

Eerste Nota van inlichtingen aanbesteding Implementatie en Beheer CRM met Microsoft Dynamics 365
dd. 16 juli 2021

Onderstaand treft u de antwoorden aan op de tot 12 juli 2021 gestelde vragen. U kunt tot uiterlijk 9 augustus 2021 nog vragen stellen.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Platformkeuze	VNG publiceert deze uitvraag over de implementatie en beheer van CRM oplossing. Hierbij wordt al uit gegaan van MS Dynamics 365. In de stukken staat dat deze licenties reeds in bezit zijn van VNG. Kunt u mij helpen om te begrijpen hoe deze keuze is gemaakt, welke argumenten hiervoor van belang zijn geweest en waarom hiervoor geen uitvraag aan de markt is gedaan?	Uw constatering dat VNG reeds beschikt over de gebruiksrechten van Microsoft Dynamics 365 is correct. De inkoop van de gebruiksrechten voor Microsoft Dynamics 365 heeft reeds – als afzonderlijk inkooptraject – plaatsgevonden en valt buiten de scope van de onderhavige aanbestedingsprocedure. De inkoop van de gebruiksrechten viel onder de raamovereenkomst die VNG – na een Europese aanbestedingsprocedure – in 2016 heeft gesloten met Valid IT Consultancy BV. De waarde van de gebruiksrechten valt bovendien ruimschoots beneden het drempelbedrag voor Europese aanbestedingen (EUR 214.000,-).
2	Inhoud	Beschrijvend document algemene vraag	Is het team wat vanuit VNG betrokken is bij de CRM implementatie bekend met Agile/Scrum implementatiemethode?	Ja
3	Inhoud	Bijlage 3 Formulier indienen kerncompetenties	U geeft aan dat de referentie diensten moet betreffen die n juni 2018 zijn gepleegd en die op sluitingsdatum van deze aanbesteding minimaal zes (6) maanden lopen. Welke exacte datum bedoelt u met 'sluitingsdatum van deze aanbesteding'? Is dat de datum van indienen van de offerte?	Correct, dat is de uiterste datum waarop de inschrijving binnen moet zijn: 24 augustus 2021.
4	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG Totaaloverzicht	Bij onderdeel D wenst u inzage in de structurele jaarlijkse kosten. Deze kosten zouden terug moeten komen in het totaal overzicht. U geeft in het beschrijvend document aan dat u het aantal users gaat ophogen. Is het de bedoeling dat die ophoging in dit totaaloverzicht wordt opgenomen (en dus hogere kosten bij opschalen van aantal gebruikers)?	• Voor jaar 1 dient u voor de prijsopgave in het prijzenblad uit te gaan van: 30 gebruikers • Voor jaar 2: 75 gebruikers • En voor jaar 3 tot en met jaar 6: 150 gebruikers.
5	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG B	De jaarlijkse kosten lijken niet door te rekenen in de totalen en dus ook niet bij de totale inschrijfprijs. Is de excel correct op dat punt?	In de cellen G125 t/m G130 dient u zelf de kosten op te geven die herleidbaar zijn naar hetgeen u heeft opgegeven onder onderdeel D. De jaarlijkse kosten en de eenmalige kosten leiden tot uw inschrijfprijs.
6	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG B	Interpreteren we het goed dat we hier van 30 gebruikers uit moeten gaan?	Zie ons antwoord op vraagnummer 4
7	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG A1 en A2	Is het correct dat we zelf in kolom G de formules moeten ingeven voor het totaal op die rij in de excel?	U kunt indien gewenst in cellen G24 t/m G32 (en eventueel meer indien u meer regels nodig heeft) formules invoegen. De prijs per regel dient in ieder geval herleidbaar te zijn naar uw tarieven en de opgegeven dagen (ook uit uw plan van aanpak).
8	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen O32	Mogen wij hier aan toevoegen 'voor zover leverancier hier grip op heeft'? Deels is er bij applicatiebeschikbaarheid afhankelijkheid van Microsoft als leverancier van de cloud licenties.	De toevoeging "voor zover dit in de invloedssfeer van leverancier ligt" is akkoord.

9	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen O11	Mogen wij er vanuit gaan dat uw ICT leverancier de benodigde ICT middelen beschikbaar en bekend is met de cloud oplossingen van Microsoft?	Ja
10	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen O3	Microsoft cloudlicenties en opslag vallen buiten scope van de aanbidding. In hoeverre is deze must have van toepassing op ons als leverancier?	Bedoeld is hier dat leverancier tijdig bij VNG dient aan te geven wat de benodigde capaciteit is.
