

Nota van Inlichtingen 1: 2023 - 2032 Vervanging Financieel Systeem INK-467

d.d. 7 april 2022

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Inschrijvingsleidraad 5.2 Gunningscriterium 1 Plan van Aanpak	Uit recente implementaties weten wij dat een doorlooptijd van 6 maanden (uitgaande van start per 1-7-2022, zoals door Opdrachtgever nu wordt gevraagd) zeer ambitieus is, mede omdat hier ook nog een vakantieperiode in valt, waar normaliter veel medewerkers afwezig zijn. De impact van een voorgenomen ingebruikname van een nieuw financieel pakket blijkt in de praktijk op de interne organisatie bij klanten groot en daardoor is vaak meer tijd nodig om alle processen, zowel bestaande als herziene, correct en volledig geaccepteerd en geïmplementeerd te krijgen. Is de opdrachtgever bereid om mee te denken over een gefaseerde ingebruikname van het nieuwe systeem? Denk hier aan de primaire processen zoals Betalingsproces, Facturatie proces en Grootboekbeheer die in de eerste fase per 1 januari 2023 meegenomen worden zodat de dagelijkse financiële verwerking gewaarborgd is. In nauw overleg met Opdrachtgever wordt de fasering van de ingebruikname van de overige processen, zoals Activabeheer, vastgesteld.	Een gefaseerde implementatie is akkoord met als doel om de primaire financiële processen op 1 januari 2023 gereed te hebben.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
2	Bijlage 1 Concept Overeenkomst - 4 Facturatie en betaling	<p>Bedoelt u dat respectievelijk 55% en 5% van de implementatiekosten gefactureerd mogen worden na oplevering van de acceptatieomgeving en na het afronden van de 15 maanden nazorg? Zo ja, dan zijn wij van mening dat voor de implementatiekosten een betaal c.q. factureringsschema naar de stand van de Prestatie redelijker zou zijn. Inschrijver zou anders gedwongen worden een groot gedeelte van het werk vóór te financieren. Inschrijver stelt daarom het volgende factureringsschema voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij aanvang Project: a. 15% van het totaalbedrag voor Implementatie; - Bij in overleg te bepalen tussenmijlpalen in plan van aanpak: a. 60% van het onder lid 1 genoemde bedrag voor Implementatie; - Bij akkoordverklaring van de test in de acceptatieomgeving: a. 15% van het totaalbedrag voor Implementatie; - Bij finale decharge, maar voor start nazorg fase: a. 10% van het onder lid 1 genoemde bedrag voor Implementatie. <p>Bent u bereid dit conform ons voorstel aan te passen, zo nee waarom niet?</p>	<p>WSHD stemt niet met uw voorstel in, maar is bereid om het factuurmoment van fase 1 testomgeving (wordt hernoemd naar 'fase 1 a inrichten systeem' en 'fase 1 b inrichten systeem') aan te passen naar twee factuurmomenten te weten twee maanden na aanvang van de opdracht 20% en vier maanden na aanvang 20%.</p> <p>De overeenkomst wordt op dit onderdeel aangepast (zie bijgevoegde herziene overeenkomst).</p>
3	Bijlage 1 Concept Overeenkomst - 4 Facturatie en betaling	<p>Het is ons niet duidelijk wat u bedoelt met de fasen testomgeving en productieomgeving. Kunt u dit nader toelichten?</p>	<p>Fase 1 is naar aanleiding van vraag 2 van deze Nota van Inlichtingen gewijzigd. Hierdoor is er een andere benaming te weten fase 1 a inrichten systeem en fase 1 b inrichten systeem.</p>
4	Bijlage 1 Concept Overeenkomst - 4 Facturatie en betaling	<p>Voor het initieel technisch beschikbaar stellen van de omgeving dient Opdrachtnemer het overgrote deel voor haar relevante kosten te maken en acht dan ook zeer wenselijk, redelijk en billijk dat de SAAS vergoeding pro-rato doorberekend kan worden bij aanvang van het project en niet pas na afloop van de implementatie. Dit is zeer gebruikelijk bij SAAS dienstverlening en marktconform. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?</p>	<p>Met de beantwoording van vraag 2 van deze Nota van Inlichtingen is de betalingssystematiek en bijbehorende de betaalmomenten aangepast.</p>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
