

Aanbesteding: PSA/HR applicatie (Personeels- en Salaris Administratie & Human Resource applicatie)
Aanbestedende Dienst: Veiligheidsregio Twente
Referentie: -

Toelichting:

Hierbij de 2e en tevens laatste Nota van Inlichtingen. De termijn voor het indienen van uw Inschrijving is gesteld op uiterlijk 26 februari , 12:00 uur. Aanbestedende dienst wenst u succes bij het verder uitwerken, opstellen en indienen van uw inschrijving. Met vriendelijke groet, Maarten Smelt.

Ref.nr. 89
Onderwerp: NVI vraag 21

Vraag:

Dat het vernietigen van gegevens kosteloos geschiedt, houdt niet in dat het kunnen verstrekken van bewijs daarvan (door bijvoorbeeld een externe partij) ook kosteloos is. Stemt Aanbestedende Dienst in met het doorbelasten van kosten voor het verstrekken van bewijs?

Antwoord:

Artikel 22.5 maakt duidelijk dat de onder 22.2 (ii) bedoelde werkzaamheden hoe dan ook kosteloos worden verricht. De in artikel 22.4 (ii) genoemde werkzaamheden betreffen “het vernietigen van de gegevens waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is (tegen afgifte van bewijs van vernietiging)”. Ook voor het verstrekken van bewijs van de vernietiging is dus bepaald dat e.e.a. kosteloos dient te geschieden. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om hier vanaf te wijken. Het risico op het moeten dragen van dergelijke kosten kunnen – indien inschrijver daarvoor kiest – verdisconteerd worden in de inschrijfprijs. Aanbestedende dienst stemt daarom niet in met het separaat doorbelasten van deze kosten.

Beantwoord op: 15-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 90
Onderwerp: NVI vraag 31

Vraag:

Indien nieuwe wetgeving leidt tot een change van formaat of het uitbrengen van nieuwe modules, kan dat aanmerkelijke kosten met zich brengen die niet alleen voor rekening van Leverancier dienen te komen. Vandaar dat Leverancier voorstelt om (ook) over de kosten afspraken te maken. Is Aanbestedende Dienst bereid om daarmee alsnog in te stemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Leverancier garandeert (o.a.) dat de ICT Prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving. De eventuele aanvullende kosten die Leverancier daarvoor moet maken, zijn voor rekening van de Leverancier. Voor alle duidelijkheid merkt aanbestedende dienst op dat wanneer het ondersteunen van nieuwe wet- en wetgeving niet valt onder het Overeengekomen gebruik, dit artikel geen toepassing vindt.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
91

Onderwerp:
NVI vraag 32

Vraag:

Kan Aanbestedende Dienst ermee instemmen als de verzochte toevoeging uitsluitend voor artikel 10.1 onder iii) en iv) geldt en dat voor onderhoud hetgeen in de SLA is opgenomen zal gelden?

Antwoord:

Het is aanbestedende dienst nog steeds – zonder enige toelichting uwerzijds - niet duidelijk waarom het ‘binnen de levering van de SaaS-dienst’ uitzonderlijk zou zijn om te verlangen (i) dat Leverancier garandeert dat hij ten minste tot 2 jaar na datum van Acceptatie onderhoud kan plegen op de ICT Prestatie (juist bij SaaS dienstverlening zou dit element uit artikel 10.1 (iii) geen probleem mogen zijn aangezien onderhoud integraal onderdeel is van SaaS dienstverlening) en (ii) dat Leverancier garandeert dat de ICT Prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving. Het antwoord op vraag 32 blijft daarom gehandhaafd. Ook verwijst aanbestedende dienst naar het antwoord op vraag 90, waarin wordt verduidelijkt dat wanneer het ondersteunen van nieuwe wet- en wetgeving niet valt onder het Overeengekomen gebruik, artikel 10.1 (iv) geen toepassing vindt. Tot slot is het aanbestedende dienst niet duidelijk wat u bedoeld met de stelling “dat voor onderhoud hetgeen in de SLA is opgenomen zal gelden”. Voor zover inschrijver daarmee bedoelt dat de afspraken in de SLA zouden moeten prevaleren boven hetgeen in artikel 10 van de GIBIT 2020 is bepaald (de vraag van inschrijver heeft immers betrekking op dit artikel in de GIBIT 2020), verwijst aanbestedende dienst inschrijver naar het antwoord op vraag 25 in de eerste nota van Inlichtingen, waarin een rangordebepaling is opgenomen. De rangorde maakt dat, voor zover de SLA in tegenspraak is met de GIBIT 2020, de bepalingen in de GIBIT 2020 prevaleren.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

