



Nota van Inlichtingen IA bij: Zaaksysteem Velsen
Gepubliceerd onder nummer: VLS 202109 - 2100325
Datum: 13 mei 2022

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	
3	Contract	Aanbestedingsdocument, 1.8 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	De gemeente levert een concept SLA aan. Inschrijver neemt aan dat de Opdrachtnemer een concept SLA dient aan te leveren, aangezien u een SaaS-oplossing uitvraagt. Kunt u dit bevestigen?	Nee, de gemeente Velsen wenst uit te gaan van haar eigen SLA. Deze SLA is nog in ontwikkeling. Een nieuwe concept SLA en toegevoegd aan deze <u>EXTRA</u> Nota van Inlichtingen. Deze SLA zal definitief worden gemaakt na gunning. Vanuit de gemeente Velsen is daarvoor een regie organisatie beschikbaar met onder andere een SLA-manager en een contractmanager ICT.
36	Contract	Bijlage J Service level agreement	Het door u meegeleverde SLA is ver verwijderd van de gebruikelijke SLA eisen in de branche. Naar verwachting zal geen enkele aanbieder van een zaaksysteem als SaaS-oplossing akkoord kunnen gaan met deze bepalingen. Voor Inschrijver is het vasthouden aan de meegeleverde SLA een reden om niet in te schrijven op deze aanbesteding. Bij andere aanbestedingen is het gebruikelijk dat Opdrachtnemer een SLA aanlevert op basis van de gestelde eisen uit het Programma van Eisen. Wij verzoeken u vriendelijk doch dringend om hiermee akkoord te gaan.	Niet akkoord, zie ook beantwoording vraag 3.



37	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Artikel 1 Algemeen</p> <p>1.1. U geeft aan dat op het SLA de Algemene Inkoopvoorwaarden van gemeente Velsen van toepassing zijn. Het is gebruikelijk bij een SaaS oplossing om de GIBIT (2020) hierop van toepassing te verklaren. Inschrijver hanteert dit dan ook standaard voor al haar klanten. Tevens zien wij ook dat u in de bijgevoegde concept overeenkomst verwijst naar de GIBIT en nieuw uw eigen inkoopvoorwaarden (die tevens ook niet bij de aanbesteding zijn ingediend). Wij verzoeken u in het SLA de GIBIT voorwaarden te hanteren en niet uw eigen Algemene Inkoopvoorwaarden. Graag uw akkoord. Zo niet, dan graag uw motivatie.</p>	Akkoord, de verwijzing naar de A.I.V is abusievelijk in de concept SLA opgenomen.
38	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Artikel 3 Reikwijdte SLA</p> <p>3.3. U geeft aan dat rapportages halfjaarlijks (in mei en november) telkens 2 weken na afloop van de periode aangeleverd te worden. Inschrijver stelt inzage in de kwaliteit van de geleverde diensten, uitgevoerd Onderhoud en services alsmede de werking en kwaliteit van de systemen beschikbaar via haar portal en kan door u 24/7 worden ingezien. Inschrijver gaat er vanuit dat deze werkwijze ook aansluit bij uw vraag. Graag uw akkoord op deze werkwijze. Zo niet, dan graag uw motivatie waarom niet.</p>	Akkoord.
39	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Artikel 4 Voorwaarden</p> <p>4.1 Opdrachtnemer verleent aan</p>	Akkoord, dit is aangepast in de nieuwe concept SLA.