5	Inschrijvingsleidraad hoofdstuk 4: Programma van Eisen PER01 t/m PER04	U vraagt in uw aanbestedingsleidraad om een nieuw Financieel systeem op basis van Software as a Services uit. Kenmerkend voor een Public SaaS oplossing is dat er met een standaard SLA en KPI's wordt gewerkt waarvan niet afgeweken kan worden. Onderdeel hiervan is dat inschrijver een aantal KPI's kent op basis waarvan de kwaliteit van de service voor onze klanten kan worden gemeten en gevolgd. De beheer en serviceorganisatie van inschrijver zijn ingericht om deze KPI's te garanderen. Daarnaast zijn deze continu inzichtelijk voor onze klanten. Volgens onze ervaring heeft iedere inschrijver van een Public SaaS oplossing een eigen SLA en KPI's (bijvoorbeeld voor de performance van de SaaS oplossing). Het is daarom voor iedere echte SaaS aanbieder volstrekt onmogelijk om hiervan af te wijken. Gaat opdrachtgever daarom akkoord met het volgen van de SLA zoals geboden door de aanbieders van Public SaaS oplossingen of tenminste akkoord met het bespreken van de SLA details in een later stadium van de aanbesteding?	Dit is niet acceptabel voor invulling van deze eisen (PER01 t/m PER04) aangezien het hier gaat om performance eisen van de applicatie wat geen onderdeel is van een SLA overeenkomst. Dit zijn de acceptatiecriteria waaraan de applicatie moet voldoen als de productie omgeving wordt opgeleverd.
6	Inschrijvingsleidraad hoofdstuk 4: Programma van Eisen	Zijn alle genoemde eisen in hoofdstuk 4 knock-out criteria?	Uw veronderstelling is juist.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
7	Inschrijvingsleidraad hoofdstuk 4: Programma van Eisen IDC03 t/m ICD11	U vraagt in uw aanbestedingsleidraad om een nieuw Financieel systeem op basis van Software as a Services uit. Kenmerkend voor een Public SaaS oplossing is dat er met een standaard SLA en KPI's wordt gewerkt waarvan niet afgeweken kan worden. Onderdeel hiervan is dat inschrijver een aantal KPI's kent op basis waarvan de kwaliteit van de service voor onze klanten kan worden gemeten en gevolgd. De beheer en service-organisatie van inschrijver zijn ingericht om deze KPI's te garanderen. Daarnaast zijn deze continu inzichtelijk voor onze klanten. Volgens onze ervaring heeft iedere inschrijver van een Public SaaS oplossing een eigen SLA, KPI's en berekeningswijzen voor de beschikbaarheid. Het is daarom voor iedere echte SaaS aanbieder volstrekt onmogelijk om hiervan af te wijken. Gaat opdrachtgever daarom akkoord met het volgen van de SLA zoals geboden door de aanbieders van Public SaaS oplossingen of tenminste akkoord met het bespreken van de SLA details in een later stadium van de aanbesteding?	WSHD stemt hier mee in mits tenminste wordt voldaan aan de gestelde eisen. Indien de SLA van de inschrijver niet kan voldoen aan 1 of meer eisen wordt u verzocht dit nader te specificeren in de volgende vragenronde.
8	Inschrijvingsleidraad 1.4 Voorwerp van de opdracht - Opties	U beschrijft dat u overweegt op termijn het financieel systeem uit te breiden met 1 of meer opties. Hoe moeten wij de eisen zien die u voor deze opties heeft gedefinieerd in hoofdstuk 4 programma van eisen? Betreffen alle eisen knock-outs?	De eisen ten aanzien van de optie(s) zijn knock out criteria waaraan moet worden voldaan.
9	Inschrijvingsleidraad PRJ07/pag. 25	In deze eis vraagt Opdrachtgever om een upload mogelijkheid te hebben vanuit Excel met de vastgestelde planning (start- en einddatum). Kunt u deze eis toelichten met een voorbeeld (Excel bestand) en aangeven welke data geüpload dient te worden naar de oplossing van Inschrijver?	Het gaat om het aanvullend uploaden van projectgegevens alsmede budget- en planningsgegevens. Deze worden nu na bestuurlijke behandeling ingelezen en gemuteerd.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
10	Inschrijvingsleidraad ALG09/pag. 16 en FB05/pag. 18	Bij deze eisen vraagt Opdrachtgever om een exportmogelijkheid van alle rapportages en overzichten naar het formaat XML. Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat Opdrachtgever met deze data beoogd. Kan Opdrachtgever toelichten wat de achterliggende gedachte van dit exportformaat is?	WSHD importeert xml formaat files in diverse programma's. WSHD wil de optie om data van overzichten in dit formaat uit het programma te exporteren.
