graag aanpassen naar: "tussen 08:30 en 17:30"

Motivatie: leverancier levert een standaard SaaS dienst, met daarbij standaard dienstverlening, waaronder de openingstijden van de supportdesk.

Voor een standaard dienst is het ondoenbaar om per klant afwijkende afspraken te maken en uit te voeren. Wij houden daarom vast aan onze standaarden.

Antwoord:

De door u voorgestelde openingstijden van de helpdesk tussen 08:30 uur en 17:30 uur is akkoord.

Beantwoord op: 17-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
130

Onderwerp:

Bijlage 4 prioriteiten, respons- en oplostijden

Vraag:

Leverancier levert haar SaaS dienst uitsluitend onder de voorwaarden van haar standaard SLA. Afwijkende afspraken zijn, voornamelijk vanwege praktische uitvoerbaarheid niet mogelijk.

De normen voor prioriteiten, respons- en oplostijden van SL Brons in Bijlage 4 komen grotendeels overeen met de normen van SL Goud in de standaard SLA van Leverancier.

Om inschrijven onder voor Leverancier uitvoerbare voorwaarden mogelijk te maken stellen wij de volgende aanpassingen voor op het gebied van prioriteiten, respons- en oplostijden:

Toevoegen categorie prio 4

Reactietijd voor prio 3 en 4: resp. 4 en 8 uur

Systeem onbeschikbaar voor één gebruiker: prio 3

Prioriteiten in geval "De functionaliteit is aangetast, maar nog wel beschikbaar. Het bedrijfsproces ondervindt lichte hinder": resp. 3, 3 en 4.

Oplostijd in geval van prio 3: 1 week

Oplostijd prio 4: in overleg

Onderhoudswindow weekdays tussen 20:00 uur en 24:00 uur altijd in overleg.

Antwoord:

Niet akkoord. ProRail hanteert een eenduidige matrix voor al haar leveranciers.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
131

Onderwerp:

In aanvulling op vraag 130

Vraag:

Tabel 1: In geval van niet-beschikbaarheid van de functionaliteit voor meerdere gebruikers: prio 2

Antwoord:

Een geval van niet-beschikbaarheid van de functionaliteit heeft effect op de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Oplosniveau blijft Prio 1.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Bijlage 4 hoofdstuk 5

Vraag:

De tekst "Het voor een grote groep gebruikers (>100) niet beschikbaar zijn van de applicatie." verplaatsen van Prioriteit 1 naar Prioriteit 2.

Antwoord:

Een geval van niet-beschikbaarheid van de functionaliteit heeft effect op de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Oplosniveau blijft Prio 1.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Bijlage 4 hoofdstuk 7

Vraag:

Kunt u uitleggen wat wordt bedoeld met 'notificaties'? Wat voor soort aanpassingen wordt bedoeld?

Antwoord:

Met notificaties doelt Opdrachtgever op berichten die vanuit de Oplossing worden verzonden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de tekstuele- en stijlvormgeving alsmede ontvanger te kunnen aanpassen.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Bijlage 4 hoofdstuk 7 verwijderen gebruikers.

Vraag:

Ter verduidelijking: ProRail is zelf verantwoordelijk voor het gebruikersbeheer en dus ook zelf in staat om gebruikers toe te voegen, aan te passen en te verwijderen. Een lijst met inactieve gebruikers zal door Leverancier worden gerealiseerd.

Is dit een acceptabele invulling van de alinea over het verwijderen van gebruikers in dit document?

Antwoord:

Ja, het door u voorgestelde is een acceptabele invulling van de alinea over het verwijderen van gebruikers.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
135

Onderwerp:

Bijlage 4 Tabel 6

Vraag:

Mogen wij er van uit gaan dat hier de belasting op het netwerk van ProRail wordt bedoeld?

Zo nee: wat is de significantie van de belasting van het netwerk van Leverancier?

Zo ja: bent u het met ons eens dat ProRail de enige partij is die hier inzicht in heeft, en Leverancier hierover dus niet kan rapporteren?

Antwoord:

Met belasting wordt de belasting van het netwerk van Opdrachtgever bedoeld. In de rapportage verwacht Opdrachtgever kwantitatieve gegevens over de interfacing.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
136

Onderwerp:

Bijlage 4 hoofdstuk 9

Vraag:

Graag verwijderen "Hierin wordt dan eventueel ook het activeren van koppelingen tussen omgevingen meegenomen."

Motivatie: het beschikbaar stellen van een tweede omgeving, die gebruikt kan worden voor test- acceptatie, training- of andere doeleinden is onderdeel

van de dienstverlening onder de Overeenkomst met Opdrachtgever, evenals het incidenteel en op aanvraag 'verversen' van de data in deze omgeving.

Het realiseren en onderhouden van een zg. 'connected testomgeving', waarvan ook koppelingen met andere systemen onderdeel zijn, is hiervan geen onderdeel en vindt plaats op basis van nacalculatie.

Antwoord:

Uw vraag gaat ons inziens niet over hoofdstuk 9 maar over hoofdstuk 8. Daarvan uitgaande ons antwoord: Het onderhouden van actieve koppelingen is een integraal onderdeel van de verversing van de- door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde - acceptatie omgeving. Werkzaamheden die voortvloeien uit deze verversingen vallen niet onder facturatie op basis van nacalculatie.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
137

Onderwerp:
Bijlage 14 art. 3.3

Vraag:

Graag aanvullen met: "Datalek bij Verwerker dat aantoonbaar toerekenbaar is aan Verwerker"

Motivatie: Verwerker doet alles wat in redelijkheid, gegeven de kosten en gegeven de stand der techniek van hem verwacht mag worden met betrekking tot het veilig verwerken van de data van Verantwoordelijke. Indien er zich desondanks een incident voordoet zoals bedoeld in dit artikel, is het ontbinden van de Hoofdovereenkomst en de Verwerkersovereenkomst o.i. niet redelijk of proportioneel.

Antwoord:

Akkoord. Aantoonbare toerekenbaarheid wordt toegevoegd aan Artikel 3.3 van de Bijlage 14 'Verwerkersovereenkomst'.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
138

Onderwerp:
Bijlage 14 art. 5.6

Vraag:

De volgende zin:

"Verwerker mag uitsluitend na voorafgaande specifieke schriftelijke

toestemming van Verantwoordelijk een derde (sub-verwerker) inschakelen bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, onder de voorwaarden die Verantwoordelijke daarbij stelt."

Vervangen door:

"Het staat Verwerker vrij een derde (sub-verwerker) in te schakelen bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, zo lang de eisen en voorwaarden die Verwerker daarbij aan de subverwerker stelt minimaal gelijk zijn aan de eisen en voorwaarden die overeen gekomen zijn tussen Verwerker en Verantwoordelijke.

Motivatie:

Verwerker wil vrij kunnen handelen en vrij keuzes kunnen maken ten aanzien van de partijen met wie zij zaken doet en van wie zij diensten betreft. Vooraf toestemming vragen werkt hierin beperkend en vertragend en is o.i. onnodig indien de eisen die verantwoordelijk stelt aan Verwerker minimaal één op één worden toegepast op de overeenkomst tussen de Verwerker en de Subverwerker.

Antwoord:

Niet akkoord. Echter, ProRail zal de specifieke toestemming zoals bedoeld in Artikel 5.6 van Bijlage 14 'Verwerkersovereenkomst' niet op onredelijke gronden onthouden.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Bijlage 14 art. 8.3

Vraag:

De tekst:

"...aanbevelingen ter verbetering binnen de daartoe..."

Graag aanpassen in:

"...aanbevelingen ter verbetering in redelijkheid binnen de daartoe..."

Motivatie:

Hoewel dit artikel de beperking bevat dat slechts de aanbevelingen die zijn gedaan op grond van geldende wet- en regelgeving door Verwerker bekostigd dienen te worden, wil Verwerker voorkomen dat een bepaalde interpretatie van de geldende wet- en regelgeving en daaruit volgende aanbeveling voor specifieke maatregelen onredelijk of disproportioneel is.

Antwoord:

Akkoord, redelijkheid van aanbevelingen en termijn wordt toegevoegd aan Artikel 8.3.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
140

Onderwerp:
Bijlage 14 art. 9.1

Vraag:

Graag herformuleren als:

"Verwerker is aansprakelijk voor de schade voortvloeiende uit of verband houdend met het niet of niet behoorlijk nakomen van deze verwerkersovereenkomst dan wel handelen in strijd met de Geldende Privacywetgeving, onverminderd de aanspraken op grond van andere wettelijke regels.

Deze aansprakelijkheid is beperkt tot een bedrag van € 250.000 per incident, waarbij een reeks van samenhangende incidenten geldt als één incident.