11	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen O2	Microsoft cloudlicenties en opslag vallen buiten scope van de aanbidding. In hoeverre is deze must have van toepassing op ons als leverancier?	Bedoeld is hier dat leverancier tijdig bij VNG dient aan te geven wat de benodigde capaciteit is.
12	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen I14	MB-200 is expired en vervangen door PL-200. Mogen wij MB-200 derhalve lezen als PL-200?	Ja
13	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen P4	Microsoft past encryptie in rest toe op alle SaaS diensten. Voldoen wij hiermee aan deze Must have?	Ja, mits u hier bij implementatie en beheer geen wijzigingen in aanbrengt en dit ook geldt voor aanvullende door uw aangeboden diensten.
14	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen N3	Doelt u hier op een ontwikkelomgeving bij ons als leverancier? Of op een mogelijke andere omgeving?	Het betreft hier alle overige omgevingen die nodig zijn voor de implementatie, hierbij kan bijvoorbeeld ook gedacht worden aan een aparte migratie omgeving etc.
15	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen F21	Wat bedoelt u met 'Controle aantal raadsleden = even'?	Dat alle raadsleden bij elkaar opgeteld op een even getal moeten uitkomen.
16	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen F16	Op welke wijze (functioneel) wenst u de signalering in de oplossing terug te zien?	Via bijvoorbeeld een rapport.
17	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen F13	U geeft aan in het beschrijvend document dat u beschikt over Dynamics (Sales) licenties en dat deze derhalve buiten scope vallen. Mogen wij er in diezelfde context vanuit gaan dat u eveneens over Power Apps Portals licenties beschikt?	Ja
18	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen F9	Bedoelt u hier bijlage 4b Databeschrijving in plaats van bijlage 2?	Ja, dat is correct
19	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen - F8	Bedoelt u hier bijlage 4c CRM Perspectieven in plaats van bijlage 1?	Ja, dat is correct
20	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen - F6	Vanuit welke context mag iemand een organisatie wel zien en een contactersoon niet? Op welke manier voorkomt u in de huidige situatie dat dubbele registraties van contactpersonen in het systeem voorkomen?	Sommige contactpersonen willen we voor de organisatie kunnen afschermen. Die gegevens mogen dan alleen gebruikers met bepaalde rechten zien. Ontdubbeling zou op een andere manier moeten worden opgelost, bv middels een melding bij een beheerder of een rapportage.
21	Contract	Concept Verwerkersovereenkomst VNG 6,1	Leverancier is van mening dat deze bepaling vragen oproept over verminking en verlies van Persoonsgegevens. Wij stellen daarom voor de redactie van artikel 6.1 aan te vullen met: "In aanvulling daarop komen partijen overeen dat de aansprakelijkheid van de Verwerker voor verminking, verlies en vernietiging van Persoonsgegevens, in verband met deze Verwerkersovereenkomst is beperkt tot het vergoeden van aan de Verwerker toerekenbare directe schade. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	Verminking, verlies en vernietiging van data kan een datalek (en daarmee een schending van de AVG) zijn, maar dat hoeft niet. De aansprakelijkheid voor verminking, verlies en vernietiging is opgenomen in artikel 13.4 van de GIBIT 2020 en is gemaximeerd. Daar waar verminking of verlies of vernietiging van data een datalek oplevert, geldt het gestelde in de Verwerkersovereenkomst, die verwijst naar artikel 13.4 van de GIBIT. De aansprakelijkheid hiervoor is gelimiteerd.
22	Contract	Concept Overeenkomst VNG 11	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is?	Het staat inschrijver vrij om bij het voldoen aan hetgeen gevraagd is in de aanbestedingsstukken additionele software in te zetten of maatwerk te ontwikkelen (bijvoorbeeld voor koppelingen). Indien inschrijver dit doet is dit artikel van toepassing.
23	Contract	Concept Overeenkomst VNG 8	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is? Licenties worden, zoals wij hebben	Zie ons antwoord op vraagnummer 22

			begrepen, door Opdrachtgever zelf aangeschaft / zijn inmiddels aangeschaft.	
