

Aanbesteding: Klantgeleidingssysteem en bijbehorende apparatuur en dienstverlening gemeente Eindhoven
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: MTK27092021

Toelichting:

Ref.nr. 35
Onderwerp: Eisen en Wensen

Vraag:

Vraag: Hoe ziet de gebruikersverdeling bij de Gemeente Eindhoven eruit? Hoeveel personen maken maximaal en gelijktijdig gebruik van het systeem; Aantal concurrent-users aan de balie, in de back-office, managers en (super-) admins?

Antwoord: Om goed antwoord te kunnen geven op uw vraag willen wij graag weten of deze vraag gesteld wordt voor performance doeleinden of ter onderbouwing van uw licentiemodel.

-- ter onderbouwing van ons licentiemodel --

Antwoord:

Totaal zijn er 65 medewerkers Burgerzaken die in het systeem moeten kunnen. Gelijktijdig zijn dat:
30 baliemedewerkers,
2 planners,
4 managers
10 backoffice medewerkers

In totaal zijn er 55 KCC medewerkers die in het systeem moeten kunnen. Gelijktijdig zijn dat:
5 gastteam medewerkers
50 kcc medewerkers (telefoon)

Wij willen u er wel op attenderen (zoals ook opgenomen in paragraaf 5.2.1 Prijs) dat de jaarlijkse kosten die opgegeven worden in het prijzenblad vast zijn en dus onafhankelijk van bijvoorbeeld het aantal bezoekers, medewerkers of balies.

Beantwoord op: 08-11-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 36
Onderwerp: Data

Vraag:

Is het mogelijk de demo op basis van Use Case/ programma van eisen en programma van wensen op een andere datum voor of na 8 en 9 december in te plannen i.v.m. NVVB Jaarcongres?

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan deels aan uw vraag voldoen. Op 8 en 9 december is er NVVB Jaarcongres. Wij zullen de demo's van 9 December verzetten naar 10 December. De demodagen worden dan 8 en 10 December. Indien mogelijk zullen wij proberen de demo's zoveel mogelijk op de tiende te plannen.

Beantwoord op: 08-11-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Uw antwoord op refnr 9 en 10

Vraag:

U geeft aan dat de aanschaf van aanmeldzuilen en andere randapparatuur opgenomen moeten worden in de inschrijving. Wij zien geen ruimte op het prijzenblad om hardware toe te voegen. U geeft aan dat het toevoegen van een toelichting op de prijzen mogelijk is. Wij concluderen daar mee dat de aanschaf van hardware maar ook bijvoorbeeld trainingen dan in de implementatiekosten moeten worden opgenomen? Is dit juist?

Antwoord:

Indien de hardware betrekking heeft op een eenmalige aanschaf dient u dit in het prijzenblad bij implementatie op te nemen. Indien het bij de hardware gaat om een huurvariant dan dient u dit bij de jaarlijkse kosten op te nemen. Trainingen dienen inderdaad bij de implementatie kosten te worden opgenomen. Indien u dit wenst kunt u een toelichting toevoegen (max 1 A4) waarin u de kosten die vallen onder implementatie kosten en de kosten die vallen onder jaarlijkse kosten nader specificeert

Beantwoord op: 08-11-2021

Label: Proces

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Ref. beantwoording vraag 29

Vraag:

Bij de beantwoording van vraag 29 geeft u aan niet akkoord te gaan met ons voorgestelde facturatieschema. Kunt u derhalve bevestigen dat het volledige

facturatieschema na gunning, in onderling overleg, nader wordt afgestemd?

Antwoord:

Ja, met dien verstande dat het uitgangspunt is dat de nadere uitwerking van het facturerings- en betalingsschema erop moet zijn gebaseerd dat Opdrachtgever per maand of per kwartaal betaalt naar rato van daadwerkelijk aangetoonde of voldoende overtuigend aannemelijk gemaakte voortgang.

Beantwoord op: 08-11-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Ref. beantwoording vraag 27

Vraag:

Kunt u bevestigen dat uw antwoord “ treedt verzuim in na ingebrekestelling” betrekking heeft op artikel 8.10 en 10.1?

Antwoord:

Akkoord, dit geldt zowel voor tekortkomingen op grond van artikel 8.10 als artikel 10.1 .

Beantwoord op: 08-11-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Ref. beantwoording vraag 21

Vraag:

Bent u bereid indien er in de toekomst sprake is van maatwerk hier aanvullende afspraken over te maken?

Antwoord:

"Opdrachtgever handhaaft het antwoord dat is gegeven op vraag 21 in de 1e nota van inlichtingen. Opdrachtgever overweegt daarbij dat de keuzes van Leverancier mede bepalen of uitbreidingen of aanpassingen op standaardprogrammatuur op hun beurt ook tot de standaardprogrammatuur gaan behoren, danwel dat dit maatwerk zal zijn waarvoor dat niet geldt. Opdrachtgever bereid is om met Leverancier in goed overleg te bespreken of in een concreet geval nadere - eventueel afwijkende - afspraken beter passend zijn, zonder dat Leverancier hier op voorhand concrete rechten aan kan ontlelen."

Beantwoord op: 08-11-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Inschrijving/ uploaden Programma van eisen

Vraag:

In het programma van eisen heeft u een veld vermeld voor Toelichting. We zien op TenderNed geen mogelijkheid om het programma van eisen te uploaden. Wilt u dit ingevulde Programma van eisen bij inschrijving ontvangen en dienen we die bij overige documenten te uploaden?

Antwoord:

Ja, de aanbestedende dienst wil dit ingevulde programma van eisen bij inschrijving ontvangen gezamenlijk met alle gevraagde overige documenten die bij inschrijving ingediend moeten worden.

Beantwoord op: 08-11-2021

Label: Proces

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Ref. beantwoording vraag 18

Vraag:

U geeft hier een beschikbaarheidsvenster aan met opening op zaterdag van 9 -12 uur en incidenteel avond openstellingen. Wij gaan er vanuit dat voor deze tijden geldt dat dit in geval van urgente support is, kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

De reden om dit zo op te nemen is om geen geplande downtime (bijv. voor onderhoud, doorvoeren van software updates etc.) van de (SAAS)toepassing te hebben gedurende genoemde tijdvensters. Dat zijn namelijk onze reguliere openingstijden.

Het gaat hier niet om urgent support buiten reguliere kantoortijden.

NB: in incidentele gevallen worden onze openingstijden tijdelijk verruimd en geldt ook op die momenten dat de applicatie beschikbaar dient te zijn en er dus geen geplande downtime voor onderhoud etc. kan zijn. Wanneer dit het geval is, zal tijdig met de leverancier contact worden opgenomen.

Beantwoord op: 08-11-2021

Label: Inhoud