

Aanbesteding: Landelijk - Facilitair Management Informatiesysteem (FMIS)
inclusief aanverwante dienstverlening

Aanbestedende Dienst: ProRail B.V.

Referentie: -

Toelichting:

Hierbij publiceert ProRail de 2e Nota van Inlichtingen (NvI) met een tussenstand van antwoorden op de ontvangen vragen in de Openbare Europese aanbesteding 'FMIS incl. aanverwante dienstverlening', ref. 346293. De antwoorden op de resterende vragen zullen cf. planning uiterlijk 30 mei 2022 gepubliceerd gaan worden.

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Annex 1, FE66

Vraag:

Wanneer u bij ons een dienst boekt die aan een ruimte is gekoppeld wordt deze automatisch geannuleerd, aangezien zo'n dienst daar vaak van afhankelijk is. Uiteraard kan de dienst na annulering aan een nieuwe reservering worden gekoppeld. Dit gebeurt zonder dat de annulering van diensten moet worden bevestigd, is deze oplossing voldoende voor ProRail? Zo niet, dan ontvangen wij graag een toelichting omtrent het proces en de achterliggende gedachte.

Antwoord:

Uw aangedragen oplossing is voor ProRail akkoord.
Hierbij wijzigen wij eis FE66 in:
'Bij de annulering van een ruimtereservering moeten gekoppelde diensten (zoals catering en bezoek) automatisch mee geannuleerd worden, of de Eindgebruiker krijgt de keuze om gekoppelde diensten te annuleren.'

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Annex 1, FE54

Vraag:

Kunt u dit proces met een voorbeeld toelichten en aangeven wat het doel van deze eis is?

Antwoord:

Indien er bijvoorbeeld een verbouwing van een ruimte gepland wordt moet de Facility Desk - Back Office gebruiker de ruimte kunnen blokkeren zodat de eindgebruiker deze ruimte niet kan reserveren tijdens de verbouwing. De reeds gemaakte reserveringen moeten nog wel zichtbaar blijven zodat de

Facility Desk - Back Office gebruiker de organisatoren kan bereiken om hen te informeren.

Het doel van Eis FE54 is om bovenstaand proces te ondersteunen.

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Integraties

Vraag:

Koppelingen met andere systemen: Is er expertise en capaciteit beschikbaar over de systemen waar mee gekoppeld dient te worden?

Antwoord:

ProRail is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de juiste expertise en capaciteit beschikbaar is met betrekking tot de te koppelen systemen.

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Annex 1, FE11

Vraag:

Welke processen worden hier bedoelt en welke instellingen? Kan ProRail een voorbeeld geven?

Antwoord:

Eis FE11 heeft betrekking op de zeven hoofdprocessen die door ProRail ingericht kunnen worden en waar de Functioneel beheerder parameters kan wijzigen. Deze zijn benoemd in hoofdstuk 4 van Annex 1 'Vraagspecificatie'. Een voorbeeld is: een overzicht waarin per type melding is aangegeven onder welke categorieën deze melding valt, aan wie de melding in welke gevallen wordt gerouteerd, welk prioriteit daaraan gekoppeld is en wat de respons- en oplostijd is.

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Annex 1, Paragraaf 4.7

Vraag:

Waarom wil Prorail SSP/Biomni behouden? Naar ons idee kan dit portaal vervangen worden door een portaal vanuit het FMIS systeem? We zijn benieuwd naar de achterliggende motivatie en of u openstaat voor een portal van de Fmis-leverancier

Antwoord:

Meerdere ondersteunende afdelingen binnen ProRail maken gebruik van het huidige SSP/Biomni. Daarnaast zijn meerdere systemen hier nu aan gekoppeld. Op deze manier is er voor ProRail een one-stop-shop gecreëerd. De SSP van FMIS zal naast de huidige SSP/Biomni bestaan, waarbij de Eindgebruiker in SSP/Biomni start.

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Moet historische data gemigreerd worden uit de oude oplossing? Zo ja, welke data? En tot hoever terug in de tijd?

Antwoord:

Nee, historische data worden niet gemigreerd.

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:

Implementatie

Vraag:

Welke gebruikers moeten een training ontvangen en hoeveel?

Antwoord:

Zie Annex 1 'Vraagspecificatie' Eis NE67: Back office gebruikers en beheerders.

Trainingen zijn noodzakelijk voor de volgende rollen:

Functioneel- en Applicatie beheer

Facility Desk - Back Office

Facility Desk - Front Office

HFM medewerker

Zie de tabel in hoofdstuk 2 van Annex 1 'Vraagspecificatie' voor de bijbehorende aantallen.

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Levert ProRail een projectmanager voor de aansturing van het implementatieproject?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, 1.2 Achtergrond aanbesteding, p. 3-4

Vraag:

Werkt ProRail reeds met een FMIS en zo ja, welk FMIS betreft dit?

Antwoord:

Neen.

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, NE74

Vraag:

Klopt onze aanname dat consultancy voor implementatie, training en support fixed price aangeboden dient te worden en werkzaamheden rondom het realiseren van koppelingen en advisering en ondersteuning bij het optimaliseren van de werkprocessen op basis van nacalculatie? Zo nee, kunt u dit nader specificeren per fase?