24	Contract	Concept Overeenkomst VNG 5,2	Wij willen benadrukken dat de implementatie alleen succesvol kan zijn als Leverancier kan rekenen op volledige en tijdige medewerking van Opdrachtgever. Indien dat dit het geval is kan Leverancier niet instaan voor de uiterlijke einddatum van de implementatie als aangegeven in dit artikel 5.2.	Akkoord
25	Contract	Concept Overeenkomst VNG 4,6	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is? Licenties worden, zoals wij hebben begrepen, door Opdrachtgever zelf aangeschaft / zijn inmiddels aangeschaft.	Zie ons antwoord op vraagnummer 22
26	Contract	Concept Overeenkomst VNG 3,1	Kunt u bevestigen dat deze normen zullen worden kenbaar gemaakt door Opdrachtgever, zodat voorafgaand aan de gunning door Leverancier kan worden beoordeeld of deze kunnen worden nagekomen ?	Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
27	Contract	Concept Overeenkomst VNG 2,2	Garanties en de gevolgen van garanties zijn niet wettelijk bepaald. In deze setting (deze aanbesteding) zal Leverancier enkel diensten verlenen. Opdrachtgever zal zich daarvoor inspannen (zoals van een vakbekwaam ICT leverancier mag worden verwacht) maar daarvoor is geen garantie af te geven, gericht op een bepaald resultaat waarbij Leverancier bij het niet behalen van het resultaat direct in verzuim is. Kunt u ermee instemmen om expliciet te maken dat indien de garanties onder deze aanbesteding niet worden nagekomen, Leverancier een redelijke termijn wordt gegund alsnog aan de verplichting te voldoen?	Dit is akkoord
28	Juridisch	GIBIT 2020 20,11	Bent u akkoord om de volgende bepaling op te nemen in de overeenkomst? "In afwijking van artikel 20.11 GIBIT komen partijen overeen dat Opdrachtgever de Overeenkomst niet kan ontbinden wegens het enkele feit dat sprake is van een fusie, splitsing of overname van Leverancier, behalve wanneer dit wezenlijke aanpassingen in de uitvoering van de Overeenkomst meebrengt."	De fusie, splitsing of overname is geregeld in artikel 20.11 V, hierin wordt geregeld dat bij een ' ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Leverancier die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt.'. Een reden kan zijn dat de wijziging in zeggenschap een wezenlijke aanpassing inhoudt van de Overeenkomst. Dit wordt niet aangepast.
29	Juridisch	GIBIT 2020 17,4	We zullen onder deze opdracht geen Maatwerkprogrammatuur ter beschikking stellen. Kunt u dit bevestigen?	Zie ons antwoord op vraagnummer 22
30	Juridisch	GIBIT 2020 15,5	"Een boete van 4x de Vergoeding en maximaal € 50.000 per overtreding vinden wij buitenproportioneel hoog, zeker als Leverancier maatregelen heeft genomen om de gevolgen te beperken. Wij willen u daarom vragen om artikel 15.5 als volgt aan te passen: Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 15.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per overtreding met een maximum van € 50.000. Kunt u hiermee akkoord gaan?"	Dit artikel regelt hoe omgegaan wordt met een schending van de geheimhoudingsverplichting. De boete daarvoor is 50.000 euro per overtreding, samenhangende overtredingen zijn 1 overtreding. Daarnaast geldt dat eventuele geleden schade kan worden verhaald volgens artikel 13. De hoogte van boete voor schending geheimhoudingsplicht is zodanig dat het aantrekkelijker is zich aan de geheimhoudingsplicht te houden. Dit wordt niet aangepast.

31	Juridisch	GIBIT 2020 13.5 sub iv	Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid een deze bepaling te laten vervallen, waarmede de aansprakelijkheidslimiet als bedoeld in artikel 13.4 op deze situatie van toepassing is? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	Dit zijn boetes door een toezichthouder oplegd. De boete wordt doorgelegd naar de leverancier indien en voor zover de leverancier (deels) toerekenbaar tekort is gekomen en daardoor een boete is opgelegd. Bijvoorbeeld voor een schending van de AVG / Verwerkersovereenkomst. Omdat de hoogte van de boete niet van te voren is te overzien en het aandeel daarin voor leverancier, is deze aansprakelijkheid niet gelimiteerd.
32	Juridisch	GIBIT 2020 13.5 sub iii	Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid een deze bepaling te laten vervallen? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet? Immers deze aanbesteding betreft dienstverlening en geen levering van licenties.	Deze uitsluiting van limitering aansprakelijkheid is opgenomen omdat de kosten gemoeid met o.a. rechtszaken over intellectuele eigendomsrechten hoog zijn, kan geen limitering worden opgenomen.
33	Juridisch	GIBIT 2020 13.3 en 13.4	Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt (1x tot 2x de Jaarvergoeding per jaar) zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid buiten proportioneel hoog is. Bent u bereid om dit bedrag (ook met betrekking tot zaakschade (zie artikel 13.3) te verlagen naar € 500.000 per jaar? Bent u voorts bereid de aansprakelijkheid, zoals te doen gebruikelijk in de branch, te beperken tot directe schade en daarmee indirecte schade uit te sluiten? Mocht u daartoe niet bereid zijn, kunt u motiveren waarom en uw antwoord op beide verzoeken afzonderlijk geven?	We stellen voor de aansprakelijkheid in lijn te brengen met de gevraagde verzekering: Artikel 13.3 blijft ongewijzigd. Artikel 13.4 wordt als volgt aangepast. De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis tot een maximum van € 1.250.000. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tien maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen) tot een maximum van € 2.500.000. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De wetgever maakt geen onderscheid tussen directe en indirecte schade, in de GIBIT wordt dat ook niet gedaan. Dit wordt niet aangepast.