11	Inschrijvingsleidraad 2.1, planning	Opdrachtgever wenst een Proof of Concept om de mogelijkheden en gebruiksvriendelijkheid van de oplossing zelfstandig te toetsen. Inschrijver heeft ruime ervaring met openbare aanbestedingen bij soortgelijke organisaties, waarbij is gebleken dat de door u gevraagde werkwijze onvoldoende bijdraagt aan de inhoudelijke ondersteuning voor uw beslissing voor een investering van deze omvang. Advies van Inschrijver is om de demo-onderdelen in de vorm van een demonstratie te laten tonen door inschrijver in een sessie van 3-4 uur, waarbij interactie is met de medewerkers van Opdrachtgever, om zodoende een beter en vollediger beeld te krijgen van de (on)mogelijkheden en gebruiksvriendelijkheid van de oplossingen van Inschrijvers. Is Opdrachtgever bereid om deze werkwijze aan te passen en een interactieve demo door de Inschrijver te laten verzorgen?	WSHD is hiertoe deels bereid. De Proof of Concept mag worden vormgegeven door een interactieve demonstratie van het systeem en alle aangeboden wensen. De gebruikersvriendelijkheid wordt door de gebruikers zelf vastgesteld aan de hand van de opgedane ervaringen in de demo omgeving.
12	Inschrijvingsleidraad 2.1. Planning	Opdrachtgever stelt dat de overeenkomst start op 1 juli 2022. Dit betekent dat een belangrijke fase van de implementatie (ontwerpfase, validatie processen, eigen maken) in de zomerperiode valt, waarin wij zien dat normaliter veel medewerkers van onze klanten met vakantie zijn. Kan Opdrachtgever in deze periode voldoende mensen leveren die beschikken over voldoende mandaat voor adequate en snelle besluitvorming tijdens deze belangrijke fase?	Ja, de opdrachtgever zal zorgen dat er voldoende afstemmingsmogelijkheden zijn, ook in de vakantiemaanden juli/augustus. Er is een bestaand werkgroep- en stuurgroep-model wat snelle besluitvorming mogelijk maakt.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
13	Inschrijvingsleidraad 1.4. Voorwerp van de opdracht, zorgdragen voor en onderhouden van gevraagde koppelingen	Bij het ontwikkelen van koppelingen neemt inschrijver een proactieve rol aan. Wij zullen actief sturen op de planning en realisatie en de op te leveren onderdelen in lijn met het project. In onze best practice aanpak worden de koppelingen gerealiseerd door een team van de Opdrachtgever, waarbij Inschrijver ondersteunt. Kan opdrachtgever akkoord gaan met deze aanpak?	WSHD stemt niet in met dit voorstel. Bij het realiseren van de koppeling dienen beide opdrachtnemers te zijn betrokken onder regie van WSHD. In gezamenlijke afstemming zal de koppeling worden gerealiseerd.
14	Inschrijvingsleidraad 1.4. Voorwerp van de opdracht, zorgdragen voor en onderhouden van gevraagde koppelingen	Kan de opdrachtgever nader beschrijven wat er wordt verwacht met het zorgdragen voor en onderhoud van de koppelingen?	De volgende activiteiten worden in ieder geval verwacht: <ul style="list-style-type: none"> • monitoring van het actief zijn van de koppeling; • verhelpen (technische) storingen; • (technische) ondersteuning bij veranderingen op de koppeling indien gevraagd.
15	Inschrijvingsleidraad , kerncompetentie 4: training/opleiding/ Bijlage 5 Prijsformulier	Voor een goede inschatting van het benodigd aantal trainingen zou de inschrijver graag een beter inzicht willen hebben in de diverse doelgroepen. Kan de opdrachtgever aangeven welke doelgroepen/functies zij onderscheiden in het aantal van 5 gebruikers?	Belangrijkste doelgroepen zijn: Applicatiebeheerders Medewerkers Financieel beheer Medewerkers Financieel beleid Financieel management Decentrale medewerkers voor invoeren van factuurgegevens, aanvragen relaties e.d.