Motivatie:

Verwerker aanvaardt geen ongelimiteerde aansprakelijkheid.

Daarnaast: Verwerker doet alles wat in redelijkheid, gegeven de kosten en gegeven de stand der techniek van hem verwacht mag worden met betrekking tot het veilig verwerken van de data van Verantwoordelijke.

Indien er zich desondanks een incident voordoet zoals bedoeld in dit artikel, is een maximale aansprakelijkheid zoals beschreven in dit voorstel o.i. redelijk en proportioneel.

Antwoord:

Zie tevens de antwoorden op NvI-vragen 141 en 144. Niet akkoord. Deze bepaling vloeit onder meer voort uit artikel 82 AVG. Overigens kan Verwerker ook zelf aansprakelijk worden gesteld door benadeelde.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
141

Onderwerp:
Bijlage 14 art. 9.3

Vraag:

Graag schrappen, zie ook onze vraag over 9.1.

Motivatie:

Verwerker doet alles wat in redelijkheid, gegeven de kosten en gegeven de stand der techniek van hem verwacht mag worden met betrekking tot het veilig verwerken van de data van Verantwoordelijke.

Indien er zich desondanks een incident voordoet zoals bedoeld in dit artikel,

is een ongemlimiteerde aansprakelijkheid o.i. niet redelijk of proportioneel.

Antwoord:

Zie tevens de antwoorden op NvI-vragen 140 en 144. Niet akkoord. Deze bepaling vloeit onder meer voort uit artikel 82 AVG. Overigens kan Verwerker ook zelf aansprakelijk worden gesteld door benadeelde.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
142

Onderwerp:
bijlage 1

Vraag:

A) PvE 17 De Oplossing kan de impact aangeven van extra werkzaamheden op de totale beschikbare Capaciteit door in de Oplossing het (handmatig) gewijzigde Werkaanbod inzichtelijk te maken ten opzichte van de beschikbare Capaciteit (medewerksuren) aan de planner en het management. Vraag: Kunt u een voorbeeld geven van wat hier bedoeld wordt?

B) PvE 104 ProRail kan de door de Oplossing gegenereerde actuele en historische data te allen tijde raadplegen en beschikbaar krijgen, ook buiten de SaaS Oplossing.

Vraag: Hoe zou u deze informatie aangeleverd willen hebben?

C) PvE 100 De Oplossing kan zowel wijzigingen in de masterdata, en transactionele data, in het verleden, heden en de toekomst ondersteunen. Daarbij worden de in dat tijdvak geldende Business regels en logica ondersteund.

Vraag: Kunt u een voorbeeld geven van wat hier bedoeld wordt?

Antwoord:

A) Een voorbeeld van eis PvE17 is dat de Planner voor 8 mei in de Oplossing aangeeft 7 extra BOA's nodig te hebben. Oftewel het werkaanbod handmatig aanpast in de Oplossing. De Oplossing laat vervolgens zien welke impact het gewijzigde werkaanbod van de 7 extra BOA's heeft = op de totale beschikbare Capaciteit (medewerksuren). Waarschijnlijk laat de Oplossing een daling zien van het aantal medewerkersuren wat beschikbaar is op 8 mei.

B) Zie tevens het antwoord op NvI vraagnr. 87. Het bestandsformat en de methodiek van aanleveren van gegevenssets waarin de door de Oplossing gegenereerde actuele - en historische data ten allen tijde raadpleegbaar en beschikbaar is (ook buiten de SaaS oplossing) kan in overleg met Opdrachtnemer bepaald worden.

C) Een voorbeeld van een toekomstige wijziging: indien een medewerker minder uren gaat werken en daardoor minder beschikbaar is in de toekomst, dient in de planning in de toekomst hiermee rekening gehouden te worden. Een voorbeeld van een wijziging in het verleden: het doorvoeren van een CAO wijziging met terugwerkende kracht.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
143

Onderwerp:
Bijlage 14 art. 6.1a

Vraag:

Persoonsgegevens in transit, alsmede in back-ups worden door Verwerker versleuteld, persoonsgegevens in de database (vanwege onder andere performance overwegingen) echter niet.
Is dit een acceptabele invulling van dit artikel?

Motivatie: het ontsleutelen en versleutelen van data bij elke opvraging die een gebruiker doet (waarbij elke medewerker een gebruiker is), vergt bijzonder veel van de hosting infrastructuur met een negatieve invloed op de performance als gevolg. Daarnaast: de database is op geen enkele manier (anders dan door middel van het gebruik van de reguliere front end natuurlijk) van buitenaf rechtstreeks benaderbaar, waardoor de noodzaak voor encryptie sterk afneemt.

Antwoord:

Als de ICT omgeving, waaronder de database, van de Opdrachtnemer voldoende beveiligd is en voldoet aan Bijlage 1.6 'ProRail Eisen aan Informatieveiligheid Ondernemer' is dit een acceptabele invulling.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
144

Onderwerp:
Bijlage 14 art. 26.4d

Vraag:

Graag schrappen.

Motivatie:

Verwerker doet alles wat in redelijkheid, gegeven de kosten en gegeven de stand der techniek van hem verwacht mag worden met betrekking tot het veilig verwerken van de data van Verantwoordelijke.
Indien er zich desondanks een incident voordoet zoals bedoeld in dit artikel, is een ongelimiteerde aansprakelijkheid o.i. niet redelijk of proportioneel.
Daarnaast: boetes vallen o.i. niet onder de definitie van schade. De AP heeft de mogelijkheid om zowel de Verwerker als de Verantwoordelijke een boete op te leggen en doet dit met grote zorgvuldigheid. Indien de AP van mening is dat een incident toerekenbaar is aan Verwerker, zal zij een boete opleggen aan Verwerker, idem voor Verantwoordelijke. In geval van een gedeelde verantwoordelijkheid zullen beide partijen naar rato van hun rol in het

incident een boete opgelegd krijgen. Enige boete opgelegd aan de Verantwoordelijke valt derhalve buiten de aansprakelijkheid van Verwerker.

Antwoord:

ProRail doet de aanname dat deze vraag ziet op de ARBIT, Bijlage 16, en niet op de Verwerkersovereenkomst. Zie tevens de antwoorden op NvI-vragen 140 en 141: niet akkoord. Deze bepaling vloeit voort uit artikel 82 AVG. De onder d opgenomen uitzondering heeft betrekking op schade als gevolg van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens. De bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens is een grondrecht. Als Wederpartij in het kader van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt regelen partijen deze verwerking in een verwerkersovereenkomst. Handelt Wederpartij in strijd met deze verwerkersovereenkomst door bijvoorbeeld de persoonsgegevens niet te beveiligen, dan is het niet disproportioneel hem - volgens het adagium 'de vervuiler betaalt' - aansprakelijk te houden voor de daardoor ontstane schade. Ook omdat Verwerker het risico op die schade het best kan beheersen geldt te dien aanzien een uitzondering op de algemene aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
145

Onderwerp:
Bijlage 1.6 art. 2.6

Vraag:

Het is in de praktijk ondoenlijk om álle handelingen van onze systeembeheerder op alle servers binnen onze infrastructuur te loggen. Vanuit de risicoanalyse die wij hebben uitgevoerd zijn relevante activiteiten (zoals opvragen van password in password manager) geïdentificeerd welke wel worden gelogd, teneinde een doelmatig en efficiënt proces te creëren.

Is dit een acceptabele invulling van dit artikel?

Antwoord:

Het minimale wat gemonitored dient te worden is welke personen/processen welke activiteiten hebben gedaan op welke delen van het systeem, welke gevolgen hebben voor de ProRail data. Het vastleggen van de inhoudelijke wijzingen van data(sets) is niet vereist.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

146

Bijlage 14 art. 9.2

Vraag:

Graag herformuleren:

"Verwerker is Aansprakelijk jegens Verantwoordelijke m.b.t. aanspraken van derden, waaronder Betrokkenen, in verband met het toerekenbaar tekortschieten van Verwerker in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst of overtreding door Verwerker van de Geldende Privacywetgeving en zal de daarmee verband houdende en daaruit voortvloeiende kosten schade (waaronder niet inbegrepen boetes) van Verantwoordelijke vergoeden.

De aansprakelijkheid op basis van dit artikel is beperkt tot directe schade met een maximum van €250.000 per incident, waarbij een reeks van samenhangende incidenten zal gelden als één incident.

Motivatie:

Verwerker doet alles wat in redelijkheid, gegeven de kosten en gegeven de stand der techniek van hem verwacht mag worden met betrekking tot het veilig verwerken van de data van Verantwoordelijke.