Antwoord:

Zie hiervoor Annex 2 'Prijsformulier' waarin de uitgevraagde prijscomponenten nader staan gespecificeerd. Werkzaamheden rondom het realiseren van koppelingen vallen derhalve onder de éénmalige vast te offren prijs van WP 1 'implementatie en inrichting van de tooling'. Ondersteuning na implementatie zoals advisering en ondersteuning bij het

optimaliseren van de werkprocessen vallen onder het vaste uurtarief van WP 5 'Consultancy na afronding van implementatie'. Bepalend hierbij dus of het werkzaamheden zijn die voor of na afronding implementatie uitgevoerd worden.

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Licentie

Vraag:

Het prijsmodel van onze oplossing wordt gebaseerd op het aantal behandelaars. Op basis van het overzicht in Annex 1, Hoofdstuk 2 zouden de rollen (1) Functioneel- en Applicatiebeheer, (2) Facility Desk - Back Office, (3) Facility Desk - Front Office, (4) HFM Medewerkers en (5) HFM Leverancier, hiervoor in aanmerking komen. De onder en bovengrens van het totaal aantal behandelaars loopt best uiteen en geeft hierdoor een vertekend beeld in prijsstelling. Met welk totaal aantal behandelaars moeten wij rekening houden voor de prijsstelling.

Antwoord:

Het aantal gebruikers is niet exact bekend maar beweegt zich conform de tabel in hoofdstuk 2 van Annex 1 'Vraagspecificatie'. De aanbieding moet het aantal gebruikers in de tabel inclusief de eventuele voorziene groei kunnen faciliteren.

Beantwoord op: 24-05-2022
Label: Contract

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Leidraad 3.2 - Planning Nota van Inlichtingen

Vraag:

Gezien de complexiteit en vorm van de uitvraag als ook de relatief korte duur tussen de publicatie van de aanbesteding en de eerste Nota inlichtingen zou Leverancier u om een tweede Nota van inlichtingen willen verzoeken ná 18 mei voor het kunnen stellen van vervolgvragen, om later in het proces onduidelijkheden te voorkomen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

ProRail zal geen tweede Nota van Inlichtingenronde inplannen. Ten opzichte van de wettelijke voorgeschreven minimale inschrijvingstermijn had ProRail initieel al een ruimere periode ingepland waardoor ook voor het kunnen stellen van vragen extra tijd beschikbaar was voor geïnteresseerde

marktpartijen.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Annex 1 Vraagspecificatie FMIS, NE69

Vraag:

“Inschrijver draagt er zorg voor dat de oplevering van de Oplossing gebruiksklaar en volledig gereed is uiterlijk 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst. Dat wil zeggen dat precies 6 maanden na inwerkingtreding van de overeenkomst aan alle eisen uit deze vraagspecificatie, aantoonbaar is voldaan en de Oplossing is geaccepteerd door ProRail.”

De haalbaarheid van de doorlooptijd is mede-afhankelijk van actieve deelname, mandaat en snelheid in aanleveren van informatie door Opdrachtgever. Kortom, Opdrachtgever speelt ook een doorslaggevende rol in het gebruiksklaar en volledig gereed hebben van de Oplossing uiterlijk zes maanden na ingangsdatum van de overeenkomst. Inschrijver gaat ervan uit dat Opdrachtgever daar zijn verantwoordelijkheid in neemt om vanuit zijn kant er alles aan te doen om deze opleveringsdatum te halen. Daarom stellen wij de volgende wijziging voor aan de eerste zin van de eis: “Inschrijver en Opdrachtgever dragen er beiden zorg voor dat de oplevering van de Oplossing gebruiksklaar en volledig gereed is uiterlijk 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst.” Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

ProRail gaat niet akkoord met uw voorstel maar heeft wel begrip voor uw standpunt. ProRail zal de volgende regel toevoegen aan Eis NE69: 'Indien de termijn wordt overschreden en de reden van overschrijding van deze termijn is gelegen aan de zijde van ProRail, dan kan ProRail deze termijn met een redelijke termijn verlengen na een onderbouwd verzoek daartoe door Opdrachtnemer'.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Annex 1 Vraagspecificatie FMIS, Annex 1b Template SLA, NE53, NE62, NE89

Vraag:

1. NE16: “Inschrijver gebruikt standaard oplossingen, werkwijzen en technologieën bij integratie met andere systemen.”

2. NE89: “In het SSP-FMIS worden mogelijke oplossingen getoond aan de

Eindgebruiker die passend zijn bij de melding die gemaakt wordt.’’

3. Aanbestedingsleidraad FMIS, pagina 19: ‘‘(eigen) best practices, standaards’’

In eisen NE16 en NE89 en de aanbestedingsleidraad wordt gevraagd dat Inschrijver standaard oplossingen, werkwijzen, en technologieën gebruikt. Tegelijkertijd schrijven eisen NE53, NE62 en hoofdstuk zes van de ‘Vraagspecificatie FMIS’ voor dat processen en werkwijzen conform de SLA van Opdrachtgever verlopen. Bij standaard software hoort echter een standaard SLA waarin veel bewezen werkende werkwijzen vastgelegd zijn die optimaal passen bij de processen van het systeem en de organisatie. De standaard SLA is vastgelegd in redelijkheid en proportionaliteit.

Afwijkingen van de standaarden brengen extra handling, kosten en foutgevoeligheid met zich mee, wat afbreuk doet aan de kwaliteit die Opdrachtgever wenst.