34	Juridisch	GIBIT 2020 8.12 ii)	Een update of upgrade heeft vaak een goede reden; het is daarom ook in het belang van Opdrachtgever om niet te lang te wachten met een update/upgrade. Bent u bereid overeen te komen dat u maximaal 6 maanden mag achterlopen met het in gebruik nemen van een update of upgrade? Het beheer kan aanzienlijk verzwaard worden indien met een veel langere termijn wordt gewerkt.	Dit is akkoord, de kosten die VNG moeten maken bij upgrades/updates worden geacht inbegrepen te zijn in de jaarlijkse beheerkosten.
35	Juridisch	GIBIT 2020 "8.10, 10.1 en 19.2"	Garanties en de gevolgen van garanties zijn niet wettelijk bepaald. In deze setting (deze aanbesteding) zal Leverancier enkel diensten verlenen. Opdrachtgever zal zich daarvoor inspannen (zoals van een vakbekwaam ICT leverancier mag worden verwacht) maar daarvoor is geen garantie af te geven, gericht op een bepaald resultaat waarbij Leverancier bij het niet behalen van het resultaat direct in verzuim is. Kunt u ermee instemmen om expliciet te maken dat indien de garanties onder deze aanbesteding niet worden nagekomen, Leverancier een redelijke termijn wordt gegund alsnog aan de verplichting te voldoen?	Dit is akkoord

36	Juridisch	GIBIT 2020 7	"In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij zouden graag de afspraken hierover SMART vast willen leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen. Kunt u hiermee akkoord gaan? a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag. b. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert. c. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd."	Dit akkoord, waarbij uitgegaan wordt van 30 werkdagen.
37	Juridisch	GIBIT 2020 6.4, 6.5	Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is om te toetsen in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?	De opdrachtgever toetst na Implementatie of de ICT Prestatie voldoet aan de gestelde eisen. In artikel 6.6. staan de verantwoordelijkheden van partijen bij het uitvoeren van de ketentest.
38	Juridisch	GIBIT 2020 6,2	Preventieve testen worden niet altijd uitgevoerd op de omgeving van Inschrijver, zoals dit artikel vereist. Dit kan worden afgestemd / gespecificeerd in de Overeenkomst. Wij stellen daarom voor om de volgende zin te laten vervallen: "Deze testen worden uitgevoerd op een omgeving van Leverancier." Kunt u hiermee akkoord gaan?	Het is akkoord om dit nader af te stemmen.
39	Juridisch	GIBIT 2020 6,1	Kunt u specificeren aan welke Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen de ICT Prestatie moet voldoen?	Zie ons antwoord op vraagnummer 26
40	Juridisch	GIBIT 2020 1,26	"Bent u bereid overeen te komen dat dit artikel luidt: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier.""?"	De formulering van dit artikel met de verwijzing naar artikel 3 (meer specifiek 3.5) houdt in dat in dit verband ' bekend was [...] behoorde te zijn' betekent dat de leverancier uit kan gaan van de informatie zoals beschikbaar gesteld in de aanbesteding.
41	Inhoud	Beschrijvend Document - 4.1.3.4 Plan van aanpak - Change management	Inschrijver begrijpt het belang van goed Change management voor de organisatie van Aanbestedende Dienst. Om een goede beantwoording te garanderen en een eerlijk speelveld te houden voor alle Inschrijvers wil Inschrijver graag weten wat de ervaringen zijn van Aanbestedende dienst met Change management. Kunt u dit toelichten?	De VNG heeft verschillende systemen in huis die niet of nauwelijks gebruikt worden omdat onze gebruikers een alternatief hebben om dat ze dat makkelijker vinden of daar bekend mee zijn. We willen graag een duidelijke strategie zodat wij vanaf het begin onze gebruikers goed kunnen faciliteren en kunnen aanmoedigen van dit nieuwe systeem gebruik te maken en niet zelf nog met eigen CRM systemen blijven werken of Excellijstjes aanleggen. Dat is een belangrijk onderdeel van dit project.