Indien er zich desondanks een incident voordoet zoals bedoeld in dit artikel, is een ongelimiteerde aansprakelijkheid o.i. niet redelijk of proportioneel.

Daarnaast: boetes vallen o.i. niet onder de definitie van schade. De AP heeft de mogelijkheid om zowel de Verwerker als de Verantwoordelijke een boete op te leggen en doet dit met grote zorgvuldigheid. Indien de AP van mening is dat een incident toerekenbaar is aan Verwerker, zal zij een boete opleggen aan Verwerker, idem voor Verantwoordelijke. In geval van een gedeelde verantwoordelijkheid zullen beide partijen naar rato van hun rol in het incident een boete opgelegd krijgen. Enige boete opgelegd aan de Verantwoordelijke valt derhalve buiten de aansprakelijkheid van Verwerker.

Antwoord:

Zie tevens de antwoorden op NvI-vragen 140, 141 en 144. Niet akkoord. Deze bepaling vloeit onder meer voort uit artikel 82 AVG. Overigens kan Verwerker ook zelf aansprakelijk worden gesteld door benadeelde.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

147

Onderwerp:

Bijlage 14 art. 9.4

Vraag:

Graag schrappen.

Verwerker accepteert onder geen enkele voorwaarde boetes van Verantwoordelijke.

Antwoord:

Niet akkoord. De bescherming van persoonsgegevens van natuurlijke personen is een grondrecht. De hier opgenomen bepaling is onder meer een preventief middel om dit goed te borgen. Uit de motivering van de vraag kan ProRail niet afleiden wat de reden is waarom dit niet acceptabel of proportioneel is.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

148

Onderwerp:

Bijlage 2 art. 5.4

Vraag:

Elders in de documentatie wordt extern ingehuurd personeel genoemd als mogelijke groep medewerkers die binnen de Oplossing zouden kunnen worden geregistreerd.

Om te kunnen bepalen of het door ProRail bepaalde plafondbedrag voldoende ruimte biedt voor het aanbieden van een enterprise licentie die ruimte biedt aan alle medewerkers die ProRail in potentie kan verwerken in de Oplossing, is een reëel beeld van de mogelijke aantallen medewerkers voor ons van groot belang.

Kunt u een realistische inschatting geven van het aantal externe medewerkers dat binnen de Oplossing zou kunnen worden geregistreerd door ProRail?

Antwoord:

Het aantal externen is verwerkt in de indicatieve gebruikersopgave zoals genoemd in Bijlage 2 'Vraagspecificatie', paragraaf 5.4. Zie ook het antwoord op NvI vraagnummer 84.

Beantwoord op: 18-03-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

149

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

A) Artikel 5 e.v. " Fatale termijnen Voor de samenwerking zijn Fatale termijnen niet wenselijk of bevorderlijk. Derhalve stelt leverancier voor altijd een ingebrekestelling vooraf te laten gaan voor zover nakoming nog mogelijk is. Bent u akkoord hiermee?

B) Artikel 7.4. Vergoeding Dit is wel heel ruim opgesteld. Het niet voldoen aan de SLA kan van alles betekenen waarbij ProRail dan het recht krijgt om de vergoedingen op te schorten. Zoals hierboven opgemerkt dient eerst een

ingebrekestelling vooraf te gaan. Indien leverancier daarna in verzuim geraakt en de tekortkoming de opschorting van de vergoedingen rechtvaardigt, zou dit opschortingsrecht moeten opgaan. Bent u akkoord met deze toevoeging?

C) Artikel 7.5 Vergoeding Voorstel is om dit artikel dan wederkerig te maken in de zin dat indien leverancier de Prestatie eerder oplevert dan afgesproken, leverancier recht heeft op een bonus gelijk EUR 750 per dag. Bent u akkoord hiermee? Zo niet, verzoek om dit artikel te schrappen.

D) Artikel 10.4. Opschortingsrecht Voorstel met betrekking tot dit artikel is dat leverancier het opschortingsrecht toekomt indien ProRail in verzuim is met het betalen van twee onbetwiste facturen. Of dat de tekortkoming aan de zijde van ProRail een dusdanige impact heeft dat van leverancier in alle redelijkheid niet verwacht kan worden dat zij onverkort aan haar verplichtingen uit de overeenkomst blijft voldoen. Zonder meer afstand doen van het recht op opschorting of recht op beëindiging is niet akkoord. Bent u akkoord hiermee?

Antwoord:

A) Akkoord. Aan de Artikelen 5.1 en 5.2 van de Overeenkomst, Bijlage 13, wordt toegevoegd: "Verzuim als gevolg van het overschrijden van deze Fatale termijn treedt niet in voordat Opdrachtgever Wederpartij in gebreke heeft gesteld en Wederpartij een redelijke termijn gegund heeft om alsnog na te komen indien nakoming niet blijvend onmogelijk is."

B) Zie tevens antwoord op NvI-vraag 95.
Aan artikel 7.4 van Bijlage 13 'Overeenkomst' wordt toegevoegd:
"Opdrachtgever stelt Wederpartij zo spoedig mogelijk na constatering van de tekortkoming op de hoogte en gunt Wederpartij een redelijke termijn om deze tekortkoming ongedaan te maken. Zodra de tekortkoming aantoonbaar ongedaan gemaakt is, zal Opdrachtgever onverwijld alsnog overgaan tot betaling van de opgeschorte Vergoeding."

C) Niet akkoord. Artikel 7.5 beoogt te borgen dat de oplossing op tijd Gebruiksklaar wordt Opgeleverd en heeft geen ander doel dan dat. Eerder Gebruiksklaar opleveren mag, mits door ProRail Geaccepteerd, later niet.

D) Niet akkoord. Echter, artikel 10.4 ziet alleen op de situatie dat opschorting van de Prestatie door de Opdrachtnemer leidt tot een bedreiging van de continuering van het primaire proces van ProRail: de treinloop. Dat risico is voor ProRail niet acceptabel. ProRail kan hier niet in elke situatie een beroep op doen.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Vragen ten aanzien van ARBIT

Vraag:

A) artikel 43.2 d Aard en inhoud van het Gebruiksrecht Om de software optimaal te laten presteren kunnen minimale eisen gesteld worden mbt apparatuur. Bent u akkoord hiermee?

B) artikel 43.5 Aard en inhoud van het Gebruiksrecht Diensten die leverancier levert zijn op basis van een inspanningsverbintenis. De prijzen die leverancier hanteert zijn mede hierop gebaseerd. Derhalve zijn garanties niet van toepassing. Hiervoor is een onderhoudsovereenkomst met SLA. Indien Opdrachtgever geen recht op inderhoud meer heeft zal deze ook niet gerechtigd zijn op Patches of Verbeterde versies. Bent u akkoord hiermee?

C) artikel 44.a Garanties Aangezien de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor de data die zij gebruikt kan deze toezegging alleen gedaan worden bij de oplevering.

D) artikel 46.1 Omzetting in andere Gebruiksrechten Omzetting van een gebruiksrecht (bv. Een extra module) kan extra kosten met zich meebrengen. Daarnaast kan uitbreiding van de software aanpassing van de hardware of software met zich meebrengen. Bent u akkoord hiermee?

E) artikel 47 Escrow Leverancier heeft momenteel voorzien in een escrow opzet. Indien de Opdrachtgever wenst deel te nemen hieraan zullen extra kosten in rekening gebracht worden. Is ProRail hiermee akkoord?

F) artikel 58 Oplevering Maatwerkprogrammatuur Wij zijn een leverancier van o.a. software. Rechten met betrekking tot intellectuele en industriële eigendom in relatie tot de door leverancier geleverde programmatuur berusten bij leverancier en worden niet bij voorbaat overgedragen. Dit geldt voor zowel standaard als klantspecifieke software. Zodoende wordt geen broncode vrijgegeven. Bent u akkoord hiermee?

G) artikel 59 Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur Gaat u er akkoord mee dat acceptatie niet zal worden onthouden op onredelijke gronden en tevens dat de software als geaccepteerd wordt beschouwd indien voor deze voor productie doeleinden wordt gebruikt? De reden hiervoor is wij willen voorkomen dat acceptatie op oneigenlijke gronden kan worden onthouden en in de tussentijd voor productieve doeleinden kan worden ingezet; dit heeft gevolgen voor facturatie als voor de ondersteuning.

H) artikel 59.7 Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur Voorstel is om altijd gebruik te maken van een ingebrekestelling en de tekortkomende partij een redelijke termijn te gunnen ter zuivering met dien verstande dat nakoming nog mogelijk is. Bent u akkoord met dit voorstel?