92

Onderwerp:

NVI vraag 37

Vraag:

Inschrijver biedt de oplossingen aan op basis van Software as a Service (SaaS). Alle klanten worden binnen dezelfde IT-architectuur ondersteund (het multi-tenant-principe). Dit houdt bijvoorbeeld in dat updates en upgrades automatisch worden doorgevoerd voor alle klanten en het niet mogelijk is om afzonderlijke instemmingen van haar opdrachtgevers af te wachten. Deze artikelleden zijn daarom te specifiek en niet passend op de aangeboden dienstverlening. Stemt u ermee in dat de standaard gebruik- en servicevoorwaarden van Inschrijver leidend zijn voor het niveau van dienstverlening? Zo niet, kunt u (voor zover nog van toepassing na beantwoording van de vragen 36 t/m 38) toelichten op welke wijze u deze artikelleden wenst toe te passen op een SaaS-dienst?

Antwoord:

AD stemt hier niet mee in en zal daarom toelichten op welke wijze zij art. 8 en 7.5 (i) zal toepassen op een SAAS-dienst. Vragen 36 tot en met 38 in de eerste NVI hebben immers betrekking op art. 8 en 7.5 (i) van de GIBIT 2020. In het antwoord op vraag 36 is reeds aangegeven dat AD ermee akkoord gaat dat Onderhoud dat verstorend is of kan werken voor de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever niet vooraf behoeft te worden aangekondigd, voor zover een dergelijke aankondiging onmogelijk is. AD is daarmee al tegemoet gekomen aan het verzoek van de vragensteller. AD heeft opgemerkt dat zij niet inziet in welke gevallen het onmogelijk is om Onderhoud dat verstorend is of kan werken voor de bedrijfsprocessen van AD niet vooraf aan te kondigen. Ook heeft AD toegelicht dat als een aankondiging vooraf daadwerkelijk onmogelijk zou zijn voor Opdrachtnemer, van een wanprestatie geen sprake is. AD ziet daarom niet in waarom dit tot problemen zou leiden bij een SAAS-oplossing. Inschrijver stelt zich in deze aanvullende vraag op het standpunt 'dat updates en upgrades automatisch worden doorgevoerd voor alle klanten en dat het niet mogelijk is om afzonderlijke instemmingen van haar opdrachtgevers af te wachten.' Art. 8 GIBIT zou daarom volgens inschrijver 'te specifiek en niet passend' zijn 'op de aangeboden dienstverlening'. Gelet op de inhoud van deze vraagstelling, gaat AD ervan uit dat u met uw aanvullende vraag, welke een vervolgvraag is op vraag 37, doelt op art. 8.4 GIBIT waarin (o.a.) is bepaald dat het moment van het verrichten van Onderhoud in onderling overleg wordt bepaald en dat een melding vooraf noodzakelijk is voor Onderhoud dat verstorend is of kan werken voor de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever. Het doel van dit art. is dat Onderhoud zo min mogelijk verstorend moet zijn voor de bedrijfsprocessen van AD. AD merkt in dit kader op dat zij heel goed begrijpt dat het aan een SAAS-oplossing inherent is dat updates en upgrades tegelijk/automatisch worden doorgevoerd voor alle klanten en dat het niet van de toestemming van één klant kan afhangen of Onderhoud op een specifiek tijdstip doorgang kan vinden. AD vertrouwt erop dat veel