42	Inhoud	Beschrijvend Document – 1.4 Aanleiding, doel en globale beschrijving van de opdracht	“Kengetallen De huidige situatie kent de volgende gebruikers: • De eerste twee jaren zal sprake zijn van een beperkt aantal gebruikers (in jaar één 30 gebruikers en jaar twee 75 gebruikers) • Vanaf jaar 3 150 gebruikers met groeimogelijkheden bij succesvolle adoptie • Er zijn minimaal twee functioneel beheerders” De looptijd van deze opdracht is als volgt beschreven: “De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 2 jaar te rekenen vanaf het moment van ondertekening door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na het verstrijken van de initiële looptijd heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid deze Overeenkomst onder dezelfde condities tot maximaal 3 maal toe te verlengen met een periode van 2 jaar.” Inschrijver neemt aan dat de 75 laatste gebruikers pas worden toegevoegd na 1e verlenging van het contract. Kunt u dit bevestigen? Daarnaast is Inschrijver benieuwd naar uw beweegredenen voor deze looptijd. Is Aanbestedende dienst zich ervan bewust dat door deze manier van werken de mogelijkheid bestaat dat 75 gebruikers binnen twee jaar opnieuw geadopteerd moeten worden, met alle bijkomende kosten?	Het toevoegen van gebruikers staat los van contractuele verlengingen. Dit is afhankelijk van hoe snel we het systeem kunnen uitbreiden naar andere afdelingen.
43	Inhoud	Beschrijvend Document - 2.3.19 Geldigheidsduur	“De Inschrijving dient minimaal 180 dagen geldig te zijn, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van indiening.” In de op TenderNed gepubliceerde Aankondiging wordt een gestanddoeningstermijn van 6 maanden genoemd. Dit komt niet (geheel) met elkaar overeen. Inschrijver neemt aan dat de in het Beschrijvend Document genoemde gestanddoeningstermijn juist en leidend is. Is dit juist?	Dit is juist, de Inschrijving dient minimaal 180 dagen geldig te zijn, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van indiening.
44	Inhoud	Beschrijvend Document – 1.4 Aanleiding, doel en globale beschrijving van de opdracht	“Kengetallen De huidige situatie kent de volgende gebruikers: • De eerste twee jaren zal sprake zijn van een beperkt aantal gebruikers (in jaar één 30 gebruikers en jaar twee 75 gebruikers) • Vanaf jaar 3 150 gebruikers met groeimogelijkheden bij succesvolle adoptie • Er zijn minimaal twee functioneel beheerders” Inschrijver is niet duidelijk wat hiervoor de reden kan zijn. Kunt u toelichten waar deze toename uit voort komt en van welk systeem de later toegevoegde gebruikers gebruik maken zolang zij (nog) geen gebruik maken van Microsoft Dynamics 365?	We breiden het gebruik van het systeem langzamerhand uit naar meer en meer afdelingen. We beginnen met de afdeling(en) waarvoor contactgegevens een essentiële rol spelen bij hun dagelijks werk.

45	Inhoud	Beschrijvend Document – 1.4 Aanleiding, doel en globale beschrijving van de opdracht	“De verwerving richt zich op: 1. Het implementeren van Microsoft Dynamics 365 inclusief: • Detailleren en uitvoeren van een plan van aanpak waarin opgenomen: [...] b. Realiseren van een aantal rapportages zoals vastgelegd in het PVE rapportages”. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken welke rapportages hier bedoeld worden?	Dat willen we graag samen met de leverancier afstemmen. Na gunning zullen we hier een stelpost voor afspreken op basis van de ervaring van de leverancier. U hoeft het maken van rapporten niet aan te bieden in uw prijsopgave in bijlage 5 bij uw Inschrijving.
46	Proces	Beschrijvend Document – 2.3.3 Voorbehoud	“De Aanbestedende dienst behoudt zich zonder meer het recht voor en zonder tot enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, om: - De procedure tussentijds om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk op te schorten of af te breken. ... - De gunningbeslissing in te trekken en/of te herzien; - De opdracht niet te gunnen...” In de herziene versie van de Gids Proportionaliteit (2e herziening januari 2020) wordt in Voorschrift 3.8B aangegeven dat het disproportioneel is om op voorhand een tenderkostenvergoeding bij een intrekking van een aanbestedingsprocedure uit te sluiten. Inschrijver verzoekt u daarom ook om deze paragraaf in lijn met de Gids Proportionaliteit als volgt aan te passen: "Indien Aanbestedende dienst besluit om de aanbesteding geheel en/of definitief te stoppen wordt door de Aanbestedende dienst een afweging gemaakt of tenderkosten worden vergoed en zo ja, welk bedrag er betaald dient te worden, afhankelijk van de aard van de aanbesteding, de gemaakte kosten en de redenen van intrekking." Is dit akkoord? Zo nee, waarom wijkt u af van hetgeen voorgeschreven in de Gids Proportionaliteit?	Een reden om geen tenderkosten vergoeding te geven is: <i>wanneer geen sprake is van een extreme inspanning in het kader van de EMVI (BPKV), maar van een normale inspanning (bijvoorbeeld op basis van een standaard uitvraag/bestek) en ook geen sprake is van uitvoering van een gedeelte van de geplaatste opdracht om de inschrijving te kunnen indienen, zal er geen sprake zijn van een tenderkostenvergoeding</i>; Deze schuingedrukte tekst komt uit de Handreiking Tenderkostenvergoeding. Wel zijn we bereid om, uitsluitend indien sprake is het terugtrekken van de aanbesteding, aan partijen die een presentatie hebben gegeven een vergoeding te betalen van 1.500 Euro exclusief BTW.