I) artikel 62 Garanties Deze garantie is heel stringent en zwart wit. Leverancier zal zich maximaal inspannen dat hij steeds over voldoende personeel beschikt. Bent u het eens hiermee?

J) artikel 73.2 Correctief Onderhoud en tijdelijke oplossingen Is het mogelijk om deze zaken in de SLA te regelen?

K) artikel 73.3 Correctief Onderhoud en tijdelijke oplossingen Een tijdelijke oplossing is soms noodzakelijk om het productieproces van de klant niet in gevaar te brengen. Toestemming zou in dat geval alleen maar vertragend

werken. Bent u het ermee eens dat er niet altijd toestemming nodig is maar indien en voor zover mogelijk?

L) artikel 76.2 Nakoming Service levels Voorstel is om geen gebruik van fatale termijnen maar altijd ingebrekestelling met redelijke termijn ter zuivering te gunnen. Dit is bevordelijk voor de samenwerking. Bent u hiermee akkoord?

M) artikel 77 Onderhoud door anderen dan Opdrachtnemer De software en alle delen daarvan vallen onder de intellectuele eigendomsrechten van leverancier. Zodoende kunnen wij niet toestaan dat anderen dan leverancier de software gaan onderhouden danwel modificeren. De zinsnede 'indien Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit die Overeenkomst in gebreke is of' komt te vervallen. Bent u hiermee akkoord?

N) artikel 80 en 81 Modificaties Producten. Vervanging onderdelen De overeenkomst ziet niet toe op levering van zaken en zijn deze artikelen derhalve niet van toepassing. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

A) Niet akkoord. ProRail heeft te maken met een grote groep gebruikers met diverse apparaten. ProRail heeft in het PvE minimale (aansluit)eisen gesteld, vragensteller mag ervan uitgaan dat de gebruikte apparatuur daaraan voldoet.

B) Niet akkoord. De garantietermijn in artikel 43.5 verwijst naar de termijn in artikel 12.3, waarmee de Opdrachtnemer garandeert dat hij in de eerste twaalf maanden na Acceptatie Gebreken voor zijn rekening herstelt. Een inspanningsverplichting of onderhoudsovereenkomst met SLA staat daar los van.

C) Niet akkoord. Artikel 44 sub a gaat niet over de data de Opdrachtgever gebruikt, maar over de technische voorzieningen, functies en elementen die onderdeel zijn van de Standaardprogrammatuur. Dat ligt volledig in de invloedssfeer van de Opdrachtnemer, waardoor het logisch is dat Opdrachtnemer dit altijd kan toezeggen en niet alleen bij Oplevering.

D) Niet akkoord. Artikel 46.1 ziet op de situatie dat de Leverancier het verleende Gebruiksrecht wil omzetten. Het initiatief tot wijziging ligt daarmee bij de Leverancier en niet bij Opdrachtgever. Het is niet redelijk te verwachten dat Opdrachtgever extra kosten voor bijvoorbeeld een extra module betaald waar zij niet om gevraagd heeft. Indien er bij de leverancier een specifieke reden is voor de wijziging, dan dient het in dit artikellid bedoelde overleg door beide partijen steeds in redelijkheid te worden gevoerd.

E) Niet akkoord. Opdrachtgever dient voor deze opdracht eventuele kosten voor Escrow op te nemen in haar inschrijving.

F) Niet akkoord. Op basis van Artikel 8 rusten de intellectuele eigendomsrechten voor door de Opdrachtnemer ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur reeds bij de Opdrachtgever. Mede daarom dient Oplevering daarvan plaats te vinden in Bron- en, waar van toepassing, Objectcodevorm. Ook het functioneel en technisch ontwerp van de Maatwerkprogrammatuur maken onderdeel uit van de Oplevering. Dit is overigens anders voor de Standaardsoftware, maar daar ziet Artikel 58 ook niet op.

G) Zie het antwoord op NvI-vraag 93. Artikel 6 in de Overeenkomst wordt aangevuld met de volgende bepaling: ""Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Oplossing voor productiedoeleinden te gebruiken als Acceptatie niet heeft plaatsgevonden. Onder productiedoeleinden wordt niet verstaan het gebruik van de Oplossing ten tijde van de implementatie (B1), waaronder mede begrepen testen en/of schaduwdraaien in de productie-omgeving"".

H) Niet akkoord. Artikel 59.7 ziet op de situatie dat de Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur voor de tweede maal afkeurt. Tussen de eerste en tweede maal zit reeds een redelijke termijn om de geconstateerde Gebreken te herstellen (vgl. Artikel 59.6). Daarmee is reeds geborgd dat Opdrachtnemer niet direct in verzuim is bij een eerste constatering van een gebrek.

I) De relevantie van de vraag ontgaat ProRail. Artikel 62 van Bijlage 16 'ARBIT2018' is in Artikel 10.10 in de Overeenkomst, Bijlage 13, immers al niet van toepassing verklaard.

J) Zie tevens het antwoord op NvI-vraag 121. Het is mogelijk om aangaande deze onderwerpen nadere afspraken ter invulling van de verplichtingen overeen te komen indien dit nodig of wenselijk is.

K) Akkoord. Middels een toevoeging aan Artikel 10 van Bijlage 13 'Overeenkomst' wordt Artikel 73.3 gewijzigd, zodat deze luidt: "Indien en voor zover mogelijk brengt Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing alleen aan met toestemming van Opdrachtgever. Tenzij partijen daarover in een concreet geval een andere afspraak maken, vervangt Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.""

L) Zie tevens het antwoord op NvI-vraag 123. Artikel 76.2 uit Bijlage 16 'ARBIT2018' komt te vervallen.

M) Zie NvI-vraagregel 159 (ivm maximaal bereikte aantal invoerkarakters daarheen overgeheveld).

N) Zie NvI-vraagregel 159 (ivm maximaal bereikte aantal invoerkarakters daarheen overgeheveld).

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
151

Onderwerp:
Vragen ten aanzien van ARBIT

Vraag:

A) artikel 17.5 Geheimhouding Voorstel om geen gebruik te maken van boetebedingen. Een dergelijk beding kan de voortgang van het project ernstig belemmeren. Daarnaast is een dergelijke boete zonder rechterlijke tussenkomst op te leggen. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?

B) artikel 21 Melding in publicaties en/of reclame-uitingen Graag zijn wij vrij om ten behoeve van onze marketingscampagne de Prestatie en de naam van de Opdrachtgever te vermelden in publicaties. Dit uiteraard met inachtneming van de geheimhoudingsverplichting. Bent u hier akkoord mee?

C) artikel 22.1 Vervanging Personeel van Wederpartij Toestemming vragen

is niet wenselijk en niet bevorderlijk voor de voortgang. Graag zien wij vervanging in overleg gebeuren. Bent u akkoord hiermee?

D) artikel 22.2 Vervanging Personeel van Wederpartij Bent u er akkoord mee dat Personeel alleen vervangen kan worden op basis van objectieve kwaliteiten?

E) artikel 24.2 Overdracht rechten en verplichtingen Het vestigen van beperkte rechten kan onwenselijke gevolgen met zich meebrengen als zijnder leverancier van software. Bent u akkoord met het schrappen van dit artikel?

F) artikel 26.1 en 26.3 Aansprakelijkheid Door het overschrijden van een fatale termijn geraakt een partij meteen in verzuim. Voorstel is om in de uitvoering van de overeenkomst hier geen gebruik van te maken. Een partij zal altijd ingebreke gesteld worden alvorens zij in verzuim geraakt. In aanvulling geldt dat Wederpartij aansprakelijk is voor alle schade van Opdrachtgever welke het gevolg is van enige nalatigheid van Wederpartij in de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. De aansprakelijkheid van Wederpartij is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Verdergaande aansprakelijkheid houdt in dat leverancier mogelijk niet verzekerd is. Dat is ook voor Opdrachtgever niet wenselijk. Doorgaans gaat leverancier alleen overeenkomsten aan onder dekking van haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Daar heeft ook Opdrachtgever de meeste baat bij. Op verzoek kan een verzekeringscertificaat worden overlegd. Bent u akkoord hiermee?

G) artikel 27.2 Overmacht "Onder overmacht vallen alle omstandigheden waar leverancier redelijkerwijs geen invloed op heeft. In ieder geval zouden ook stakingen hieronder moeten vallen. Beperken van overmachtsituaties zijn in feite verruiming van aansprakelijkheid. Bent u bereid dit artikel uit te breiden met bovenstaande?

H) artikel 30.3 Ontbinding en opzegging Bent u bereid dit artikel wederkerig te maken?