Het servicelevel van onze SLA verschilt heel weinig met de standaarden van ProRail. Om alsnog de dienstverlening optimaal te kunnen borgen, verzoeken wij specifiek om onze eigen standaard SLA te hanteren en om onze percentages, prioritering, en doorlooptijden te hanteren. Gaat u akkoord? Zo nee, kunt u aangeven waarom u een eigen SLA hanteert ook al is dat geen gebruikelijke eis bij standaard software?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. De ProRail organisatie hanteert per service level standaard reactie- en oplostijden waar onze leveranciers aan moeten voldoen. Daarnaast zorgen voorgeschreven SLA-eisen in de aanbestedingsfase ervoor dat alle inschrijvers aan dezelfde SLA-eisen dienen te voldoen, ook qua prijsstelling cf. Annex 2-'prijzenformulier', WP 4.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
85

Onderwerp:

Bijlage 7, Overeenkomst FMIS, artikel 8.2

Vraag:

‘‘Er worden alleen betalingen verricht voor een Prestatie, na schriftelijke Acceptatie, waarvoor een schriftelijke opdracht is verstrekt.’’

Het is onduidelijk of Inschrijver betaald krijgt tijdens de levering en Implementatie van de Oplossing op basis van deze formulering: immers, Inschrijver is dan nog bezig met het realiseren van de Prestatie. Daarom stelt Inschrijver voor om maandelijks te factureren.

Indien Opdrachtgever daarmee niet akkoord gaat stellen wij de volgende betalingstermijnen voor:
- 40% bij ondertekening

- 40% bij acceptatie
- 20% bij livegang voor.

Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

ProRail gaat niet akkoord. De vereiste maximale termijn van oplevering van de Oplossing van 6 maanden (zie Eis NE69 in Annex 1 -Vraagspecificatie) vindt ProRail een redelijke periode om af te kunnen zien van een betalingsschema vooruitlopend op een oplevering.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage 7, Overeenkomst FMIS, artikel 7.3

Vraag:

“De Vergoeding voor het daadwerkelijk beschikbaar stellen en houden van de Oplossing en van supportdiensten (B3) en het vastgestelde uurtarief voor consultancydiensten (B4) kan na 1 januari 2025 éénmaal per jaar per 1 januari worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand augustus gehanteerd, waarbij het indexcijfer van januari 2023 wordt gesteld op 100%.”

U heeft een maximaal uurtarief voor consultancy na implementatie bepaald in het Prijzenblad en in artikel 7.3 van de Overeenkomst de bepaling dat pas na januari 2025 geïndexeerd wordt. Gezien de economische en maatschappelijke onzekerheden die er op het moment spelen is het zeer onwenselijk is om de prijs tot 1 januari 2025 vast te zetten. Daarom stelt Inschrijver voor om na 1 januari 2024 te indexeren. Gaat u akkoord?

Antwoord:

ProRail zal de indexeringsregeling niet aanpassen. Inschrijver staat vrij om enige onzekerheid voor de periode tot de eerste indexeringsmogelijkheid mee te nemen in hun aanbidding.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.6, pagina 8

Vraag:

“ProRail kent in het kader van deze aanbestedingsprocedure geen tenderkostenvergoeding toe.

In de herziene versie van de Gids Proportionaliteit (2e herziening januari 2020) wordt in Voorschrift 3.8B aangegeven dat het disproportioneel is om op voorhand een tenderkostenvergoeding bij een intrekking van een aanbestedingsprocedure uit te sluiten. Inschrijver verzoekt u daarom ook om deze paragraaf in lijn met de Gids Proportionaliteit als volgt aan te passen:

"Indien Aanbestedende dienst besluit om de aanbesteding geheel en/of definitief te stoppen wordt door de Aanbestedende dienst een afweging gemaakt of tenderkosten worden vergoed en zo ja, welk bedrag er betaald dient te worden, afhankelijk van de aard van de aanbesteding, de gemaakte kosten en het moment en de redenen van intrekking."

Is dit akkoord? Zo nee, waarom wijkt u af van hetgeen voorgeschreven in de Gids Proportionaliteit?

Antwoord:

ProRail heeft de afweging om geen tenderkostenvergoeding te verstrekken reeds voor publicatie van de aanbesteding genomen. Op basis van een intern beslismodel is geconcludeerd dat op basis van aard en inhoud van deze aanbesteding het proportioneel is om in beginsel geen tenderkostenvergoeding te verstrekken. Naar de mening van ProRail is er bij deze aanbesteding geen sprake van “hoge kosten van een inschrijving”, zoals benoemd in artikel 1.10 Aw12, wat de basis is voor dit voorschrift in de Gids Proportionaliteit. Dat neemt niet weg dat ProRail bij een eventuele laattijdige intrekking van deze aanbesteding, in overeenstemming met Voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit zal beoordelen of een eventuele kostenvergoeding proportioneel is en zij sluit dit dan ook niet op voorhand categorisch uit.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
89

Onderwerp:

Annex 2 Prijzenblad – Prijscomponenten

Vraag:

"wp 4. Jaarlijkse fee voor support cf. de vraagspecificatie"

Wat verstaat Opdrachtgever onder een jaarlijkse fee voor support? In de aanbestedingsleidraad (par 5.3.1.) staat bij het onderdeel Prijs dat in het Prijzenblad wordt uitgegaan van een geschatte omvang van 200 consultancy uren per jaar. Dit wordt al doorberekend bij onderdeel WP5. Het is Inschrijver niet duidelijk welke kosten er dan bij WP4 ingevuld dienen te

worden.