47	Proces	Beschrijvend Document – 3.3.1 Geschiktheidseis: Financiële en economische draagkracht	U eist dat Inschrijver op eerste verzoek aanlevert: ‘Een verklaring van maximaal 6 maanden oud op de sluitingsdatum, van een te goeder naam en faam bekendstaande financiële instelling waaruit blijkt dat de financiële draagkracht van de Inschrijver voldoende is om de beschreven Dienstverlening te kunnen uitvoeren er geen gerede twijfel bestaat ten aanzien van de continuïteit van de werkzaamheden van de rechtspersoon op basis van de vastgestelde activa en passiva;’ Inschrijver is niet duidelijk waarom deze verklaring aangeleverd dient te worden. De hiernaast geëiste accountantsverklaring bewijst volgens Inschrijver de continuïteit al, waardoor de hier gevraagde verklaring geen toevoeging heeft. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze verklaring te schrappen. Kunt u hiermee akkoord gaan. Zo niet, kunt u toelichten waarom u deze verklaring vraagt?	Wanneer in de accountantsverklaring reeds een verklaring is opgenomen dat "de financiële draagkracht van de Inschrijver voldoende is om de beschreven Dienstverlening te kunnen uitvoeren er geen gerede twijfel bestaat ten aanzien van de continuïteit van de werkzaamheden van de rechtspersoon op basis van de vastgestelde activa en passiva", dan volstaat dit.

48	Proces	Beschrijvend Document - 3.3.2 Geschiktheidseis: Bekwaamheid	U eist van het genoemde personeel van Inschrijver dat zij een afgeronde opleiding op HBO of HBO + niveau. Hoewel Inschrijver begrijpt dat u de kwaliteit van de implementatie wilt borgen gaat u daarmee, in de ogen van Inschrijver, voorbij aan de kwaliteiten die opgedaan kunnen worden door personeelsleden buiten hun opleiding. Inschrijver heeft verschillende personeelsleden met meer dan de vereiste ervaring in de gevraagde functies die via een ander opleidingstraject in deze functie terecht zijn gekomen. Inschrijver verzoekt u dan ook deze eis te schrappen. Zo niet, waarom staat u niet toe dat medewerkers via een lagere startopleiding terecht komen in deze functies, ondanks dat zij over het juiste werk- en denkniveau beschikken?	Indien inschrijver kan aantonen de aangeboden medewerker op het vereiste niveau functioneert is dit akkoord.
49	Proces	Beschrijvend Document - 3.3.2 Geschiktheidseis: Bekwaamheid	“U dient minimaal drie referenties op te geven.” Inschrijver is niet duidelijk waarom u vraagt om minimaal drie referenties. Kunt u toelichten wat voor u hierin de toegevoegde waarde is?	VNG wil graag een dienstverlener die in meerdere projecten opdrachten heeft uitgevoerd rondom het gevraagde.
50	Inhoud	Beschrijvend document - 3.3.2 Geschiktheidseis: Bekwaamheid	Kerncompetentie 1: “Inschrijver heeft ervaring met het implementeren van Microsoft CRM systemen bij een netwerkorganisaties met minimaal 50 eindgebruikers tienduizend contactpersonen en complexe netwerken waarin contactpersonen tegelijkertijd bij meerdere organisaties meerdere functies vervullen.” Inschrijver heeft meerdere referenties in haar klantenbestand waarbij zij een CRM systeem heeft geïmplementeerd met minimaal 50 eindgebruikers, tienduizend contactpersonen en complexe netwerken waarin contactpersonen tegelijkertijd bij meerdere organisaties meerdere functies vervullen. Deze referenties zijn echter geen netwerkorganisatie. Inschrijver verzoekt u dit onderdeel van de kerncompetentie te laten vervallen. Dit onderdeel is in onze ogen namelijk niet relevant voor het aantonen van de daadwerkelijke competentie. Mocht u hier niet mee instemmen, kunt u toelichten waarom het voor u van belang is dat de kerncompetentie zo specifiek gesteld wordt?	De term netwerkorganisatie vervalt de kerncompetentie is juist verduidelijkt in de opvolgende tekst. Kerncompetentie 1 wordt dan: “Inschrijver heeft ervaring met het implementeren van Microsoft CRM systemen bij een organisatie met minimaal 50 eindgebruikers tienduizend contactpersonen en complexe netwerken waarin contactpersonen tegelijkertijd bij meerdere organisaties meerdere functies vervullen.”