			<p>Opdrachtgever een voortdurende (perpetual) en sublicentieerbare Licentie (een en ander voor zover zulks mogelijk is op grond van de door de Producent van de Programmatuur gebruikelijk gehanteerde licentievoorwaarden) om de Software met inbegrip van de bijbehorende documentatie, hulpmaterialen en hulpprogrammatuur te gebruiken.</p> <p>Inschrijver levert geen sublicentieerbare Licentie, maar een licentie op basis van een named based account. Inschrijver verzoekt u om deze bepaling hierop aan te passen.</p>	
40	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Artikel 4 Voorwaarden</p> <p>4.3. U stelt hier: Het is Opdrachtgever expliciet toegestaan om externe gebruikers via het internet op afstand toegang tot de Software te verschaffen, in het kader van het beoogde gebruiksdoel van de Software. Inschrijver neemt aan dat u hier doelt op het gebruik van de extern gepubliceerde onderdelen, zoals de formulieren en de PIP? Indien dit niet correct is verzoeken wij u om dit te verduidelijken.</p>	Correct.
41	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>4.6 Opdrachtgever is niet verplicht updates en/ of upgrades te accepteren. Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals te doen gebruikelijk bij een SaaS oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere drie weken van een update. Klanten kunnen</p>	Akkoord.



			in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de Update accepteren. Het niet accepteren van een Update door Aanbestedende dienst betekent dat geen van onze klanten de Update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren?	
42	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Service windows:</p> <p>U hanteert het volgende standaard service window: op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.00 uur tot en met 18.00 uur (5 x 10). Het is optioneel mogelijk om dit standaard service window uit te breiden naar volcontinue, dus 24 uur per dag (ook in het weekend en /of feestdagen). In het programma van eisen hanteert u een ander service window. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken welk service window leidend is.</p>	Zie hiervoor de aangepaste concept SLA.
43	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Service niveau/ KPI's:</p> <p>U hanteert de volgende service niveau/ KPI's: Prioriteit 1: Work-around binnen 4 uur Voor categorie 1 meldingen eist u een work-around binnen 4 uur en een oplossing binnen 8 uur op basis van 24/7. Wanneer zich rond 12 uur middernacht een incident/storing voordoet, zou dit betekenen dat Leverancier voor 4:00 uur 's nachts een work-around dient te realiseren. Dit is voor Inschrijver niet</p>	Akkoord.



			<p>werkbaar. Inschrijver hanteert een functiehersteltijd van 4 uur dat wordt berekend in werktijden. Dit betekent dat het incident/de storing om 7:00 uur 's ochtends door ons Servicecenter wordt opgepakt en dat de functie/de storing uiterlijk 11:00 uur is hersteld. Uiteraard kan de Aanbestedende dienst 24/7 via ons Serviceportaal een melding aanmaken. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze, aangezien het niet werkbaar is om voor iedere klant afwijkende afspraken te hanteren. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.</p>	
44	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Service niveau/ KPI's:</p> <p>Prioriteit 3: Oplossing in volgende reguliere versie</p> <p>Bij categorie 3 incidenten vraagt u een oplossing in de eerstvolgende reguliere versie. Wij ontwikkelen onze Oplossing Agile op basis van de scrum methodiek. Dit betekent dat wij iedere drie weken een nieuwe versie van de Oplossing releasen. Leveranciers die software op een meer traditionele manier ontwikkelen, hebben met de bepaling 'een oplossing in de volgende regulier versie' meer tijd om een categorie 3 melding op te lossen.</p> <p>Indien wij een acceptabele work-around bieden voor de afhandeling van een incident, bieden wij een structurele oplossing van de</p>	Akkoord.



			Storing in 54 dagen. Op deze wijze gaat het oplossen van kleine verstoringen (minor incident) niet ten koste van de ontwikkeling van de Oplossing. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.	
45	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>5.7 Releasebeheer</p> <p>De release momenten worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 5 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. Inschrijver ontwikkelt haar Oplossing agile op basis van de scrum methodiek. Dit betekent dat wij iedere 3 weken een nieuwe versie van onze Oplossing releasen. Hierdoor is het voor Inschrijver niet mogelijk om een nieuwe release minimaal 2 weken van tevoren beschikbaar te stellen in de testomgeving. Inschrijver verzoekt u om dit aan te passen naar 3 dagen. Inschrijver stelt hierbij de nieuwe release notes een week van tevoren beschikbaar, zodat uw beheerders de nieuwe/toegevoegde functionaliteiten alvast kunnen doornemen. Daarnaast hoeven beheerders alleen de toegevoegde/nieuwe functionaliteiten te testen, waardoor het niet nodig is om de gehele oplossing te testen. Graag uw akkoord.</p>	Akkoord.
46	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>5.7 Releasebeheer</p> <p>De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om</p>	Akkoord.



