

Aanbesteding: Zaaksysteem
Aanbestedende Dienst: gemeente Landsmeer
Referentie: 20220516

Toelichting:

Ref.nr. 79
Onderwerp: NvI1, Vraag 71

Vraag:

Wij hebben u gevraagd ten aanzien van eis 80 dat resultaten van de genoemde handelingen in 90% van de gevallen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven. U heeft op deze vraag echter geen antwoord gegeven. Daarom verzoeken wij u nogmaals om de onderstaande vraag te beantwoorden:

U geeft aan dat de resultaten van de genoemde handelingen uit eis 80 in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven. Bij een SaaS-oplossing zijn deze KPI's mede sterk afhankelijk van de internetsnelheid van de Opdrachtgever. Inschrijver heeft hier echter geen invloed op en verzoekt u daarom om deze eis aan te passen naar de marktconforme standaard:

Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 75 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat in 90% van de gevallen de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:

1. Het starten van een nieuwe zaak.
2. Het accepteren van een zaak.
3. Het zetten van een nieuwe status.
4. Het bepalen van het resultaat.
5. Het toevoegen van een document.
6. Het afronden van een zaak.
7. Het tonen van zoekresultaten.
8. Het tonen van de werkvoorraad.
9. Het tonen van een zaak

Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord. De Opdrachtgever is zich bewust van de mogelijke invloed van de internetsnelheid. Eventuele metingen worden dan ook uitgevoerd op een schone internetverbinding.

Beantwoord op: 16-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

NvI1, Vraag 65 (concept overeenkomst)

Vraag:

Conform artikel 12.3 wordt 25% van de vergoeding voor de Gebruiksrechten pas opeisbaar na ingebruikname voor productieve doeleinden. Inschrijver acht dit niet wenselijk omdat zij bij de technische oplevering van de tenant direct kosten maakt voor de hosting en het onderhouden en doorontwikkelen van de Oplossing. Bovendien is na het opleveren van de tenant ook ons Service center al beschikbaar in het kader van het overeengekomen SLA. Daarom stellen wij ten aanzien van de Gebruiksrechten het volgende facturatieschema voor:

- 50% van de Vergoeding na succesvol afronding van de PoC.
- 50% na integrale Acceptatie.

Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

In NvI1 is op vraag 32 het volgende geantwoord: "In paragraaf 4.4 van het aanbestedingsdocument staat over facturatie het volgende omschreven; "De facturering vindt als volgt plaats: 1. 75% Implementatie- of ontwikkelingskosten: Gedurende de implementatie, na oplevering en acceptatie van gedefinieerde mijlpalen (op basis van een nader overeen te komen implementatieplan)."

Het aanbestedingsdocument gaat hierbij boven de concept overeenkomst. De mijlpalen en het facturatieschema worden dus nog nader afgestemd.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

81

Onderwerp:

NvI1, Vraag 61

Vraag:

Ten aanzien van een betalingsverplichting is leverancier van mening dat objectief valt vast te stellen of daarvan sprake is. Op basis van de overeenkomst tussen Leverancier en Aanbestedende dienst heeft leverancier de verplichting om bepaalde diensten te leveren. Hier staat tegenover dat Aanbestedende Dienst een betalingsverplichting heeft voor het geleverde. Indien op basis van een bepaalde reden de overeenkomst wordt ontbonden, maar wel diensten zijn geleverd waarvoor op het moment van de ontbinding nog niet is betaald, is objectief bepaalbaar dat er een openstaande betalingsverplichting bestaat. Om deze reden verzoekt Leverancier u dan ook om de gevraagde toevoeging aan artikel 20 nogmaals in overweging te nemen. Gaat u akkoord met het toevoegen van de voorgestelde zinsnede?

Antwoord:

Niet akkoord. Er is voor de Opdrachtgever op dit punt geen reden voor een aanvulling op de GIBIT.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

82

Onderwerp:

NvI1, Vraag 59

Vraag:

U geeft aan dat de Opdrachtnemer vrij is om in zijn aanbieding aan te geven onder welke voorwaarden de gebruikersrechten worden aangeboden. Om eventuele misverstanden te voorkomen, verzoeken wij u te bevestigen dat het toelichten/verduidelijken van de gebruikersrechten in de offerte niet wordt gezien als een inschrijving onder voorwaarden maar simpelweg als verduidelijking van de offerte en de te verkrijgen licentie en gebruikersrechten. De contractuele voorwaarden van de Leverancier worden immers ook van de hand gewezen. Graag uw bevestiging hierop.

Antwoord:

De Inschrijver mag de gebruikersrechten verduidelijken zoals aangegeven (maar dan ook alleen de gebruikersrechten). Dit zal door de Opdrachtgever niet gezien worden als een inschrijving onder voorwaarden.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

83

Onderwerp:

NvI1, Vraag 32

Vraag:

U geeft aan dat 75% van de implementatie- of ontwikkelingskosten gefactureerd mag worden gedurende de implementatie, na oplevering en acceptatie van gedefinieerde mijlpalen (op basis van een nader overeen te komen implementatieplan).