51	Inhoud	Beschrijvend Document – 4.1.3.1 MVO	‘Inschrijver wordt gevraagd zijn (bedrijfsvoerings)beleid op de MVO onderdelen aan te leveren. Dit document zal als volgt beoordeeld worden:’ Inschrijver zou graag zien dat u iets meer kader geeft aan de aan te leveren stukken, bijvoorbeeld een aantal pagina’s of maximaal aantal voorschriften/procedures. Kunt u dit beschrijven? Zo niet, waarom laat u de mogelijk ontstaan dat u appels met peren moet vergelijken?	U kunt per onderdeel een certificaat aanleveren of voor de onderdelen waar u het certificaat niet heeft een verklaring opnemen waarin u aangeeft over duidelijke voorschriften en procedures te beschikken, en dat deze door het management zijn bekrachtigd. Bij gunning kunnen de bewijsstukken worden opgevraagd.

52	Inhoud	Beschrijvend Document - 4.1.3.4 Plan van aanpak - Change management	U vraagt hier om een PvA op basis van 7 punten. Punt 9, 3, 4, 5 en 6 lijken rechtstreeks gekopieerd uit de beschrijving van de implementatie. Volgens Inschrijver kan bijvoorbeeld functioneel beheer geen onderdeel zijn van change management. Graag ziet Inschrijver de juiste onderdelen die beschreven dienen te worden in dit PvA.	Het PvA voor change management moet in ieder geval de volgende onderdelen bevatten: 1. Het advies over het ontwikkelen van werkafspraken in samenspraak met vertegenwoordiging van de eindgebruikers, het implementeren van de werkwijze en het stimuleren van het gebruik van het systeem. 2. Een overzicht van middelen en/of activiteiten die worden ingezet om het gebruik van het systeem te stimuleren. 3. De eventuele samenwerking met andere partijen die betrokken worden bij de change management mocht Opdrachtnemer dit niet zelf uitvoeren. 4. De benodigde inzet (tijd en activiteit) van medewerkers aan de kant van Opdrachtnemer én Opdrachtgever.
53	Proces	Beschrijvend Document - 4.1.3.5 Pitch	“Op basis van deze pitch worden de aan deze onderdelen toegekende scores eventueel bijgesteld en definitief gemaakt. Beoordelingen van de eerdere ‘papierbeantwoording’ kunnen dus worden aangepast.” Indien de score van de best scorende inschrijver(s) naar beneden wordt bijgesteld kan dit er toe leiden dat partijen die eerder niet langer in aanmerking kwamen voor gunning dit nu theoretisch wel weer zouden kunnen. Inschrijver neemt aan dat die partijen dan alsnog worden uitgenodigd voor de Pitch. Is deze aanname juist?	De beoordeling van eerder beoordeelde gunningscriteria kan niet worden aangepast naar aanleiding van de pitch. Eventuele verificatievragen zullen voorafgaand aan het versturen van de pitch worden voorgelegd.
54	Proces	Beschrijvend Document – 4.1.3.5 Pitch	“Aanbestedende dienst verwacht een presentatie waarin de volgende onderdelen terugkomen:” Inschrijver is aan de hand van de verschillende verwoordingen (pitch, presentatie) niet duidelijk wat de uiteindelijke vorm wordt van deze Pitch. Kunt u toelichten wat de verwachtingen zijn? Dient het enkel een presentatie te zijn waarin Inschrijver enkel zendt, kunnen er vragen gesteld worden, is er mogelijkheid tot een dialoog tussen Inschrijver en beoordelaars, etc? Graag uw toelichting.	Het is een presentatie aan VNG, waarbij VNG op bepaalde onderdelen kan doorvragen of een verduidelijking kan vragen.