			<p>nieuwe releases tegen te houden dan wel een bezwaar in te dienen, indien dit een risico vormt voor bedrijf kritische processen. Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. U kunt zich voorstellen dat het onwerkbaar is om alle opdrachtgevers akkoord te vragen voordat wij een crash-release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van uw gemeente moeten wachten. Daarom verzoekt Inschrijver dat zij in het geval van urgente productieverstoringen het mandaat van uw gemeente heeft om ad-hoc crash releases door te voeren. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.</p>	
47	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>5.10 Beschikbaarheidsbeheer</p> <p>In het programma van eisen hanteert u een ander service window. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken welk service window leidend is.</p>	Zie hiervoor de aangepaste concept SLA.
48	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>5.11 Preventief onderhoud</p> <p>Preventieve werkzaamheden kunnen zowel remote als op de locatie worden uitgevoerd. Inschrijver levert haar op Oplossing als SaaS. Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren van preventief onderhoud. Aangezien u een SaaS oplossing uitvraagt worden deze werkzaamheden niet op locatie</p>	Akkoord.

			uitgevoerd. Inschrijver verzoekt u dan ook om 'op locatie' te verwijderen uit dit artikel.	
49	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>ARTIKEL 7 NIET NAKOMING SERVICE NIVEAUS/ SERVICE WINDOW EN/ OF KPI'S</p> <p>7.1 Inschrijver acht het ook niet redelijk om aanvullende boetebepalingen op te nemen in het kader van partnership. Op basis van de GIBIT heeft opdrachtgever al mogelijkheden inschrijver 'op de vingers te tikken' bij het niet behalen van service levels. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de boetebepaling te schrappen.</p>	Niet akkoord, conform GIBIT worden de gevolgen van het niet halen van Service Levels in de Overeenkomst/SLA geregeld.
50	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>ARTIKEL 7 NIET NAKOMING SERVICE NIVEAUS/ SERVICE WINDOW EN/ OF</p> <p>7.2 Indien u vasthoudt aan de gestelde boetebepaling verzoeken wij u om deze bepaling alleen van toepassing te verklaren op prioriteit 1 meldingen. De Oplossing is dan immers volledig niet beschikbaar. Indien u niet akkoord gaat, graag uw motivatie.</p>	Niet akkoord, we houden vast aan artikel & van de aangepaste concept SLA. § 7.3 voorziet in een mogelijkheid voor de opdrachtnemer om de boete ongedaan te maken.
106	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 1.8 looptijd contract / Bijlage I Service Level Agreement Zaaksysteem / Programma van Eisen -	Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA die voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht met de gebruikersvereniging om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer 50 verschillende versies een SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst.	Niet akkoord. Zie beantwoording vraag 3. De gemeente Velsen heeft ca. 300 leveranciers en het is voor de gemeente om die reden niet mogelijk 300 verschillende versies van een SLA te managen.



		Algemene punten	Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie na voorlopige gunning en eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de hoofdovereenkomst? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	
	Planning	SLA		Met de publicatie van deze tussentijdse Nota van Inlichtingen IA hebben we antwoord gegeven op de openstaande vragen uit NvI I over de SLA. We publiceren een nieuwe bijlage J Concept Service Level Agreement. Deze is in ontwikkeling en heeft nadrukkelijk de status van een concept document. Dit document zal definitief worden gemaakt na gunning. Eventuele vragen naar aanleiding van deze tussentijdse NvI kunnen gesteld worden voor dinsdag 24 mei as. om 23:59 uur. We hopen zo de bestaande planning in stand te kunnen houden en inschrijvers toch voldoende tijd te geven eventuele wijzigingen nog te verwerken in hun inschrijving.
**	**	**	**	**