16	Inschrijvingsleidraad hoofdstuk 4: Programma van Eisen ICV05	De voorgeschreven taal voor de opleidingen en vereiste documentatie is Nederlands. Het overgrote deel van de relevante documenten is beschikbaar in het Nederlands. Een beperkt aantal (technische) documenten is alleen beschikbaar in het Engels. Is Opdrachtgever bereid dit toe te staan?	WSHD is bereid dit toe te staan, mits de Engelse documentatie beperkt blijft tot documenten voor ICT en functioneel beheerders.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
17	Inschrijvingsleidraad 1.4. Voorwerp van de opdracht, het implementeren en inrichten van het Financieel systeem	Hoeveel administraties beoogt Waterschap Hollandse Delta te voeren? Indien dit er meerdere zijn, welke verschillen in werkwijze en functionaliteiten zijn er?	WSHD voert één administratie.
18	Inschrijvingsleidraad 1.4. Voorwerp van de opdracht, het implementeren en inrichten van het Financieel systeem	Inschrijver heeft op basis van ervaring bij soortgelijke implementaties en kennis van de markt een model ontwikkeld dat aansluit op het PvE en de door opdrachtgever uitgevraagde inrichting en processen. Het model bestaat uit een basisinrichting van processen, zoals wij deze bij soortgelijke organisaties zien. Op het model zijn nog aanpassingen mogelijk. Dit model (best practice) dient als uitgangspunt bij de implementatie van een administratie voor de Opdrachtgever. Gaat de Opdrachtgever akkoord met deze aanpak?	Indien met dit model wordt voldaan aan de gestelde eisen, kan dit model worden gehanteerd als basisinrichting. Het is aan de inschrijver om inzichtelijk te maken dat wordt voldaan aan de eisen, hoe de inrichting (verder) wordt afgestemd en indien van toepassing bij de Proof of Concept aan te tonen dat zijn systeem volledig voldoet.
19	Inschrijvingsleidraad 1.4. Voorwerp van de opdracht, het leveren van nazorg aan gebruikers voor een periode van 15 maanden na go-live	Voor een goede inschatting van de benodigde nazorg zou de inschrijver graag een beter inzicht willen hebben in de mate waarin de nazorg gewenst is en in welke vorm. Kan de Opdrachtgever aangeven hoeveel inzet er voor nazorg gewenst is in de 15 maanden na GO-Live, de wijze waarop dit gewenst is en of dit onderdeel dient uit te maken van de Inschrijfprijs?	Nazorg betreft het ondersteunen bij voorkomende knelpunten of hulpvragen na de ingebruikname van het systeem. Aangezien de verschillende functionaliteiten tijdens een volledig verslagjaar aan bod komen, zijn er meerdere momenten waarop de nazorg zal worden gevraagd. Verwachtte piekmomenten zijn de periode waarin de jaarstukken tot stand komen en de begroting wordt opgesteld.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
20	<p>Inschrijvingsleidraad 5.2 Gunningscriterium 1 Plan van Aanpak, formaat PvA als bijlage II</p>	<p>Om een goede inschatting te maken van de benodigde trainingen voor eindgebruikers, zou inschrijver graag meer informatie ontvangen over het aantal eindgebruikers en de verschillende doelgroepen/functies van eindgebruikers. Kan de opdrachtgever dit nader toelichten?</p>	<p>Belangrijkste doelgroepen zijn:</p> <p>3 Applicatiebeheerders 6 Medewerkers Financieel beheer 9 Medewerkers Financieel beleid Het prijzenblad wordt hierop aangepast qua aantallen.</p> <p>Mogelijk via train de trainer (op termijn door de hierboven genoemde opgeleide medewerkers): 4 Financieel management 30 Decentrale ondersteuning van budgethouders/projectleiders 31 Budgethouders/projectleiders</p> <p>Afhankelijk van de optie tijdschrijven: Ca. 560 tot maximaal 750 Centrale en decentrale tijdschrijvers (door de hierboven genoemde opgeleide medewerkers via train de trainer)</p>
21	<p>Inschrijvingsleidraad 5.2 Gunningscriterium 1 Plan van Aanpak</p>	<p>Onze best practice voorziet in een train-de-trainer principe. De key-users worden gedurende de gehele implementatie periode getraind in de verschillende werkgroepen en vindt er kennisoverdracht plaats. Hierna zijn de key-users (functioneel beheer en werkgroepentrekkers) voldoende getraind om middels het train-de-trainer principe de overige eindgebruikers naar behoefte te trainen. Kan de opdrachtgever met deze aanpak akkoord gaan?</p>	<p>Dit kan voor een deel van de gebruikers (zoals raadplegers, budgethouders, eventueel tijdschrijvers e.d.) mogelijk een aanpak zijn. Voor alle financieel medewerkers is wel een volwaardige training gevraagd.</p>