I) artikelen 38, 39, 40, 41 Installatie. Garanties. Modificaties van Producten. Deze artikelen zien toe op levering van roerende zaken en zijn derhalve niet van toepassing op de overeenkomst. Bent u bereid deze artikelen niet van toepassing te verklaren op de overeenkomst?

J) artikel 43.1 Aard en inhoud van het Gebruiksrecht Het gebruiksrecht en de gebruiksduur zijn uitsluitend voor de looptijd van de overeenkomst en derhalve niet eeuwigdurend en onherroepelijk. Bent u akkoord hiermee?

K) artikel 43.2 c Aard en inhoud van het Gebruiksrecht Aangezien de eigendomsrechten bij leverancier liggen is het Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan de Applicatie geheel of gedeeltelijk, op welke wijze dan ook, te vertalen, aan te passen, te ontleden, te decompileren, na te maken, te wijzigen, te reconstrueren dan wel op andere wijze te verveelvoudigen en/of te bewerken. Bent u akkoord met deze toevoeging?

Antwoord:

A) Niet akkoord. ProRail ziet niet op welke manier dit de voortgang van het project ernstig kan belemmeren en vraagsteller geeft hier ook geen

onderbouwing voor.

B) Niet akkoord, dit is alleen toegestaan na akkoord door ProRail.

C) Zie het antwoord op NvI-vraag 108. Niet akkoord. Artikel 22.1 beoogt te borgen dat, in het bijzonder waar het gaat om Personeel van Opdrachtnemer dat ProRail van cruciaal belang acht voor het verrichten van de Prestatie (zogenoemde sleutelfiguren), toestemming wordt gevraagd aan ProRail voor het vervangen daarvan. De tweede zin van artikel 22.1 ziet erop toe dat ProRail die toestemming in de regel niet zal weigeren op onredelijke gronden.

D) Zie het antwoord op NvI-vraag 109. Niet akkoord. De hier bedoelde vervanging heeft niet alleen betrekking op situaties waarin Opdrachtgever Personeel onbekwaam acht maar ook op situaties waarin sprake is van "incompatibilité d'humeur". Bij het laatste gaat het om bezwaren gelegen in de persoon zelf. Gezien de potentiële zwaarwegende gevolgen van een dergelijk verzoek zal ProRail hier uiteraard niet lichtvaardig gebruik van maken.

E) Niet akkoord. ProRail ziet niet welke onwenselijke gevolgen dit kan meebrengen en vragensteller motiveert dit niet. Dit artikel is bedoeld om zeker te stellen dat de Voorwaarden niet in de weg staan aan de mogelijkheid voor de Opdrachtnemer om hun huidige en toekomstige vorderingen in ruil voor kredietfaciliteiten aan een kredietinstelling te verpanden.

F) Akkoord. De zinsnede "wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of" komt te vervallen. De beperking van aansprakelijkheid worden reeds in de navolgende leden van Artikel 26 gedefinieerd. De vraagstelling leidt in combinatie met de aanpassingen die voortvloeien uit de antwoorden op andere vragen uit deze NvI aangaande dit artikel niet tot een verdere aanpassing.

G) Niet akkoord. Overmacht is gedefinieerd in artikel 6:75 BW. De gevolgen van een werkstaking komen vaak voor rekening van de werkgever, dit is niet ongebruikelijk of onredelijk.

H) Niet akkoord. De kans dat ProRail voldoet aan de criteria om Artikel 30.3 in te kunnen roepen is gezien de aard van de Opdrachtgever nihil te achten.

I) De relevantie van de vraag ontgaat ProRail. De Artikelen 38 t/m 41 Bijlage 16 'ARBIT2018' zijn in Artikel 10.10 van Bijlage 13 'Overeenkomst' al niet van toepassing verklaard.

J) Zie het antwoord op NvI-vraag 115. Middels een aanvulling in artikel 10 van Bijlage 13 'Overeenkomst' zal de eerste volzin van artikel 43.1 worden aangepast, zodat deze luidt: ""Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, of zoveel langer als noodzakelijk is voor het Overeengekomen gebruik van de Prestatie nadien, verleent Leverancier aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan."" De tweede zin blijft onveranderd in stand.

K) Niet akkoord. Bij het gebruik van de Standaardprogrammatuur ten behoeve van test- en ontwikkeldoelinden moet "ontwikkelen" worden verstaan in de beperkte zin van handelingen ter voorbereiding van de

ingebruikname van Standaardprogrammatuur.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

152

Onderwerp:

Vragen ten aanzien van ARBIT

Vraag:

A) artikel 6, artikel 7 Aflevering. Risico- en eigendomsovergang In de uitvoering van de Overeenkomst wordt standaard software van Leverancier ter beschikking gesteld. Er vindt derhalve geen overdracht van eigendom plaats. Bent u het hiermee eens?

B) artikel 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 Intellectuele eigendomsrechten "

De core business van ons als leverancier betaamt uit software en kennis. De rechten met betrekking tot intellectuele eigendom in relatie tot de door leverancier geleverde programmatuur berusten bij leverancier en worden zodoende niet overgedragen. Dit geldt voor zowel standaard als klantspecifieke software. In de uitvoering van de overeenkomst is er geen sprake van klantspecifieke software. Bent u akkoord hiermee?"

C) artikel 11.1 Acceptatie Acceptatie is een proces dat door beide partijen gefaciliteerd wordt. Alvorens dit proces kan plaatsvinden zijn licenties verschuldigd bij ondertekening van de overeenkomst. Dit is gebruikelijk bij software. Gaat u akkoord hiermee?

D) artikel 11 Acceptatie Gaat u er akkoord mee dat acceptatie niet zal worden onthouden op onredelijke gronden en tevens dat de software als geaccepteerd wordt beschouwd indien voor deze voor productie doeleinden wordt gebruikt? De reden hiervoor is wij willen voorkomen dat acceptatie op oneigenlijke gronden kan worden onthouden en in de tussentijd voor productieve doeleinden kan worden ingezet; dit heeft gevolgen voor facturatie als voor de ondersteuning.

E) artikel 12.3, 12.4, 12.5, 12.6, 12.7, 13.3 Garanties. Ondersteuning en Onderhoud Software wordt als een dienst geleverd. Garantie op software is in wezen gratis onderhoud. Daarnaast staan garantie en inspanningsverbintenis haaks op elkaar. De diensten die wij leveren worden bij wijze van een inspanningsverbintenis geleverd. Hier is ook onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering gebaseerd. Mede hierom worden onderhoudsafspraken in combinatie met een SLA afgesproken. Bent u akkoord hiermee?

F) artikel 15.1 Betaling en controle In onze branche zijn licenties verschuldigd na ondertekening van de overeenkomst. Bent u er akkoord mee?

G) artikel 15.5 Betaling en controle De werkzaamheden die wij verrichten dienen conform afspraak gecompenseerd te worden. Rekening houdend met het belang van ProRail stelt leverancier dat opschorting enkel mogelijk is indien voldoende samenhang bestaat tussen de prestaties en de situatie de opschorting rechtvaardigt. Bent u akkoord hiermee?

H) artikel 16.1 en 16.3 Voorschot In onze branche wordt mede gezien de grootte van het financiële belang geen gebruik gemaakt van kredietinstellingsgaranties. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?

I) artikel 16.2 Voorschot Gezien de complexiteit van de projecten en betrokkenheid van meerdere partijen maken wij omwille van o.a. de overzichtelijkheid altijd gebruik van een ingebrekestelling met redelijke termijn voor herstel. Bent u akkoord hiermee?

Antwoord:

A) De relevantie van de vraag ontgaat ProRail. De Artikelen 6 en 7 Bijlage 16 'ARBIT2018' zijn in Artikel 10.10 van Bijlage 13 'Overeenkomst' immers al niet van toepassing verklaard.

B) Zie tevens het antwoord op NvI-vraag 105. Niet akkoord. Intellectuele Eigendomsrechten voor Standaard software worden niet overgedragen aan Opdrachtgever. Daar waar het gaat om Maatwerk is dit anders. Aangezien IE-rechten strikt formeel rusten op een “werk” als bedoeld in artikel 10 van de Auteurswet, heeft artikel 8 alleen betrekking op Prestaties die tevens zijn aan te merken als een “werk” in de zin van de Auteurswet.

C) Niet akkoord. Met betrekking tot aanvullende afspraken rond Acceptatie en betaling van verschuldigde bedragen (inclusief het moment van verschuldigdheid) verwijst ProRail naar de Overeenkomst en het antwoord op vraag 106. Indien er kosten gemaakt worden voor het beschikbaar stellen van de oplossing gedurende de implementatie, dan dienen deze als onderdeel van de implementatiekosten te worden opgenomen.