Wij achten het voor alle partijen wenselijk om van te voren al te weten wat het exacte facturatieschema wordt. Wij stellen het volgende facturatieschema voor de implementatie voor:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 40% bij oplevering van de applicatie door Leverancier in de acceptatieomgeving van Opdrachtgever
- 25% na integrale Acceptatie

Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

In NvI1 is op vraag 32 het volgende geantwoord: "In paragraaf 4.4 van het aanbestedingsdocument staat over facturatie het volgende omschreven; "De facturering vindt als volgt plaats: 1. 75% Implementatie- of ontwikkelingskosten: Gedurende de implementatie, na oplevering en acceptatie van gedefinieerde mijlpalen (op basis van een nader overeen te komen implementatieplan)."

Het aanbestedingsdocument gaat hierbij boven de concept overeenkomst. De mijlpalen en het facturatieschema worden dus nog nader afgestemd.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:

NvI1, Vraag 31

Vraag:

In het tweede tabblad 'specificatie koppelingen' van bijlage 2 'het inschrijfbiljet' maakt u onderscheid tussen eenmalige en jaarlijkse kosten. In tabblad 1 'Zaaksysteem' maakt u dit onderscheid niet voor de toekomstige koppelingen 'MijnOverheid, 'PLOOI', 'anonimiseringstool' en 'eDepot'. Wij verzoeken u om hier ook onderscheid te maken tussen eenmalige en jaarlijkse kosten en hierop het inschrijfbiljet aan te passen.

Antwoord:

Het inschrijfbiljet is aangepast, de nieuwe versie (3) is toegevoegd onder 'documenten'.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

85

Onderwerp:

NvI1, Vraag 31

Vraag:

U heeft in bijlage 2 inschrijfbiljet een tweede tabblad toegevoegd 'specificatie koppelingen'. Het totaalbedrag van deze koppelingen wordt echter niet meegenomen in het eerste tabblad 'Zaaksysteem'. Hierdoor is het duidelijk hoe de kosten van deze koppelingen zich verhouden tot de kosten van het zaaksysteem. Wij verzoeken u om te verduidelijken hoe het totaalbedrag van het zaaksysteem en de koppelingen tot stand komt en hierop het prijzenblad aan te passen.

Antwoord:

Het inschrijfbiljet is aangepast, de nieuwe versie (3) is toegevoegd onder 'documenten'.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
86

Onderwerp:
NvI1, Vraag 30

Vraag:

U geeft aan dat u in het kader van compleetheid graag de visie en het uitvoeringsprogramma van de Inschrijver ontvangt ten aanzien van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Het is Inschrijver echter niet duidelijk welke (vorm)vereisten u hieraan stelt en of dit onderdeel is van de kwalitatieve gunningscriteria (kortom: hoe wordt dit beoordeeld?). Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Voor Opdrachtgever is het belangrijk dat de Inschrijver inspanningen levert in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Aangezien het lastig is om dit SMART te definiëren in het kader van de voorgelegde Opdracht, vindt Opdrachtgever het alleen belangrijk dat er een inspanning wordt geleverd door Opdrachtnemer. Dit betekent dat we graag een document ontvangen met daarin beschreven wat de visie van Opdrachtnemer is in het kader van MVO en wat er aan concrete acties is of wordt uitgevoerd. Dit wordt niet inhoudelijk beoordeeld, maar alleen in het kader van de volledigheid van de inschrijving getoetst.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
87

Onderwerp:
NvI1, Vraag 15

Vraag:

In vraag 15 hebben wij aangegeven dat wij na voorlopige gunning een accountantsverklaring kunnen overleggen. U heeft echter niet expliciet antwoord gegeven of dit akkoord is. Graag uw bevestiging. Indien dit niet akkoord is, verzoeken wij u om te verduidelijken welke eisen u aan een non-faillissementsverklaring stelt.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met het aanleveren van non-faillissementverklaring binnen 4 weken na voorlopige gunning. Een accountantsverklaring voldoet niet als non-faillissementsverklaring. De eisen

voor een non-faillissementsverklaring zijn in alle gevallen gelijk, dit betreft een standaard document van de rechtbank die de gemeente waar uw onderneming statutair gevestigd is in het werkgebied heeft.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
88

Onderwerp:
NvI1, Vraag 14

Vraag:

Wij hebben bij diverse klanten een koppeling met Zivver gerealiseerd. Hiervoor koppelen wij met de mailserver van de klant in hun productieomgeving. Deze koppeling is in onze demo-omgeving niet beschikbaar. Wij achten het tonen van deze koppeling in de productieomgeving van een van onze klanten niet wenselijk, mede vanwege privacygevoelige informatie in die omgeving. Bovendien is het hoogst ongebruikelijk om deze koppeling werkend te tonen tijdens een demonstratie zoals u zelf bevestigt op pagina 2 van het Programma van Eisen. Daarom verzoeken wij u met klem om deze bepaling te laten vervallen. Inschrijver kan de werking van het mailen vanuit de demo-omgeving tonen. Het beveiligd mailen via Zivver kunt u dan toetsen tijdens de PoC. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Deze bepaling komt niet te vervallen en is zwaarwegend voor de Opdrachtgever. Als deze pas beoordeeld kan worden bij de PoC is dit een mogelijk breekpunt voor de PoC en een groot risico voor de dan al geleverde inspanningen door zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever. Daarom wil Opdrachtgever graag een werkende variant van het beveiligd mailen zien tijdens de demonstratie, welke omgeving de Inschrijver hiervoor inzet is niet van belang voor de demonstratie. Wanneer de werking van het beveiligd mailen loopt via een mailserver* en niet rechtstreeks vanuit het zaaksysteem of de Oplossing, mag dit ook op deze wijze getoond worden waarbij duidelijk wordt vermeld welke stappen een behandelaar moet nemen om beveiligd te mailen.

*Indien de Inschrijver gebruik wilt/moet maken van de mailserver van de Opdrachtgever, verzoeken wij de Inschrijver om dit direct bij de inschrijving te melden. De Opdrachtgever heeft anders niet voldoende tijd om dit te bewerkstelligen.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

89

NvI1, Vraag 4

Vraag:

Na het aanpassen van het inschrijfbiljet staan er in tabblad 1 'Zaaksysteem' geen formules meer in de cellen C12, C23 en C25. Wij verzoeken u om een nieuw inschrijfbiljet beschikbaar te stellen, waarin het totaal van respectievelijke de eenmalige kosten, jaarlijkse kosten en totaalprijs voor 4 jaar wordt berekend

Antwoord:

Niet akkoord, de Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor een correcte berekening in het inschrijfbiljet.

Beantwoord op: 16-06-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**
90**Onderwerp:**
NVI 1 - 40**Vraag:**

We verzoeken u omwille de kwaliteit van de inschrijving het maximum aantal A4 per vraag te verruimen naar 4 A4 (exclusief screenshots).

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met het maximaliseren van het aantal pagina's naar 4, exclusief (scherm)afbeeldingen.

Beantwoord op: 16-06-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**
91**Onderwerp:**
NVI 1 - 14**Vraag:**

We kunnen u beveiligd mailen via onze mailserver en de mailserver van de gemeente demonstreren. De werkwijze voor de behandelaar is hiervoor nagenoeg hetzelfde; de verschillen die bestaan kunnen wij tijdens de demonstratie toelichten.

Daarnaast kunnen we een aanvullende beveiligde manier van communiceren tonen tussen aanvrager en gemeente via de persoonlijke internetpagina.

Het live tonen van de functionaliteit op een andere omgeving mag om privacy-overwegingen niet. Het tonen op onze demonstratieomgeving vergt dusdanige verregaande wijzigingen dat dit niet in verhouding staat tot het

gewenste resultaat om de werking van beveiligd mailen vanuit het perspectief van de behandelaar te zien.

Wij verzoeken u, gezien de alternatieven die wij bieden, uw antwoord te herzien.

Antwoord:

De Opdrachtgever wil graag een werkende variant van het beveiligd mailen zien tijdens de demonstratie, welke omgeving de Inschrijver hiervoor inzet is niet van belang voor de demonstratie. Wanneer de werking van het beveiligd mailen loopt via een mailserver* en niet rechtstreeks vanuit het zaaksysteem of de Oplossing, mag dit ook op deze wijze getoond worden waarbij duidelijk wordt vermeld welke stappen een behandelaar moet nemen om beveiligd te mailen.

Het communiceren via de PIP is niet gelijk aan de gevraagde oplossing in het kader van beveiligd mailen.

*Indien de Inschrijver gebruik wilt/moet maken van de mailserver van de Opdrachtgever, verzoeken wij Inschrijver om dit direct bij de inschrijving te melden. De Opdrachtgever heeft anders niet voldoende tijd om dit te bewerkstelligen.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
92

Onderwerp:
NVI 1 - 12 / E96

Vraag:

In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen. Kunt u hiermee akkoord gaan? 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. 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 aan Leverancier zal mededelen of hij de ICT Prestatie accepteert. 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.

Antwoord:

Akkoord met de toevoeging, alleen hanteert de Opdrachtgever 30

werkdagen.

De toevoeging wordt dan als volgt:

"a) Opdrachtgever deelt binnen 30 werkdagen 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 aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert. 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."

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
93

Onderwerp:
NVI 1 - 7 / Aanbestedingsdocument 2.1

Vraag:

U geeft aan dat u "vanwege gewijzigd beleid en koers van de vereniging" van Dimpact/ATOS kiest voor een andere leverancier. Kunt u wat specifieker zijn over uw beweegredenen? Welke wijziging in beleid/koers maken dat Dimpact/ATOS niet meer aansluit bij gemeente Landsmeer?

Antwoord:

De koers die Dimpact/ATOS heeft gekozen is volgens Opdrachtgever niet compatibel met een kleinere gemeente zoals Opdrachtgever. De verwachte beheerslast zal naar verwachting de capaciteit van Opdrachtgever overstijgen.

Beantwoord op: 16-06-2022

Label: Inhoud