onderhoud bij SaaS dienstverlening in de regel op de achtergrond, d.w.z. zonder dat AD daar iets van merkt plaatsvinden, en dat onderhoud dat wel merkbaar is voor AD zoveel mogelijk in het overeen te komen service window zal plaatsvinden. Alleen in uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld wanneer de SaaS-dienstverlening tijdens kantooruren i.v.m. onderhoud merkbaar niet beschikbaar zal gaan zijn is afstemming met en melding aan AD vereist. AD wil hiermee vasthouden aan het uitgangspunt in art. 8.4, namelijk dat het Onderhoud zo min mogelijk verstorend moet zijn voor de bedrijfsprocessen van AD. Het is in de optiek van AD heel goed mogelijk om in lijn met art. 8.4 GIBIT in onderling overleg te bepalen dat het moment van het verrichten van Onderhoud aan Leverancier wordt overgelaten, met dien verstande dat Leverancier dit niet gebruikt als vrijbrief om (verstorend) Onderhoud uit te voeren op tijden waarop dit juist wel verstorend is voor de bedrijfsprocessen van AD. Ten aanzien van vraag 38 heeft AD al toegelicht dat het bepaalde in art. 7.5 onder (i) alleszins redelijk is, ook wanneer een SAAS-oplossing wordt aanbesteed. Waarom het voor een SAAS-oplossing ‘niet passend’ zou zijn om te bepalen dat AD tot ontbinding kan overgaan wanneer (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken wordt/worden afgekeurd, is AD niet duidelijk. Dit geldt temeer nu AD al heeft toegelicht dat zij altijd rekening moet houden aan de werking van de redelijkheid en billijkheid. Ook heeft AD verduidelijkt dat zij vanzelfsprekend niet lichtzinnig gebruik zal maken van deze ontbindingsmogelijkheid én dat art. 7.8 van de GIBIT er aan in de weg staat dat kleine gebreken een grond voor niet-acceptatie /ontbinding kunnen opleveren. Art. 7.5 onder (i), blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 15-02-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
93

Onderwerp:
NVI vraag 39

Vraag:

Het is voor Inschrijver lastig om aan te tonen dat iets niet aan haar verwijtbaar is. Ook heeft Inschrijver geen zicht op de processen van derden waar mogelijk wel iets fout is gegaan. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst daarom om de aanpassing te heroverwegen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst snapt dat het in sommige situaties lastig kan zijn om aan te tonen dat het niet slagen van de ketentest wel/niet toerekenbaar is aan Leverancier. Dat dit “lastig” is, betekent niet dat het onmogelijk is en dat het daarom proportioneel zou zijn om deze bewijslast neer te leggen bij de niet-deskundige partij. De Aanbestedende dienst handhaaft daarom het antwoord in vraag 39. Wel merkt Aanbestedende dienst nog op dat wanneer de Leverancier kan aantonen dat het niet slagen van de ketentest niet aan haar

toe te rekenen is, dit in het voordeel van de Leverancier is, omdat dan de Acceptatie geacht wordt te hebben plaatsgevonden. Het stappenplan in artikel 6.7 wordt dan doorlopen. Als het voor een Leverancier daadwerkelijk onmogelijk (niet 'lastig' dus) is om dit aan te tonen, dan valt een Leverancier geen verwijt te maken. In die situaties waarin het daadwerkelijk onmogelijk is zal Aanbestedende dienst het stappenplan in 6.7 doorlopen en zal dus ook een overleg plaatsvinden over een passende oplossing voor het probleem.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

94

Onderwerp:

NVI vraag 45

Vraag:

Aangezien de 72-uurstermijn voor AD pas gaat lopen op het moment dat verwerker AD van een mogelijke inbreuk op de hoogte heeft gesteld, verkort AD de termijn voor verwerker zonder redelijke grondslag. Verwerker zal uiteraard zo spoedig mogelijk informeren, maar wil dat wel deugdelijk en volledig doen en voorziet dat dit niet in alle gevallen binnen 24 uur haalbaar is. Inschrijver verzoekt AD dan ook om een verlenging van de termijn te heroverwegen.

Antwoord:

Niet akkoord; de 24 uur gaan pas in zodra verwerker kennis heeft genomen van een Inbreuk. Vervolgens dient verwerker ex art. 33 lid 2 AVG de verwerkingsverantwoordelijke "zonder onredelijke vertraging" te informeren. Deze norm voor verwerkers staat los van de 72-uurs norm voor verwerkingsverantwoordelijken. Wel heeft de Aanbestedende Dienst er begrip voor en belang bij dat u in voorkomend geval deugdelijk en volledig zal informeren. Daarbij is het toegestaan - in lijn met artikel 33 lid 4 AVG - de melding aan Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging doch in stappen te verstrekken, mocht gelijktijdige verstrekking van de vereiste informatie niet mogelijk zijn. Op deze manier weet Opdrachtnemer toch binnen 24 uur na kennisneming door verwerker dat zij zich mogelijk moet voorbereiden op het doen van een melding bij het AP en/of bij betrokkenen en heeft verwerker indien noodzakelijk de ruimte om de aanvullend vereiste informatie zonder onredelijke vertraging in stappen aan te leveren.

Beantwoord op: 15-02-2021

Label: Juridisch