D) Zie tevens de antwoorden op de NvI-vragen 13, 93 en 150. ProRail mist de relevantie van deze vraag op deze plaats. In Artikel 6 van Bijlage 13 'Overeenkomst' is de Acceptatie nader gespecificeerd. Aan Artikel 6 van de Overeenkomst wordt toegevoegd: ""Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Oplossing voor productiedoeleinden te gebruiken als Acceptatie nog niet heeft plaatsgevonden. Onder productiedoeleinden wordt niet verstaan het gebruik van de Oplossing ten tijde van de implementatie (B1), waaronder mede begrepen testen en/of schaduwdraaien in de productie-omgeving.""

E) ProRail wijst de vraagsteller erop dat garantie niet hetzelfde als gratis onderhoud. ProRail kan daarmee de vraagsteller niet volgen in haar redenering. Uiteraard kunnen onderhoudsafspraken in combinatie met een SLA worden afgesproken., echter dit doet niets af aan de inhoud van de Artikelen 12.3 t/m 12.7 en 13.3 Bijlage 16 'ARBIT2018'.

F) Niet akkoord. Met betrekking tot aanvullende afspraken rond betaling van verschuldigde bedragen (inclusief het moment van verschuldigdheid) verwijst ProRail naar de Overeenkomst en het antwoord op NvI-vraag 106. Indien er kosten gemaakt worden voor het beschikbaar stellen van de oplossing gedurende de implementatie, dan dienen deze als onderdeel van de implementatiekosten te worden opgenomen.

G) De relevantie van de vraag ontgaat ProRail. Artikel 15.5 Bijlage 16 'ARBIT2018' is in Artikel 10.10 van Bijlage 13 'Overeenkomst' immers niet van toepassing verklaard.

H) Zie tevens het antwoord op NvI-vraag 107. Niet akkoord. Dit artikel is bedoeld om recht te doen aan de Regeling financieel beheer van het Rijk van de Minister van Financiën. Deze regeling bepaalt dat bij het betalen van een voorschot onder bepaalde omstandigheden het eisen van zekerheidstelling verplicht is, onder meer vanaf een bepaald grensbedrag (thans is dit € 500.000). ProRail zal hier derhalve - in lijn met deze regeling - terughoudend mee omgaan.

I) Artikel 16.2 staat los van hersteltermijnen en ingebrekestelling. De aansluiting met de vraag mist derhalve.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
153

Onderwerp:
Inhoudelijke vragen (business/functioneel)

Vraag:

A) Er wordt gevraagd naar webbased applicaties en functionaliteit voor de planner op een tablet. Wij bieden specifieke applicaties voor de medewerkers en teamleiders die webbased zijn, echter de applicatie voor de planner is op dit moment nog niet webbased en ook niet beschikbaar op een tablet. Er wordt op dit moment een web applicatie voor planners ontwikkeld, maar deze is niet beschikbaar op het moment van implementatie bij ProRail. Is ProRail bereid om in eerste instantie een niet webbased applicatie voor de planner te gebruiken?

B) Voor de toegang tot een aantal gebruikersrollen wordt aan onze zijde gebruik gemaakt van Microsoft RDS licenties. Heeft ProRail zelf een Microsoft Software Insurance Licentie voor dergelijk gebruik?

C) PvE 83: Wij hebben ruime ervaring met informatieuitwisseling tussen het plansysteem en andere systemen omdat de oplossing bijna altijd als een geïntegreerde oplossing wordt geïmplementeerd. Echter, wij ondersteunen geen exports o.b.v. API's. Wij hebben veel ervaring met koppelingen tussen

AFAS en onze SaaS oplossing. Hiervoor zijn standaardkoppelingen beschikbaar die bij veel van onze klanten worden gebruikt. Is informatieuitwisseling op andere wijzen dan via API's voor ProRail acceptabel?

D) PvE 14: ProRail heeft diverse eisen rondom het zelfroosterproces. De SaaS oplossing die wij bieden heeft uitgebreide functionaliteit voor zelfroosteren, inclusief de verschillende fases en een puntentellingsysteem. In onze oplossing wordt gebruik gemaakt van een dynamische puntentelling wat ervoor zorgt dat medewerkers in ronde 2 beloond worden wanneer zij diensten ruilen. Dit puntensysteem werkt niet exact volgens de beschrijving in de eisen (niet afhankelijk van de tijdsoort van een dienst). Staat ProRail open voor het gebruik van een dynamisch puntensysteem?

E) PvE 70: In welke categorie vallen de datastromen en aan welk niveau zouden ze daarmee moeten voldoen?

F) ProRail is op zoek naar 1 oplossing voor de verschillende roostermethodieken: basisroosteren, zelfroosteren en taakroosteren. Er wordt niet gesproken over optimizers die het roosterproces verbeteren. Met name voor het taakroosteren lijkt een optimizer toegevoegde waarde te kunnen bieden. Is ProRail geïnteresseerd in een optimizer om het roosterproces te optimaliseren?

Antwoord:

A) Nee, ProRail is hier niet toe bereid. Een niet webbased applicatie is niet in lijn met ProRail architectuur beleid. Het zorgt onder andere voor hogere beheerlast, meer risico's tijdens de implementatie en een grote afhankelijkheid van operating systemen.

B) ProRail vraagt een SaaS uit, dit is inclusief licenties.

C) Ja, exports vanuit de Oplossing hoeven niet persé met API's te worden gerealiseerd. Een koppeling met AFAS vindt plaats met API's.

D) Zie antwoord op NvI-vraag 60 voor de aangepaste Eis PvE14. Indien uw puntensysteem additionele functionaliteit biedt op PvE14 is dat voor ProRail akkoord, met als resultaat een dynamisch puntensysteem.

E) De datastromen bevatten persoonsgebonden informatie en vallen in BIVp categorie MMMm zie Bijlage 1.1 'BIVp'. De vertaling hiervan is gedaan in Bijlage 1 'PvE' en Bijlage 4 'Concept SLA'.

F) Het staat inschrijvers vrij om meer aan te bieden dan minimaal geeïst.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
154

Onderwerp:
Concept Verwerkersovereenkomst

Vraag:

A) Art. 1-2

De Wbp is al een tijdje niet meer van kracht en een verwijzing naar de Wbp voegt dan ook niets toe aan de Verwerkersovereenkomst. Kan dit worden aangepast?

B) Art. 3.3

In dit artikel staat dat een datalek grond is voor beëindiging van de overeenkomst door Verantwoordelijke.

Het kwijtraken van bijvoorbeeld een USB-stick met daarin een Excel-bestand met alleen namen en e-mailadressen (dit zijn persoonsgegevens, maar de impact is zeer beperkt) wordt beschouwd als een datalek en zou voor de verantwoordelijke voldoende reden zijn om het contract te beëindigen. Is het mogelijk om, in kader van bovenstaande voorbeeld, nuances aan te brengen tav dit artikel?

C) Art. 3.4

Om gegevens aan Verantwoordelijke te retourneren in een door Verantwoordelijke te bepalen formaat kan niet zonder dit voorafgaand vast te leggen in welk formaat.

Gegevens kunnen worden geretourneerd in een industriestandaard. We kunnen er ook niet mee instemmen dat de controller bepaalt op welke manier de gegevens worden vernietigd. Kan ProRail dit artikel hierin herzien?

D) Art. 3.4

Het verlenen van assistentie aan de controller om de service voort te zetten na beëindiging van het contract is beperkt.

Vanwege de gespecialiseerde oplossingen die wij bieden, kan niet van ons worden verwacht dat we met de controller samenwerken om ervoor te zorgen dat de services die we aanbieden ook na beëindiging kunnen worden voortgezet, niet door ons maar via een andere leverancier. De data wordt beschikbaar gesteld, evenals specifieke documentatie. Kan ProRail deze wijziging accepteren?

E) Art. 5.6

Wij publiceren de gebruikte subverwerkers en eventuele wijzigingen van subverwerkers via onze website.

Publicatie van voorgestelde wijziging geschiedt ruim van tevoren (minimaal 21 dagen) waardoor Verwerkingsverantwoordelijke in de gelegenheid wordt gesteld bezwaar te maken tegen een subverwerker.

Indien een dergelijk bezwaar bestaat, treden Partijen in onderling overleg op zoek naar een oplossing. Kan ProRail met deze werkwijze akkoord gaan?

F) Art. 5,11 + 5,12

Verzoek tot het volgende: Hier is een extra clause nodig voor die gevallen waarin informatie moet worden verstrekt aan bevoegde entiteiten, waar kennisgeving aan Verantwoordelijke wettelijk beperkt is, bijvoorbeeld wanneer dit verband houdt met een juridisch onderzoek naar de Verantwoordelijke.