Antwoord:

In annex 2 -'Prijzenformulier' wordt onder WP4 'jaarlijkse fee voor support' de vaste jaarkosten verstaan om te kunnen voldoen aan de SLA-eisen uit hoofdstuk 6 van Annex 1 'Vraagspecificatie'. Ter verduidelijking: onder WP 3 'Jaarlijkse fee SaaS oplossing (enterprise agreement)' worden de vaste jaarkosten verstaan voor het leveren van de gevraagde FMIS-oplossing als een SaaS.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
90

Onderwerp:

Ondertekening stukken

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat een digitale handtekening volstaat voor de ondertekening van de stukken?

Antwoord:

Ja, een digitale handtekening is akkoord.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
91

Onderwerp:

Annex 1e IBB- 2.7 Toegangsbeveiliging

Vraag:

"Voor toegang op afstand tot systemen is goedkeuring van ProRail nodig. Toegang op afstand vindt altijd plaats over beveiligde verbindingen én met twee-factor authenticatie (token)."

Bij SaaS is toegang tot het systeem altijd op afstand. Twee-factor authenticatie is hierbij dan ook niet gebruikelijk. Kan Inschrijver ervan uitgaan dat dit bullitpoint niet van toepassing is? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Inschrijver mag daar vanuit gaan. Deze eis is bedoeld voor toegang van buiten het ProRail domein naar systemen die door leveranciers worden beheerd binnen het ProRail domein. Middels deze eis houdt ProRail controle over wie toegang heeft tot data/systemen/diensten van ProRail.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Annex 1e IBB-1.6 Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer – Inleiding

Vraag:

'De Ondernemers dienen in te stemmen met het recht van audit (op elk door ProRail gewenst moment) en te voldoen aan de aanvullende eisen die deze auditor stelt (o.a. m.b.t. rapportage)."

Inschrijver vindt het onvoorwaardelijk voldoen aan aanvullende eisen die volgen uit een audit niet in lijn met het 'comply-or-explain' principe. Indien er aanvullende eisen worden gesteld aan rapportages kan dat bijvoorbeeld een conflict opleveren in het niveau van onze dienstverlening. We willen aan al onze klanten dezelfde hoge kwaliteit dienstverlening bieden en aanvullende (rapportage) eisen kost efficiency. Dit gaat uiteindelijk juist ten koste van de kwaliteit. Als deze eisen redelijk zijn wil Inschrijver daar aan voldoen, maar daar een dialoog over voeren lijkt Inschrijver redelijk. We kunnen natuurlijk niet bij voorbaat onvoorwaardelijk voldoen aan nog onbekende particuliere eisen die gesteld gaan worden, we moeten daarbij uit kunnen gaan van redelijkheid en relevantie, en "comply-or-explain". Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord op uw voorstel.

Ter toelichting op de eis de aanvullende eisen gelden slechts ten tijde van de audit met als doel de auditor zijn werk correct uit te kunnen laten voeren."

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Annex 1 Vraagspecificatie FMIS, NE85

Vraag:

"Inschrijver stemt volledig in en verleent kosteloos volledige medewerking wanneer ProRail de Oplossing door een externe onafhankelijke partij laten controleren op het gebied van Cyber Security middels een Cybersecurity Vulnerability Assessment."

Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om in alle redelijkheid van te voren aan te geven wanneer de Oplossing gecontroleerd wordt middels de Cybersecurity Vulnerability Assessment. Kan Opdrachtgever verder bevestigen dat de kosten voor de externe partij voor ProRail zijn?

Antwoord:

ProRail zal inderdaad in alle redelijkheid van te voren bij inschrijver aangeven wanneer dit assessment zal worden uitgevoerd.
Kosten voor het inzetten van een externe partij zijn voor ProRail, ook conform Eis NE85 uit Annex 1 - 'Vraagspecificatie FMIS'.

Beantwoord op: 24-05-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. **Onderwerp:**
96 Annex 1 Vraagspecificatie FMIS, NE68

Vraag:
“Inschrijver is verantwoordelijk voor het organiseren van 3 hybride inlooptagen voor gebruikers om vragen te stellen en instructie te krijgen over de Oplossing gedurende de implementatiefase.”

Hoe ziet Opdrachtgever de invulling van deze drie inlooptagen voor zich? Worden deze inlooptagen op 1 locatie georganiseerd of over meerdere locaties georganiseerd? Is de verwachting dat er een medewerker vanuit Inschrijver daar een hele dag aanwezig is of wellicht een halve dag?

Antwoord:
De invulling van de hybride inlooptagen zullen in overleg met de winnende Inschrijver nader worden ingevuld.
De inlooptagen zullen op één (1) locatie gepland worden waarbij de aanwezigheid van een medewerker vanuit de Inschrijver zowel fysiek of online kan zijn (hybride).
ProRail vraagt in totaliteit om 3 dagen waarbij de exacte invulling in nader overleg met de winnende inschrijver zal worden afgestemd.

Beantwoord op: 24-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
97 Annex 1 Vraagspecificatie FMIS, NE61 en NE 63

Vraag:
“Inschrijver draagt zorg voor – en toont middels testrapporten aan – dat releases op zowel pre-productie als de productieomgeving middels geautomatiseerde releases uitgevoerd worden.”

