

Aanbesteding: e-HRM-systeem inclusief outsourcing
Aanbestedende Dienst: Gemeente Bernheze
Referentie: 1661837

Toelichting:

Ref.nr. 165
Onderwerp: Vraag 98

Vraag:

U heeft de beschreven inrichtingsprincipes toegevoegd als Bijlage 14. In het oorspronkelijke bestek heeft u echter al een Bijlage 14 opgenomen met betrekking tot de Kadernotitie Social Return. Inschrijver gaat er niet van uit dat deze bijlage komt te vervallen. Moeten wij de bijlage omtrent de inrichtingsprincipes lezen als Bijlage 15?

Antwoord:

Ja, dit is te lezen als bijlage 15

Beantwoord op: 03-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 166
Onderwerp: NVI Vraag 10

Vraag:

Ref. beantwoording vraag 10: In vervolg op uw antwoord heeft inschrijver de volgende vraag opgesteld t.a.v. artikel 8.10. Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":
Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 03-05-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
167

Onderwerp:
Referentie: NvI vraag 31

Vraag:

Indien de overmacht zich voor doet bij een leverancier die algemene / gangbare diensten verleent, zal inschrijver zich uiteraard inspannen om de overmacht te omzeilen door bijvoorbeeld een andere leverancier in te schakelen of een tijdelijke oplossing te bedenken. Indien het een specifieke leverancier betreft en/of het overmacht betreft die zich in een gehele branche voor doet, kan inschrijver een verschuiving van de overmacht niet voorkomen. Voor deze gevallen verzoekt inschrijver aanbestedende dienst dan ook om het artikel zodanig aan te passen dat overmacht van haar onderaannemers ook onder overmacht van inschrijver valt. Is dat akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord

Beantwoord op: 03-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
168

Onderwerp:
Referentie: NvI vraag 51

Vraag:

Ontwikkelingen in de IT-branche gaan snel. Het is goed mogelijk dat updates en upgrades die over één of twee jaar werkelijkheid zijn, nu nog moeten worden bedacht. Daarnaast is het mogelijk dat updates of upgrades voortkomen uit wijzigingen in wet- en regelgeving. Zonder te weten wat deze wijzigingen inhouden en wat de omvang daarvan is, kan geen prijsstelling worden bedacht, waarmee in de pricing nu al rekening kan worden gehouden. Dat terwijl aanbestedende dienst naar verwachting wel mee wil (in geval van technische ontwikkelingen) en moet (in geval van wijziging in wet- en regelgeving) in die updates en upgrades. Rekening houden met nu nog onbekende updates en upgrades staat ook niet in verhouding met de scherpe prijs die wordt uitgevraagd. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om het initiele antwoord te heroverwegen. Is aanbestedende dienst daartoe bereid?

Antwoord:

De aanbestedende dienst snapt de overweging van de inschrijver. Reden voor het initiele antwoord is dat aanbestedende dienst niet wenst dat er in de looptijd een grote migratie /conversie/wijziging van het systeem plaatsvindt. Enkel waar dit louter voordelen biedt voor de aanbestedende dienst (in het geval van bijvoorbeeld de technologische ontwikkelingen óf bijvoorbeeld noodzakelijke aanpassingen voor gewenste optimalisatie van de dienstverlening), is overleg

hierover mogelijk. Aanbestedende dienst probeert de onverwachte kosten te minimaliseren. We verwachten daarmee dat de kosten voor de eerste 2 jaar in ieder geval niet zullen stijgen.

Beantwoord op: 03-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.
169

Onderwerp:
Referentie: NvI vraag 57

Vraag:

Inschrijver vertrouwt erop dat aanbestedende dienst met 'het project' de implementatie bedoelt. Is dit juist?

Er wordt aangegeven dat een VOG op verzoek van opdrachtgever moet worden overgelegd. Met het aanvragen en verkrijgen van een VOG kan enige tijd gemoeid kan zijn. Inschrijver vertrouwt er op dat deze tijd na het verzoek wordt gegeven, zodat zij een recente VOG kan overleggen. Is dit juist?

Antwoord:

Beide zijn juist.

Beantwoord op: 03-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
170

Onderwerp:
Referentie: NvI vraag 59

Vraag:

De vraag van inschrijver over het aanpassen van tarieven. Het aanpassen van tarieven aan objectieve en niet door inschrijver veroorzaakte kostenverhogende omstandigheden is alleszins redelijk. Indien inschrijver daartoe door geen van haar opdrachtgevers in de gelegenheid zou worden gesteld, zou dat gevolgen kunnen hebben voor de continuïteit bij aanhoudende externe kostprijsverhogende omstandigheden. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om haar antwoord te heroverwegen. Is aanbestedende dienst daartoe bereid?

Antwoord:

Zoals de vraag door inschrijver is gesteld lijkt het zo te zijn dat inschrijver eenzijdig de kosten kan verhogen, met meer dan alleen de CBS-norm. Dat wil aanbestedende dienst voorkomen. Indien van deze omstandigheid in de toekomst sprake zou zijn, is aanvullend overleg over aanpassing van de

tarieven noodzakelijk.

Beantwoord op: 03-05-2022
Label: Contract

Ref.nr.
171

Onderwerp:
Referentie: NvI vraag 71

Vraag:

Inschrijver stelt voor om onderscheid te maken op hetgeen gesteld is in eisen 35 t/m 38, tussen storingen in de software en ondersteuning in de werkzaamheden die zijn uitbesteed aan de Opdrachtnemer. Voor wat betreft storingen in de software:

U stelt dat storingen binnen bepaalde tijden hersteld dienen te zijn. De genoemde oplostijden passen prima binnen het ambitieniveau van Inschrijver, sterker: storingen willen we nog sneller herstellen. Het is echter niet te garanderen dat een storing ook werkelijk binnen de genoemde tijden worden opgelost. Soms is meer tijd nodig voor een constructieve oplossing. Inschrijver hanteert voor al haar >10.000 klanten standaard oplostijden en wil deze ook van toepassing verklaren op de overeenkomst met gemeente Bernheze.

Inschrijver is er daarbij van overtuigd dat gemeente Bernheze geholpen is met een Opdrachtnemer die werkt vanuit een standaard SLA met focus op het oplossen van problemen in plaats van een Opdrachtnemer die allerlei 1-op-1 SLA afspraken met haar klanten heeft en druk is met het beheer van de SLA afspraken. Individuele SLA afspraken zijn niet in lijn met een SaaS oplossing / multi tenancy oplossing.

Voor ondersteuning in de werkzaamheden die zijn uitbesteed wordt u straks zo snel mogelijk, en zeker binnen de gestelde tijden uit eisen 35 t/m 38, geholpen in de probleemoplossing. Dit kunnen we na eventueel gunning met elkaar overeenkomen.
Bent u akkoord met dit voorstel?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 03-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
172

Onderwerp:
Offerteaanvraag algemeen

Vraag:

Naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen is een aantal eisen geschrapt of gewijzigd in een wens. Verstrekt Aanbestedende Dienst een

aangepaste bijlage 2 Programma van Eisen?

Antwoord:

Een aangepast programma van eisen is toegevoegd als bijlage.

Beantwoord op: 03-05-2022

Label: Proces