G) Art. 5.12

Voor dit artikel is een wijziging nodig: Melding aan Verwerkingsverantwoordelijke van een datalek dient binnen 24 uur na kennisname van het lek te geschieden. Is dat akkoord?

H) Art. 6.1.a

Sommige producten bieden anonimiseringsopties die bijvoorbeeld kunnen worden gebruikt in het geval van ondersteuningsverzoeken. Afhankelijk van het type ondersteuningsverzoek kan deze anonimisering beperkt zijn. Kan ProRail hiervoor ruimte bieden?

I) Art. 8.1

Het recht op audit dient beperkt te worden tot eenmaal (1) per kalenderjaar, tenzij er reden is om te twijfelen aan de naleving van de DPA, bijvoorbeeld in het geval van een datalek. Is dat akkoord?

J) Art. 8.2

de verplichting om Verwerkingsverantwoordelijke alle gevraagde informatie te verstrekken is algemeen.

Dit moet worden beperkt tot 'alle informatie met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke'.

Kan ProRail dit aanpassen?

K) Art. 9

Verzoek dit artikel te schrappen, is dat akkoord?

L) Bijlage 3

Ook deze bijlage verwijst naar een extern document (IBB-1.6) wat impliceert dat ook aan de inhoud van dit externe document moet worden voldaan. Hiervoor moet het document ook worden herzien. Kan ProRail hier duidelijkheid over geven?

Antwoord:

A) Akkoord. Dit wordt aangepast.

B) Akkoord. Zie tevens het antwoord op NvI-vraag 137. Dit artikel wordt verder aangevuld, zodat eveneens sprake moet zijn van een ernstig datalek voordat de overeenkomst kan worden beëindigd door Verantwoordelijke.

C) Deels akkoord. De eerste volzin van Artikel 3.4 zal worden aangepast zodat dit luidt: "(...) onmiddellijk op eerste verzoek van Verantwoordelijke in een, na overleg met de Verwerker, door Verantwoordelijke gewenste vorm (...)".

D) Niet akkoord. Artikel 3.4 vraagt om maximale medewerking. Dit is niet onredelijk en geen ongebruikelijke bepaling. Uit de vraag komt niet naar voren waarom dat in dit geval anders zou zijn.

E) Zie het antwoord op NvI-vraag 138. Niet akkoord. Echter, ProRail zal de specifieke toestemming zoals bedoeld in Artikel 5.6 van de Verwerkersovereenkomst niet op onredelijke gronden onthouden.

F) Het gestelde is alleen relevant in het kader van Artikel 5.11. Aan dat artikel zal worden toegevoegd: "tenzij Verwerker wettelijk verplicht is om Verwerkingsverantwoordelijke niet te informeren".

G) Akkoord. De eerste volzin van Artikel 5.12 wordt aangepast en luid nu "Verwerker informeert Verantwoordelijke binnen 24 uur na het kenbaar worden daarvan over een Datalek".

H) De relevantie van deze vraag ontgaat ProRail. Artikel 6.1a gaat het om 'pseudonimiseren', niet om 'anonimiseren'. Het eerste is een beveiligingsmaatregel (altijd weer te koppelen aan een persoon), anonimiseren is voorgoed anoniem. Het werken met gepseudonimiseerde gegevens is 'verwerken' in de zin van de AVG, dus is daarop de AVG van

toepassing. Dat geldt niet met betrekking tot geanonimiseerde gegevens.

I) Deels akkoord. Aan Art 8.1 wordt toegevoegd: "Verantwoordelijke zal hier in beginsel slechts gebruik van maken indien er aanwijzingen zijn dat Verwerker de met haar overeengekomen relevante bepalingen of wettelijke verplichtingen schendt."

J) Akkoord. Artikel 8.2 wordt aangepast in overeenstemming met het voorstel van vraagsteller.

K) Zie tevens het antwoord op NvI-vragen 140, 141 en 144. Niet akkoord. Deze bepaling vloeit onder meer voort uit artikel 82 AVG. Overigens kan Verwerker ook zelf aansprakelijk worden gesteld door benadeelde.

L) IBB-1.6 is Bijlage 1.6 'ProRail Eisen aan Informatieveiligheid Ondernemer'.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
155

Onderwerp:
Concept SLA

Vraag:

De levering van een SaaS oplossing gaan hand in hand met gestandaardiseerde procedures, waaronder die op service & support. Het afwijken hiervan vergroot de risico's een lagere servicekwaliteit. De concept SLA is in onze beleving een SLA in oude stijl die ook bepaalt hoe onze oplossingen worden ontwikkelen en vrijgeven, hoe we omgaan met nieuwe vereisten, enz. Wij adviseren ProRail ruimte te verschaffen in de best-practice en standaarden vanuit de markt, passend bij de te leveren SaaS oplossing. Bijvoorbeeld middels het stellen van een aantal kerncriteria. Kan ProRail hier mee instemmen?

Enkele aanvullende vragen in dat kader, specifiek ten aanzien van de concept SLA:

A) We bieden niet standaard brons / zilver / goud aan voor SaaS, aangezien we ons richten op beschikbaarheid. Is er een mogelijkheid om in plaats daarvan over een aanpak te praten op basis van beschikbaarheid? Ons inziens zal die aanpak voor ProRail gunstiger zijn dan de nu voorgestelde structuur.

B) We hebben geen standaard KPI-dashboard dat de specifieke gevraagde KPI's / rapporten toont - we kunnen wel toegang bieden tot het klantenportaal waar we standaardoverzichten en toegang tot hun gegevens bieden om dergelijke rapporten te maken. Is dat voor ProRail voldoende?

C) Een termijn van 4 weken kan te lang zijn om een update op de testserver van de klant te plaatsen, vooral als de update een actief probleem oplost. Kan dit iets zijn om nader te bespreken?

D) Paragraaf 9 heeft betrekking op de ontwikkelingscycli. Deze hebben wij niet vast zoals gedefinieerd, is het akkoord hier een alternatief voor aan te dragen bij indiening?

E) We weten niet zeker welke onderhoudsvensters worden aangeboden, maar we zouden graag willen dat dit iets is dat tussen de teams kan worden besproken - vooral in geval van nood.

F) Er wordt geen melding gemaakt van Data Recovery of enige vorm van back-up; is dit geen vereiste voor ProRail?

Antwoord:

A) Nee, tenzij de beschikbaarheid overeenkomt met het gestelde in Bijlage 4, 'SLA'.

B) Indien de standaardoverzichten voldoen aan de gestelde eisen zoals beschreven in Bijlage 4, 'SLA' artikel 6 Rapportages is het mogelijk om hierover vervangende afspraken te maken.

C) De eis gesteld in Bijlage 4, 'SLA' betreft een upgrade. Betreffende een update is overleg mogelijk.

D) Het is akkoord om een alternatief aan te dragen indien het alternatief een bindend karakter heeft.

E) De mogelijkheid voor onderhoudsvensters wordt weergegeven in Bijlage 4 'SLA' tabel 2. Bij incidenten geldt de prioritering zoals weergegeven in tabel 1.

F) Zie daarvoor de relevante eisen in Bijlage 1 'PvE' en Bijlage 4 'SLA'.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
156

Onderwerp:
Procesvragen

Vraag:

A) Kunt u een uitgebreide beschrijving geven van de huidige situatie bij ProRail rondom personeelsplanning (onder andere wat betreft de drie huidige personeelsplanningsystemen)? Welke systemen zijn dit? Wat zijn de ervaringen hiermee?

B) Welke doelen wenst ProRail te behalen met de aanschaf van de SaaS-oplossing? Met andere woorden wanneer is de ingekochte SaaS-oplossing een succes?

C) Gezien de omvang, timing en complexiteit van de aanbesteding hebben wij in deze fase een behoorlijke hoeveelheid vragen ter verduidelijking cq aanpassing. De antwoorden in de NvI kunnen leiden tot gewenste verdieping of aanvullende vragen, kan ProRail in dat kader ruimte geven tot een 2de NvI?

D) Onze ervaring is dat een dergelijke software implementatie impact heeft op meerdere facetten, waaronder verandermanagement. Zeker in trajecten waarin, ondermeer door Zelfroosteren, de betrokkenheid van de medewerker wordt geraakt en vergroot. In hoeverre heeft ProRail Change management zelf ondergebracht? Is er aanvullend behoefte dit mee te nemen als onderdeel van deze aanbesteding?

E) Toegevoegde waarde: kan ProRail inzicht geven in de doelstellingen en

tevens verwachte verbeteringen middels de implementatie van de SaaS oplossing.