Inschrijver deelt geen testrapporten. Naar mening van Inschrijver hebben testrapporten geen toegevoegde waarde voor Aanbestedende dienst, zeker aangezien het een standaard SaaS-systeem betreft. Inschrijver verzoekt dan ook om "en toont middels testrapporten aan" te laten vervallen. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u aangeven waarom u de testrapporten wilt

ontvangen?

Antwoord:

Voor de onderdelen die de SaaS dienst vormen is ProRail akkoord met uw voorstel. T.b.v. de integratie met ProRail systemen blijft de eis van kracht.

De nieuwe eis NE61 wordt: Inschrijver draagt zorg voor – en toont middels testrapporten aan – dat ProRail specifieke releases t.b.v. de integratie met ProRail systemen op zowel pre-productie als de productieomgeving middels geautomatiseerde releases uitgevoerd worden.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Annex 1, Vraagspecificatie FMIS - NE39

Vraag:

“ Inschrijver heeft geen zelfstandige zeggenschap over de gegevens die door haar worden verwerkt. De zeggenschap over de gegevens berust bij ProRail. D.w.z. dat zij alleen dingen met de gegevens mogen doen die ProRail heeft toegestaan. Back-ups maken en opslaan bijvoorbeeld.”

Bovenstaande eis sluit niet aan bij de werking van SaaS. SaaS is een online dienst en daarom is het niet mogelijk dat alleen ProRail een back-up maakt van de SaaS-omgeving. Bij SaaS gaat ProRail namelijk automatisch mee met onze-back ups. Mogelijk doelt Opdrachtgever hier op iets anders. Kan Opdrachtgever toelichting geven wat er met bovenstaande eis bedoeld wordt?

Antwoord:

Het is akkoord dat ProRail meegaat in de reguliere (of systeem brede) back-up. Middels deze eis geeft ProRail aan altijd als enige partij het volledige zeggenschap op ProRail data te hebben.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Annex 1, Vraagspecificatie FMIS - NE4

Vraag:

“Eis aan Inschrijver: 2 situaties moeten ondersteund worden:

A) Als mens creëer ik vanuit Outlook een nieuwe vergadering, nodig mensen uit en selecteer een beschikbare ruimte.

B) Als mens creëer ik vanuit Outlook een nieuwe vergadering, nodig mensen

uit en selecteer en reserveer in FMIS o.b.v. criteria een geschikte (en beschikbare) ruimte en reserveer deze vervolgens in outlook.”

Welke versie van Outlook wordt hier bedoeld?

Antwoord:

ProRail maakt gebruik van Exchange Online en als client gebruikt ProRail, Outlook als onderdeel van Office365.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Annex 1, Vraagspecificatie FMIS - FE34

Vraag:

“De Eindgebruiker kan in het SSP FMIS een gesloten melding heropenen, waarbij een toelichting verplicht wordt ingegeven. De melding komt als ‘open melding’ op de laatste geregistreerde oplosgroep.”

Meldingen kunnen heropenen is naar inziens van Inschrijver niet efficiënt en daarom niet wenselijk. Immers, als een oude melding opnieuw geopend en aangepast wordt heeft de backoffice geen overzicht meer op de laatste aangebrachte wijzigingen. Ook zijn de cijfers van de managementinformatie minder zuiver vast te stellen. Inschrijver biedt een alternatief om de meldingen in te richten op een functioneel gelijkwaardige manier door te werken met tickets die aan elkaar gelinkt zijn. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze functioneel gelijkwaardige manier van meldingen openen? Zo nee, waarom houdt Opdrachtgever vast aan het gegeven dat een afgesloten melding heropend dient te worden?

Antwoord:

Niet akkoord.

ProRail wil met deze eis bereiken dat:

1. Eindgebruiker kan aangeven dat de melding niet naar wens is opgelost zonder nieuwe melding te hoeven maken.
2. De laatste oplosser in het proces krijgt de melding weer te zien inclusief historie en met opmerking van melder, zodat hij deze weer direct op kan pakken.
3. Doorlooptijd van de melding moet niet opnieuw starten en voor rapportages is het ook van belang dat het geen nieuwe melding wordt.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Annex 1b, template SLA Reactie- en oplostijden

Vraag:

Kunt u toelichten waarom u een eigen invulling aanhoudt voor de Reactie- en oplostijden in een SLA terwijl er standaard software wordt uitgevraagd? Waarom vraagt Opdrachtgever een op maat gemaakte SLA terwijl Opdrachtgever tegelijkertijd een standaard, bewezen werkwijze uitvraagt die een hoge kwaliteit dienstverlening borgt? Afwijking van onze geborgde reactie- en oplostijden is niet efficiënt en wat ten koste kan gaan van onze kwaliteit van dienstverlening. Daarom verzoekt Inschrijver om akkoord te gaan met onze eigen SLA inclusief onze eigen response- en reactietijden. Anders wil Inschrijver deze na gunning samen vaststellen. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Het incidentenproces verloopt via de ProRail organisatie en intern hanteert ProRail per service level standaard reactie- en oplostijden waar onze leveranciers aan moeten voldoen. Zie ook ons antwoord op NvI-vraag 84.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.
124

Onderwerp:
Samenstelling beoordelingsteam

Vraag:

Wat is de samenstelling van het beoordelingsteam? Welke afdelingen en functies zijn daarin vertegenwoordigd?