55	Proces	Beschrijvend Document – 4.1.3.5 Pitch	“Aanbestedende dienst verwacht een presentatie waarin de volgende onderdelen terugkomen: [...] • Toelichting op het portfolio (klanten / projecten / voorbeelden).” Inschrijver begrijpt niet wat de toegevoegde waarde is van deze toelichting. Wij verzoeken u dan ook om deze toelichting te schrappen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit onderdeel volgens u van belang is in de beoordeling van de deelnemende Inschrijvers?	Dit onderdeel was bedoeld als toelichting op de organisatie, maar dit staat al in het eerste punt. Dit onderdeel vervalt daarmee.
56	Inhoud	Bijlage 4a: Programma van Eisen en Wensen	In Cel E2 schrijft u: “M= must have (knock-out eis) S= should have (zware wens) C=could have (lichte wens)” In de bijlage heeft inschrijver geen ‘could have’ kunnen vinden. Kunt u bevestigen dat het PvE&W enkel bestaat uit ‘must have’ en ‘should have’?	Dat is correct

57	Inhoud	Bijlage 4a: Programma van Eisen en Wensen – O32	U geeft aan dat de SLA een boete clause moet bevatten ten aanzien van het niet behalen van het gedefinieerde service level. Inschrijver wenst vanuit een partnership te werken met onze klanten waarbij we gezamenlijk opzoek gaan naar verbetering. In de praktijk blijkt veelal dat bij een boeteclausule/malusregeling leveranciers haar best gaan doen om de boete te ontwijken in plaats van investeren in verbetering. Om vanaf de start een goede samenwerking op te bouwen stelt inschrijver een bonus-malus regeling voor. Het behalen van servicelevels 3 maanden wordt beloond en deze beloning kan worden geïnvesteerd in samenwerk dagen of innovatiedagen ter bevordering samenwerking en innovatie op functionaliteit of techniek. Bent u bereid om een voorstel te accepteren waarin een bonus-malus regeling wordt opgesteld met als doel het verbeteren van samenwerken en innoveren op functionaliteit en techniek. Indien niet, waarom kiest u voor een methode waarbij u niet het maximale uit het contract haalt?	VNG gaat reeds uit van een goede service door leverancier. Zoals uit O29 blijkt wil VNG dit periodiek ook evalueren. Als onderdeel van O29 wil VNG verduidelijken dat bij de evaluatie ook hoort dat leverancier met een verbeterplan komt om service te verbeteren. Voor onderdelen waar de service beneden de in bijlage 4a beloofde niveaus komt is het uitvoeren van het verbeterplan voor rekening van leverancier. Voor overige verbeteringen en innovaties kan VNG bijvoorbeeld de genoemde 16 uur uit O5 inzetten.
58	Inhoud	Bijlage 5: Prijzenblad VNG	De initiële looptijd volgens het Beschrijvend document is 2 jaar vanaf oktober 2021. Daarnaast is verlenging mogelijk tot een maximale looptijd van 8 jaar. In het prijzenblad wordt gerekend met een looptijd van 6 jaar. Waarom vraagt Aanbestedende dienst prijzen op voor een periode waar mogelijk geen gebruik van gemaakt wordt? Daarnaast: Waarom kiest Aanbestedende dienst ervoor om niet de maximale looptijd uit te vragen in het prijzenblad?	Om een juiste vergelijking te doen tussen de aanbieders gaan we uit van een gemiddelde verlenging.
59	Inhoud	Bijlage 5: Prijzenblad VNG	Onder kop 1.4 beschrijft u de kengetallen van deze aanbesteding. Hier vermeldt u dat gebruikers gedurende de looptijd van het contract worden toegevoegd. Voor deze adoptie en bijkomende adoptiekosten heeft u geen ruimte geboden in het prijzenblad. Inschrijver zou graag meer duidelijkheid krijgen hoe zij met deze kosten om moet gaan. Kunt u dit toelichten?	U dient alleen de kosten op te nemen voor de adoptie conform change management plan voor de eerste 75 gebruikers.
60	Contract	Bijlage 6a: Concept Overeenkomst – 8. Gebruiksrechten	8.1 bepaalt: ‘Leverancier levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.1. genoemde documenten.’ Kan Aanbestedende dienst toelichten welke Gebruiksrechten hier bedoelt worden? Als dit gaat om de gebruiksrechten van Microsoft Dynamics 365, dan levert Inschrijver geen gebruiksrechten aangezien deze al ter beschikking staan van de Aanbestedende dienst.	Zie ons antwoord op vraagnummer 22
61	Contract	Bijlage 6a: Concept overeenkomst	Als bijlage van de concept overeenkomst wordt genoemd: “Te leveren maatwerk en additionele software.” Voor inschrijver is het van belang om te weten wat mogelijk maatwerk zou kunnen zijn binnen deze opdracht. Kunt u dit toelichten?	Zie ons antwoord op vraagnummer 22