22	<p>Inschrijvingsleidraad 5.2 Gunningscriterium 1 Plan van Aanpak, formaat PvA als bijlage II</p>	<p>U geeft aan dat wij maximaal 8 pagina's A4, mogen gebruiken voor het Plan van Aanpak. Wij zijn van mening dat 8 pagina's A4 te weinig is om de 10 punten gedetailleerd en kwalitatief voldoende te kunnen beschrijven. Gaat u akkoord met een uitbreiding naar 15 pagina's A4?</p>	<p>WSHD stemt niet in met uw voorstel.</p>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
23	Inschrijvingsleidraad 5.2 Gunningscriterium 1 Plan van Aanpak	De vereiste datum van ingebruikname van het nieuwerlooptijd van de implementatie biedt geen ruimte voor vertragingen in planning, vraagt korte communicatielijnen, snelle besluitvormingen, een grote inzet en veel beschikbaarheid van de medewerkers van de Opdrachtgever (functioneel beheer, projectteam, werkgroepleden) in een korte periode. Kan de Opdrachtgever continu voldoende beschikbaarheid van medewerkers waarborgen om daarmee de voortgang te borgen en het risico van vertragingen te mitigeren?	Er is een bestaande - goed werkende - projectstructuur met een stuurgroep en meerdere werkgroepen, deze zal worden ingezet voor de implementatie. Zie tevens het antwoord op de vraag 12 van deze Nota van inlichtingen.
24	Inschrijvingsleidraad 4.4 Exploitatie en Balans - PRJ18	Is het uw verwachting dat de genoemde extra vrije velden eenmalig ingericht dienen te worden of kunnen er in de toekomst aanvullende en/of aangepaste gegevens noodzakelijk zijn?	Het is onze verwachting dat de velden eenmalig ingericht dienen te worden. Mogelijk dat er in de toekomst nieuwe velden bijkomen als gevolg van aangepaste/vernieuwde wet- en regelgeving.
25	Inschrijvingsleidraad 4.4 Exploitatie en Balans - PRJ03	Is het uw verwachting dat de genoemde gegevens een volledige opsomming betreffen of kunnen er in de toekomst aanvullende gegevens noodzakelijk zijn?	Nee, dat is niet de verwachting. Het is mogelijk dat er in de toekomst aanvullende gegevens noodzakelijk zijn, middels vrije velden in te richten.
26	Inschrijvingsleidraad 4.4 Exploitatie en Balans - GBB04	Kunt u voorbeelden geven van deze structuren en of deze in de toekomst onveranderd blijven of aan verandering onderhevig kunnen zijn?	Structuren kunnen op basis van wet- en regelgeving moeten worden aangepast. Dit zal sporadisch het geval zijn.
27	Inschrijvingsleidraad 4.3 Cash out - CRD01	Kunt u nader toelichten welke crediteur typen u gebruikt, met welk doel en of deze typen in de toekomst onveranderd blijven of aan verandering onderhevig kunnen zijn?	Huidige typeringen zijn grotendeels afgeleid van wet- en regelgeving. Wetswijzigingen en interne informatiebehoefte kunnen leiden tot wijzigingen in de toekomst. De huidige typeringen zijn: -Crediteuren, Algemeen -Crediteuren, zijnde overheden -Crediteuren, Belasting, Sociale Verzekeringen en Pensioenen -Crediteuren, Kasgeldleningen

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
28	Inschrijvingsleidraad 1.7 MKB	U schrijft in 1.7 dat de opdracht als geheel goed toegankelijk is voor de relevante markt waaronder ook het MKB. Het is ons niet duidelijk wat u hiermee bedoelt en beoogd. Kunt u dit nader toelichten?	Bedoeld is dat alle marktpartijen een aanbieding kunnen doen, dus ook MKB bedrijven.
29	Inschrijvingsleidraad 2.1 Planning	Blijkens de planning is er slechts 1 vragenronde. Het is bij dit type aanbesteding echter gebruikelijk tenminste 2 vragenronden te hebben om eventuele onduidelijkheden (mede naar aanleiding van verstrekte antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen) te kunnen bevragen. Is de aanbestedende dienst bereid om een extra vragenronde in te lassen? Of heeft u bedoelt dat u vanaf de publicatie tot 15 april vragen wenst te ontvangen die zo spoedig mogelijk na ontvangst door u beantwoord worden en dus niet alleen via 1 antwoord op 28 april?	Gelet op de hoeveelheid vragen heeft WSHD besloten de eerste 29 vragen eerder te beantwoorden.