Antwoord:

Het multidisciplinaire beoordelingsteam van 5 leden bestaat uit een afvaardiging van ICT en HFM in de rollen van projectmanager, architect, functioneel beheerder, business informatie analist en product owner.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
125

Onderwerp:
Proces verbaal

Vraag:

Inschrijver neemt aan dat er een proces verbaal van opening gepubliceerd zal

worden met daarin opgenomen de namen van alle partijen die een inschrijving hebben gedaan. Is deze aanname juist? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, dat is niet juist. Er zal wel een proces verbaal van opening gepubliceerd worden waarop inschrijvers kunnen zien hoeveel inschrijvingen zijn ingediend maar dit zonder opname van inschrijversnamen. ProRail ziet hierin geen meerwaarde, ter bescherming van de commerciële belangen van inschrijvers.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
133

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad FMIS v1.0., artikel 4.4 Referenten

Vraag:

In afspraak met onze referenten is opgenomen dat wij zelf altijd vooraf de referent op de hoogte stellen zodra wij weten dat zij gebeld gaan worden. Gaat u hiermee akkoord ?

Antwoord:

Omdat een ingediende referentie, naast de ingevulde bijlage 3 'Referentieformulier', ook voorzien dient te zijn van een verklaring van goede uitvoering van de primaire opdrachtgever van de ingediende referentie zal ProRail niet snel daarnaast ook nog telefonisch contact opnemen met de referent. Mocht dit wel gaan gebeuren dan zal ProRail hiervan eerst inschrijver op de hoogte stellen.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
134

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad FMIS v1.0., artikel 5.2.2 Eis 5

Vraag:

In Eis 5 vraagt u van de leverancier zich zonder enige vorm van voorbehouden te commiteren aan alle uitgevraagde minimumeisen zoals gespecificeerd in Annex 1 – Vraagspecificatie FMIS inc de aanpassingen uit de Nota's van inlichten. Wij gaan uit van de inrichting van het FMIS op basis van onze best practice. Om u meer inzicht te kunnen geven in onze best practice ten opzichte van de interpretatie zien wij normaliter bij een aanbesteding dat het PVE kan worden aangevuld met opmerkingen vanuit de leverancier. Kan ProRail het PVE in een Excel aanleveren en ons de

mogelijkheid geven de verdiepende slag aan ProRail aan te leveren ?

Antwoord:

ProRail heeft geen behoefte aan een verdiepende slag in deze aanbestedingsfase. Inschrijvers dienen, zoals gesteld in Eis 5 van de aanbestedingsleidraad, zonder enige vorm van voorbehouden zich te committeren aan alle uitgevraagde minimumeisen zoals gespecificeerd in Annex 1 'Vraagspecificatie FMIS'. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver zelf te bepalen hoe hier aan te kunnen voldoen met diens inschrijving.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

135

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad FMIS v1.0., artikel 5.3.2.1 KC1: Demo Gebruikersgemak

Vraag:

In week 24 zullen wij niet in de gelegenheid zijn om een DEMO te geven op donderdag en vrijdag. Kan ProRail hier op voorhand rekening mee houden ?

Antwoord:

ProRail zal bij het inplannen in betreffende gepubliceerde weeknummers zoveel als mogelijk proberen rekening te houden met de agendawensen van inschrijvers.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.

136

Onderwerp:

Annex 2 - Prijzenformulier

Vraag:

Opgegeven uurtarieven zijn fixed price. Na calculatie heeft alleen plaats op het in opdracht van ProRail verbruikte uren bij gegadigde, indien het een opdracht op basis van nacalculatie betreft. Op fixed price opdrachten heeft geen nacalculatie plaats. In aanvulling op de vraag over Eis 5 uit de Leidraad, wij calculeren op basis van onze best Practice inrichting. Om hier geen onduidelijkheid over te creëren ontvangen wij graag het PVE van ProRail in Excell zodat wij onze aanvullingen aan ProRail hier op voorhand kunnen aangeven. Indien blijkt dat ProRail bij implementatie dan alsnog van onze Baseline afwijkt zal configuratie te allen tijde ten op nacalculatie plaatsvinden. Gaat u hiermee akkoord ?

Antwoord:

Zie ons antwoord op NvI-vraag 134.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

137

Onderwerp:

Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, FE8 + FE62

Vraag:

In onze totaal oplossing bieden wij ook Smart Building aan. Staat ProRail ervoor open hier op voorhand reeds informatie over te ontvangen ?

Antwoord:

Nee. Dit onderdeel is out of scope van deze aanbesteding.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, paragraaf 4.3

Vraag:

U benoemt in deze Alinea Outlook Online. Bedoelt u hiermee Exchange ?

Antwoord:

ProRail maakt gebruik van Exchange Online en als client gebruikt ProRail, Outlook als onderdeel van Office365.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, paragraaf 4.5 Bestellen Catering

Vraag:

U geeft aan dat er een koppeling gerealiseerd moet worden met de cateraar. In het overzicht Koppelingen komt niet duidelijk naar voren welke software dit betreft. Kan ProRail dit verduidelijken ?

Antwoord:

De software die de cateraar gebruikt is Benque van de firma Ninebits.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
140

Onderwerp:

Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, paragraaf 5.1 Non-Functionele Eisen

Vraag:

Op basis van het overzicht aangeleverd door ProRail onder 5.1 geven wij op voorhand aan ProRail aan dat de uren welke worden ingeschat voor het maken van de koppelingen ingeschat zullen worden onder voorbehoud van authenticatie vereisten en de uiteindelijke uitwerking van de specificaties van de koppelingen.