F) Kan ProRail beeld geven in de urgentie en impact voor het realiseren voor het project binnen de afgegeven kaders?

G) Implementatiebetrokkenheid en -effort vanuit prorail zelf. Op basis van de beschrijvingen van de gewenste implementatie krijgen wij het idee dat ProRail een geconfigureerd en getest systeem opgeleverd wil krijgen binnen 8 maanden na ondertekening contract. Onze indruk is dat de implementatie de verantwoordelijkheid is van de leverancier. In onze optiek is dit een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Kan ProRail aangeven welke rol men zelf verwacht in te moeten zetten gedurende deze periode?

H) Wij zijn benieuwd naar de aanleiding voor deze aanbesteding:

1) Hoe bent u tot het inzicht gekomen om een aanbesteding te publiceren voor SaaS dienst personeelsplanningsysteem?

2) Welke acties/inzichten heeft ProRail opgedaan voordat deze aanbesteding gepubliceerd is? Met andere woorden: heeft u al voorbereidend onderzoek gedaan / demo's ontvangen of dergelijke?

3) Kunt u deze inzichten delen om zo een level playing field te creëren?

I) Kan ProRail aangeven hoe het plafondbudget tot stand is gekomen?

J) Het afgegeven plafondbudget en maximum op de gestelde consultancy tarieven zijn op basis van onze ervaringen krap en onvoldoende in lijn met de marktconforme standaard voor een dergelijke uitvraag. Dit zou de kwaliteit van te ontvangen indieningen negatief kunnen beïnvloeden. Ons advies is om de reikwijdte in totaalbudget en consultancy tarief met 20% te verhogen. Kan ProRail hier mee instemmen of anderszins ruimte in verschaffen?

K) Periode van 12 jaar vooruit is, zondermeer op gebied van IT ontwikkeling, moeilijk voorspelbaar. Ook de processen en behoeften vanuit ProRail hierin. Ons verzoek is om de tariefstellingen voor aanvullende diensten aan te passen naar een periode van 4 jaar. Kan ProRail hier mee akkoord gaan?

Antwoord:

A) Nee, kennis van onze ervaringen met de huidige drie personeelsplanningsystemen, of welke dit zijn, is niet nodig om een inschrijving te kunnen doen in deze aanbesteding.

B) ProRail ziet niet waarom deze vraag relevant is. Zie Bijlage 2 'Vraagspecificatie' voor de context van deze aanbesteding.

C) Nee, ProRail past de termijnenplanning voor deze aanbesteding zoals opgenomen in het TenderNed dossier niet aan.

D) Change management zal door ProRail zelf ingevuld worden. Nee ProRail heeft geen behoefte change management mee te nemen als onderdeel van de aanbesteding.

E) ProRail ziet niet waarom deze vraag relevant is. Zie Bijlage 2 'Vraagspecificatie' voor de context van deze aanbesteding.

F) De gestelde deadlines zijn gebaseerd op de looptijd van de contracten met de huidige leveranciers.

G) Inschrijver is verantwoordelijk voor de implementatie waarbij ProRail

daar waar van toepassing met in achtneming van het PvE (Bijlage 1) een faciliterende rol heeft.

Voorbeeld: ProRail zal de gebruikersacceptatietest zelf uitvoeren.

H) Ter voorbereiding op deze aanbesteding heeft ProRail geen (Europese) marktconsultatie gehouden. Een bijlage 'rapport marktbevindingen' is daarom bij deze aanbesteding niet aan de orde. ProRail heeft in de voorbereiding van deze aanbesteding zelfstandig een kostenraming opgesteld ten behoeve van een Business Case en budgetwaardebepaling. Om deze te toetsen heeft ProRail na deskresearch elf marktpartijen benaderd, specifiek voor het verkrijgen van vrijblijvende prijsindicaties. Deze prijsindicaties zijn vervolgens zelfstandig door ProRail gebruikt om de door haar gemaakte kostenraming te toetsen. Op het verzoek om een vrijblijvende prijsindicatie hebben zes partijen gereageerd, waarvan met vijf daarna kortdurend contact is geweest ter verduidelijking van de door hen verstrekte vrijblijvende prijsindicaties. Daarbij is niet inhoudelijk gesproken over de aanbesteding. Tevens is door één van deze partijen ook een interactieve demo gegeven waarbij het product van betreffende marktpartij is gepresenteerd. Ook hierbij is de aanbesteding inhoudelijk geen onderwerp van gesprek geweest en dit heeft ook niet geleid tot concrete input voor het PvE.

Het PvE is opgesteld op basis van ervaringen en inzichten door ProRail opgedaan door eigen kennis vanuit de organisatievisie, mede ontstaan door gebruik van de drie huidige oplossingen die alle drie deels functionaliteit van de gewenste nieuwe geïntegreerde Oplossing leveren.

I) Op basis van budgetoverwegingen is dit het maximale bedrag wat ProRail beschikbaar heeft voor de gevraagde Oplossing. In de voorbereiding van de aanbesteding is dit marktconform gebleken.

J) ProRail is niet akkoord. In de voorbereiding van de aanbesteding is het planfondsbudget en het maximum gestelde consultancy tarief marktconform gebleken.

K) ProRail is niet akkoord. Zie het antwoord op NvI-vraag 94. U dient uw inflatieverwachting te verdisconteren in uw prijsopgave. Verdere indexatie dan alleen op het uurtarief van consultancydiensten (B4 in Bijlage 13 'Overeenkomst') is niet toegestaan.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

157

Onderwerp:

Bijlage 13 art. 4

Vraag:

Graag toevoegen:

"4.4 Na de in 4.2 bepaalde initiële looptijd heeft Opdrachtnemer het recht een door Opdrachtgever gewenste verlenging te weigeren. Opdrachtnemer heeft in dat geval de verplichting de levering en ondersteuning van de Oplossing nog maximaal een jaar onder de voorwaarden en condities voort te zetten, teneinde de Opdrachtgever in de gelegenheid te stellen een

vervangende Oplossing te selecteren en te implementeren."

Motivatie: Er kunnen zich in de loop van de Overeenkomst situaties of omstandigheden voordoen waardoor of waaronder Opdrachtnemer de Overeenkomst niet langer wenst voort te zetten, of kan voortzetten.

Antwoord:

Niet akkoord. De looptijd van maximaal 12 jaren is gebaseerd op interne bedrijfsprocessen van ProRail. Tussentijdse beëindiging door Opdrachtnemer zou voortijdig leiden tot een aanzienlijke additionele kostenpost voor ProRail doordat zij een nieuwe aanbesteding moet organiseren met een gerede kans dat er een nieuw systeem geïmplementeerd moet worden als resultaat daarvan.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

158

Onderwerp:

Bijlage 1 PvE

Vraag:

In kolom i van bijlage 1 PvE staat een verificatiekolom voor Opdrachtgever. Kan ProRail toelichten wat hier het doel van is?

Antwoord:

Kolom i zal in de aanbestedingsfase niet ingevuld gaan worden door ProRail. Deze kolom is bedoeld als hulpmiddel om in de implementatiefase met de gecontracteerde partij het acceptatieproces te kunnen uitvoeren. Zie ook hoofdstuk 6 van bijlage 13 'Concept overeenkomst'.

Beantwoord op: 15-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

159

Onderwerp:

Vragen ten aanzien van ARBIT

Vraag:

M) artikel 77 Onderhoud door anderen dan Opdrachtnemer De software en alle delen daarvan vallen onder de intellectuele eigendomsrechten van leverancier. Zodoende kunnen wij niet toestaan dat anderen dan leverancier de software gaan onderhouden danwel modificeren. De zinsnede 'indien Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit die Overeenkomst in gebreke is of' komt te vervallen. Bent u hiermee akkoord?

N) artikel 80 en 81 Modificaties Producten. Vervanging onderdelen De

overeenkomst ziet niet toe op levering van zaken en zijn deze artikelen derhalve niet van toepassing. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

M) Zie antwoord op NvI-vraag 124. Niet akkoord. Artikel 77 ziet op de situatie dat Opdrachtnemer in gebreke is in de nakoming van diens verplichtingen of de situatie dat de Opdrachtnemer hiervoor toestemming heeft gegeven. Dit kan alleen door ProRail worden afgeroepen in deze specifieke omstandigheden, in welke het beide niet onredelijk is om het Onderhoud te laten uitvoeren door een derde partij.

N) De relevantie van de vraag ontgaat ProRail. De Artikelen 80 en 81 uit Bijlage 16 'ARBIT2018' zijn in Artikel 10.10 van Bijlage 13 'Overeenkomst' al niet van toepassing verklaard.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch