

Aanbesteding: Meldingsysteem Openbare Ruimte gemeente Lelystad
Aanbestedende Dienst: Gemeente Lelystad
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Technische bekwaamheid

Vraag:

De opdrachtgever stelt dat de inschrijver een kerncompetentie moet aanleveren waarbij aan de referentie voldaan moet zijn bij "een gemeente met minimaal 50.000 inwoners". Deze toevoeging werkt limiterend. Meldingsystemen worden tenslotte op vele andere locaties ingezet, bijvoorbeeld, het rijk, provincies, waterschappen, semi-overheid etc. Is de opdrachtgever het ermee eens om de term "een gemeente met minimaal 50000 inwoners" te vervangen voor "een organisatie met minimaal 50000 stakeholders"?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 26-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Technische bekwaamheid

Vraag:

De opdrachtgever stelt dat de inschrijver een kerncompetentie moet aanleveren waarbij aan de referentie voldaan moet zijn: "Meldingsysteem van Inschrijver is in de afgelopen drie (3) jaar minimaal bij vijf (5) gemeentes succesvol geïmplementeerd met een minimum aantal van 300 medewerkers en 25.000 inwoners.". De gebruikte term "gemeentes" werkt limiterend. Meldingsystemen worden tenslotte op vele andere locaties ingezet, bijvoorbeeld, het rijk, provincies, waterschappen, semi-overheid etc. Kan de opdrachtgever deze kerncompetentie bijvoorbeeld als volgt formuleren: "Meldingsysteem van Inschrijver is in de afgelopen drie (3) jaar minimaal bij vijf (5) organisaties succesvol geïmplementeerd met een minimum aantal van 300 medewerkers en 25.000 stakeholders." ?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Leidraad 9.9

Vraag:
Verwerkersovereenkomst is niet toegevoegd

Antwoord:
De verwerkersovereenkomst is bij de publicatie van de Nota van Inlichtingen toegevoegd.

Beantwoord op: 26-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Bijlage 5

Vraag:
In de conceptovereenkomst wordt gesproken over de inkoopvoorwaarden van de gemeente en in de leidraad over de GIBIT. Kan de gemeente aangeven welke inkoopvoorwaarden van toepassing zijn en indien deze ontbreken nasturen?

Antwoord:
De GIBIT voorwaarden zijn van toepassing en zijn gelijktijdig met de Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld.

Beantwoord op: 26-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Leidraad - 9.1

Vraag:
Bijlage GIBIT is niet toegevoegd

Antwoord:
De GIBIT is gelijktijdig met de Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld.

Beantwoord op: 26-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

8

PvE - ESX04

Vraag:

De gemeente vraagt als onderdeel van de uitvraag een koppeling uit naar het datawarehouse van de gemeente. Het kosteloos overbrengen van data aan het einde van de overeenkomst lijkt hiermee dubbelop omdat de data al in handen is van de gemeente. Een extra datadump kan tegen de dan geldende consultancy tarieven worden opgevraagd bij de leverancier. Gaat de gemeente hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 26-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

9

Onderwerp:

PvE - ESX01

Vraag:

De gemeente geeft in de beschrijving van de huidige situatie aan dat de categorie indeling van de huidige oplossing niet meer voldoet. Om een migratie van het oude naar het nieuwe systeem te kunnen uitvoeren betekent dit dat de huidige categorie indeling naast de nieuwe categorie indeling moet worden ingericht in de nieuwe oplossing. Dit zorgt direct voor vervuiling van je nieuwe oplossing. Wij adviseren de gemeente Lelystad om nog lopende meldingen af te ronden in de huidige oplossing of handmatig over te zetten in de nieuwe oplossing (volgens de nieuwe inrichting) en ze hier af te handelen. Reeds afgehandelde meldingen kunnen in een export bewaard en geraadpleegd worden of bijvoorbeeld geïmporteerd worden in het zaakstelsel, waar ze na max. 5 jaar vernietigd kunnen worden. Gaat de gemeente akkoord met dit voorstel?

Indien de gemeente toch de voorkeur geeft aan een migratie ontvangt de inschrijver graag een voorbeeld bestand wat als bron van de migratie zal dienen om te controleren tot op welk niveau migratie mogelijk is. Hierbij is bijvoorbeeld de locatieaanduiding in de bron een belangrijk gegeven wat minimaal als XY coördinaat aangeleverd moet kunnen worden. "

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 26-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.****Onderwerp:**

10

PvE - EL12

Vraag:

Bij urgente productieverstoringen is snelheid en adequaat reageren de hoogste prioriteit. De inschrijver zal ten alle tijden de klanten informeren en downtime op productie voorkomen. Is dit akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 26-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

11

Onderwerp:

PvE - EL09

Vraag:

Inschrijver werkt met uniforme SLA afspraken voor alle klanten en gaat hierover na gunning graag over in gesprek met de gemeente om tot overeenstemming van de SLA te komen.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 26-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

12

Onderwerp:

PvE - EL03

Vraag:

Gaat u ermee akkoord dat aan de eerste zin wordt toegevoegd: ... wanneer deze niet het gevolg zijn van foutief handelen van de opdrachtgever

Antwoord:

Akkoord mits omschreven wordt wat 'foutief handelen' inhoudt in de te sluiten Overeenkomst.

Beantwoord op: 26-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

15

Onderwerp:

PvE - EBE04

Vraag:

Toegang tot de applicatie door opdrachtgever wordt alleen uitgevoerd in geval van storing en altijd in samenspraak met de gemeente. Een virtuele desktop is niet van toepassing. Gaat de gemeente akkoord met deze invulling van de eis?

Antwoord:

Het gaat hier om dat wij vanuit de Gemeente Lelystad (Opdrachtgever) voor het functioneel beheer toegang krijgen tot de oplossing middels een virtuele desktop. We doelen hier dus niet op het beheer wat door de Opdrachtnemer wordt uitgevoerd.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

PvE - EBE02

Vraag:

Kan de gemeente toelichten wat er bedoeld wordt met (stam)tabellen en contractenbeheer in relatie tot de gevraagde MOR oplossing?

Antwoord:

Contractenbeheer ziet op het toevoegen en verwijderen van gebruikers aan de licentie. (Stam)tabellen is de standaard inrichting.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

PvE - EBE01

Vraag:

Wat verstaat de gemeente onder functioneel onderhoud? Het functioneel beheer ligt bij de gemeente.

Antwoord:

Functioneel onderhoud zoals updates/releases en patches.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

PvE - EK01

Vraag:

Welke bijlage refereert de gemeente naar? Dit lijkt geen onderdeel van de aanvraag zoals beschreven in de leidraad.

Antwoord:

Inschrijver wordt gevraagd een bijlage bij te voegen indien er andere te realiseren koppelingen zijn. Gemeente heeft om die reden geen bijlage toegevoegd.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
PvE - EDA09

Vraag:

EDA12 en EDA 16 bestaan niet in het document.

Antwoord:

EDA13 is EDA09 en EDA16 is EDA10

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
PvE - EDA05

Vraag:

Kan de gemeente dit toelichten met een voorbeeld?

Antwoord:

Eis EDA05 komt te vervallen.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
PvE - EGU17

Vraag:

Het is onduidelijk welke rapportages er gemaakt moeten kunnen worden. Volstaat het kunnen inzien van veranderingen in de applicatie bij de melding

(wijzigingsgeschiedenis) en de gebruiker (inlogpogingen)

Antwoord:

Dat volstaat.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

PvE - WZA04

Vraag:

EZA03 is geen onderdeel van de uitvraag en inschrijver kan hier alleen Ja beantwoorden en geen beschrijving toevoegen.

Antwoord:

"EZA 03 verwijst naar Artikel 3 van de archiefwet '95:

De overheidsorganen zijn verplicht de onder hen berustende archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren, alsmede zorg te dragen voor de vernietiging van de daarvoor in aanmerking komende archiefbescheiden."

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

PvE - WZA01

Vraag:

De koppeling met Djuma is opgenomen als wens en niet als KO. Moet de inschrijver de koppeling meenemen als onderdeel van de scope als hier ja op geantwoord wordt? Zo ja, hoe worden dan inschrijvers onderling vergeleken qua prijs van de aanbidding?

Antwoord:

De koppeling met Djuma is alleen nodig als de archivering en het verwijderen van data nadat de bewaartermijn is verlopen in de oplossing zelf niet geregeld kan worden. De koppeling zit dus niet standaard in de scope als er ja wordt geantwoord.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

30

PvE - EST04

Vraag:

Gaat de gemeente akkoord met een interne audit als bewijs in plaats van een toetsing door een onafhankelijk instituut?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 26-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

33

Onderwerp:

PvE - EAR04

Vraag:

Is het akkoord om de informatiearchitectuur te leveren in LucidChart als alternatief op ArchiMate?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 26-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

34

Onderwerp:

PvE - W05

Vraag:

Voorstel is om deze wens te laten vervallen omdat het niet mogelijk is om dit zonder tussenkomst van menselijk handelen te doen.

De gemeente uit de wens om deze meldingen zonder tussenkomst van menselijk handelen te registreren, maar de genoemde oplossingen hebben allemaal een standaard of geen categorisering waardoor menselijk handelen altijd een voorwaarde is om de melding goed te registreren volgens de wensen van de gemeente. Daarnaast bieden de sociale media geen mogelijkheid om een exacte locatie te bepalen waardoor de exacte locatie van de melding achteraf bepaald moet worden.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 26-04-2022**Label:** Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
PvE - W02

Vraag:

Wat verwacht de gemeente dat er aan de hand van deze beschikbaarheid gebeurt?

Antwoord:

Dat collega's van elkaar kunnen zien dat iemand er niet is en dat een werkverdelers kan zien dat hij/zij op dat moment geen meldingen kan uitzetten bij een desbetreffende collega. Dit om te voorkomen dat er langer dan nodig meldingen blijven liggen.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
PvE - EDC04

Vraag:

Is SMS een vereiste? Of volstaat mail en via de app?

Antwoord:

Bij voorkeur middels sms (er zijn nog steeds mensen zonder mailadres en die maken naar waarschijnlijkheid ook geen gebruik van de app). Deze personen melden bijvoorbeeld telefonisch bij het Klant Contact Center van Opdrachtgever en kunnen middels sms op de hoogte worden gehouden over de afhandeling van de melding.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
PvE - EA06

Vraag:

Uit gebruikersonderzoek is gebleken dat eindgebruikers waarschuwingen zonder te lezen weggelijken en zo min mogelijk willen klikken in de applicatie. De leverancier heeft er daarom voor gekozen om bij elke reactie de gebruiker bewust een keuze te laten maken en een foutmelding te tonen als er geen keuze gemaakt wordt. Hierdoor is de gebruiker bewust van zijn keuze en voorkomen we overbodige waarschuwingen en clicks in de applicatie. Gaat de gemeente akkoord met deze invulling van de eis?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Proces

Vraag:

Na een grondige analyse op de door de gemeente Lelystad gesteld eisen, hebben wij helaas moeten concluderen dat er een te groot gat zit tussen de verwachtingen en de mogelijkheden.

Het verschil is dermate groot dat wij de nota van inlichtingen niet een juist medium achten om het gat te dichten, niet alleen vanwege het grote aantal K. O.-eisen waar wij niet aan kunnen voldoen, maar met name het risico op scope creeps die een dergelijke exercitie met zich meebrengt.

Om te voorkomen dat er onnodig veel energie in de nota's van inlichtingen wordt gestopt, er aan de kant van de gemeente te veel concessies moeten worden gedaan en niet alle MOR leveranciers u van een passende aanbieding gaan voorzien, verzoeken wij de gemeente Lelystad hierbij formeel de aanbesteding in te trekken en de markt opnieuw te consulteren.

Antwoord:

De gemeente zal de aanbesteding niet intrekken. De gemeente stapt af van Knock-Out criteria maar geeft punten aan de eisen waarbij Inschrijver aangeeft dat zijn systeem daaraan voldoet of binnen 6 maanden aan kan voldoen. Met veel zorg is er door de Gemeente een Programma van Eisen en Wensen opgesteld waarbij een marktverkenning onderdeel is geweest.

Inschrijvers kunnen in het bijgevoegde PvE bij de Nota van Inlichtingen aangeven of zijn applicatie voldoet aan de eis en wens.

Beantwoord op: 26-04-2022

Label: Proces