Als voorbeeld verwijzen wij u graag naar - NE8 de koppeling met YIM: U vraagt hier een Redirect uit wat in de basis geen issue is. De uitwerking echter kan afwijken van de verwachtingen van ProRail. Gaat u hiermee akkoord ?

Antwoord:

Niet akkoord. U dient voor de implementatie inclusief het maken van de koppelingen een vast bedrag te offreren cf. WP 1 in Annex 2 - 'Prijzenformulier'. Indien tijdens de implementatiefase op verzoek van ProRail de realisatie anders wordt vormgegeven dan vanuit de Annex 1 - 'Vraagspecificatie' vereist, dan is ProRail akkoord dat de uitwerking kan afwijken van de initiële verwachting.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
141

Onderwerp:

Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, paragraaf 5.3 Overige Non-Functionele Eisen. NE25/NE26

Vraag:

Er wordt verwezen naar een AD koppeling, echter ontbreekt deze in het totaal overzicht. Kunt u ons meer informatie geven ?

Antwoord:

ProRail maakt gebruik van de standaard SaaS dienst Azure Active Directory (AAD) van Microsoft. Dit is voor ProRail de enige identity provider waar in de oplossing mee gewerkt mag worden om interne en externe gebruikers te authenticeren.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

142 Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, paragraaf 5.3 Overige Non-Functionele Eisen. NE33

Vraag:

In deze eis wordt gesproken over certificaten. Kunt u deze eis verduidelijken en aangeven welke verwachtingen ProRail hier heeft ?

Antwoord:

Ten behoeve van beveiliging van de https endpoints levert ProRail de SSL certificaten aan leverancier welke afgestemd zijn op de door ProRail voorgeschreven domeinnamen (zie eis NE31 in Annex 1 -'Vraagspecificatie FMIS').

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
143 Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, paragraaf 5.3 Overige Non-Functionele Eisen. NE59

Vraag:

U vraagt ons meldingen mbt tot de oplossing vast te leggen in het service management systeem van ProRail. De Software die wij leveren biedt deze oplossing in zich en is onze ingang voor meldingen over de software. Gaat ProRail hiermee akkoord ?

Antwoord:

Nee dit is niet akkoord, het enige systeem waar ICT meldingen in geregistreerd worden is het ProRail ICT ticketing systeem (momenteel Marval) zoals deze binnen ProRail voor alle ICT-systemen gebruikt wordt.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
145 Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, FE12

Vraag:

Kunt u ons aangeven om welke reden het emailadres en telefoonnummer van de melder aangepast dienen te kunnen worden per melding?

Antwoord:

De persoonsgegevens van een melder, die automatisch worden ingevuld bij het aanmaken van een melding, kunnen incorrect of incompleet zijn. Om toch de juiste gegevens mee te kunnen geven met een melding moet dit

aanpasbaar zijn in de melding.

Beantwoord op: 24-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 146
Onderwerp: Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, FE34

Vraag:

Een melding komt allereerst in de status 'behandeld'. Zolang die deze status heeft kan een eindgebruiker een melding via het SSP FMIS afwijzen en daarmee opnieuw terug sturen naar de oplosgroep. Indien de melding niet wordt afgewezen, maar wordt goedgekeurd krijgt een melding de status 'afgesloten'. Indien een melding deze status heeft verkregen is deze niet meer te heropenen en dient een nieuwe melding te worden aangemaakt. Is dat akkoord?

Antwoord:

Annex 1 - 'Vraagspecificatie FMIS' Eis FE34 is aangepast naar: De Eindgebruiker kan in het SSP FMIS een opgeloste melding heropenen, waarbij een toelichting verplicht wordt ingegeven. De melding komt als 'open melding' op de laatste geregistreerde oplosgroep.

Beantwoord op: 24-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 147
Onderwerp: Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, FE59

Vraag:

In onze applicatie kan een eindgebruiker altijd een ruimte reserveren (uiteraard zolang deze beschikbaar is). Per ruimte kan worden ingesteld of er goedkeuring benodigd is. Indien deze goedkeuring benodigd is zal de gemaakte reservering als een optie worden opgenomen in het systeem. Deze optie zal direct worden toegewezen aan de beoordelaar zodat deze gebruiker de reservering definitief kan maken. Is dit akkoord?

Antwoord:

Uw voorstel is akkoord.

Beantwoord op: 24-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 148
Onderwerp: Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, FE66

Vraag:

Deze eis wijkt af van FE48. In FE48 wordt gesteld dat indien een reservering wordt geannuleerd ook de gekoppelde items worden geannuleerd. In FE66 dient de annulering van de andere middelen een keuze te zijn. In onze applicatie wordt uitgegaan van FE48. In geval van een annulering van een reservering worden automatisch alle gereserveerde items (ruimte, catering, inventaris) geannuleerd. Is dit akkoord?

Antwoord:

Zie ons antwoord op NvI-vraag 1.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, FE78

Vraag:

Dient in het FMIS bij de reservering ook zichtbaar te zijn onder welk referentienummer de catering is aangevraagd in het online bestelportaal van de cateraar?

Antwoord:

Dit is niet vereist. Wat in deze naast Eis FE78 vereist wordt staat in Eis NE10. Indien uw oplossing dit wel standaard zichtbaar maakt is dat voor ProRail akkoord.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, paragraaf 4.6

Vraag:

In welk formaat worden de tekeningen in Vault vastgelegd? En bevat Vault de stamdata vanuit deze tekeningen met unieke referenties?

Antwoord:

Het formaat van de tekeningen is DWG en PDF en stamdata is niet aanwezig in Vault. Aannemers die de DWG/PDF tekeningen maken leveren separaat de benodigde stamdata aan HFM aan waardoor het verwerkt kan worden in de geboden oplossing.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
151

Onderwerp:

Annex 1 - Vraagspecificatie FMIS, FE84

Vraag:

Kunt u meer toelichting geven op dit proces van aanvragen en inplannen van mutaties? Is hierbij het aanmaken van een melding met het verzoek tot een mutatie voldoende?

Antwoord:

Mutaties moeten aangevraagd kunnen worden (bijv. vanuit een facilitair coördinator naar de functioneel beheerder). De functioneel beheerder kan dit vervolgens op een datum in de toekomst inplannen. Een melding is hierbij niet voldoende, aangezien een melding een oplostijd kent. Het in te plannen werk (de mutatie) moet op een datum in de toekomst uitgevoerd worden en niet 'zo snel mogelijk'.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
153

Onderwerp:

Annex 1a - Storyline voor Demo Aanbesteding

Vraag:

Wij geloven sterk in het implementeren van onze best practice bij onze klanten. Middels deze best practice kunt u snel werken en kennismaken met de voordelen van onze applicatie. Uw storyline geeft een goede beschrijving weer van uw wensen en wij zien hierin een goede match met onze baseline. Bent u akkoord dat we invulling geven aan deze storyline op de manier waarop wij denken dat onze best practice het beste aansluit?

Antwoord:

Het is aan inschrijver hoe deze denkt het beste te kunnen voldoen aan het uitgevraagde kwaliteitscriterium KC1- 'Demo gebruiksgemak'. De componenten uit onze annex 1a- 'Storyline voor demo aanbesteding' kunnen in afwijkende volgorde gepresenteerd worden ten opzichte van de door ProRail aangebrachte nummering.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
154

Onderwerp:

Annex 1a - Storyline voor Demo Aanbesteding

Vraag:

Wij zijn ervan overtuigd dat u het beste beeld krijgt van onze applicatie als er ook een mogelijkheid is om de demo te starten met een algemene look and feel van het systeem. Is dit akkoord of dient enkel het demoscript te worden gevolgd?

Antwoord:

Zie ons antwoord op NvI-vraag 153.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

185

Onderwerp:

annex 1e - IBB - 1.6 Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer, artikel 2.7

Vraag:

in dit artikel is opgenomen dat beveiligingsadviezen van Leveranciers altijd zo spoedig mogelijk opgevolgd dienen te worden. Onze software is echter multi-tenant, wijzigingen, nieuwe features e.d. blijven dan ook volledig onder onze controle. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zolang opdrachtnemer blijft voldoen aan de gestelde eis(en) uit annex 1e - IBB - is dit akkoord.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

192

Onderwerp:

Bijlage 7 – Overeenkomst FMIS, artikel 8

Vraag:

Deze leverancier stelt het volgende betaalschema voor wat betreft de facturatie van de implementatiekosten worden gefactureerd op basis van het volgende betaalschema: 40% bij start overeenkomst, 30% bij aanvang van testfase, 20% na testfase en 10% bij livegang. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien dit niet geval is, kunt u leveranciers voorzien van een aanvaardbaar alternatief?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie ons antwoord op NvI-vraag 85.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

195

Onderwerp:

Annex 1, vraagspecificatie FMIS

Vraag:

Dienen de eindgebruikers de beschikking te krijgen over een mobiele app om bijvoorbeeld meldingen te kunnen doen en reserveringen te kunnen maken?

Antwoord:

Nee, de eindgebruikers hoeven geen mobiele app te hebben. Zie ook Annex 1- 'Vraagspecificatie FMIS' Eis NE80.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

205

Onderwerp:

Annex 1, vraagspecificatie FMIS, NE 21

Vraag:

Security staat hoog in het vaandel bij deze leverancier en wij zijn dan ook uitgebreid gecertificeerd (o.a. ISO27001 en ISAE 3402 Type II). Kunnen leveranciers die deze certificaten bezitten ervan uitgaan dat dat volstaat bij het voldoen aan deze eis?

Antwoord:

De inschrijver dient zelf te bepalen hoe te kunnen voldoen aan de eisen zoals gesteld in annex 1 - 'Vraagspecificatie FMIS'. Zie ook onze beantwoording van NvI-vraag 91 en 185.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

210

Onderwerp:

Annex 1 vraagspecificatie FMIS, NE44

Vraag:

Deze Nederlandse leverancier opereert internationaal en heeft deze releasenotes (i.t.t. veel andere documentatie) enkel in het Engels beschikbaar. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Dat is akkoord. Eis NE44 wijzigt daardoor in 'Nederlandstalige of Engelstalige'.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

211

Onderwerp:

Annex 1, vraagspecificatie FMIS, NE 46 en 47

Vraag:

De omgevingen van klanten van deze leverancier worden om de 3 maanden geüpgraded naar de nieuwste release. Niet-productieomgevingen worden ca. 1 maand eerder geüpgraded dan de productie-omgevingen. Is deze methode voor u akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord op voorwaarde dat de release op productie alleen wordt doorgevoerd wanneer ProRail daarmee akkoord is.

Beantwoord op: 24-05-2022

Label: Inhoud