

Aanbesteding: Domeinbrede SaaS-ICT-oplossing voor het Sociaal Domein
Aanbestedende Dienst: Gemeente Waddinxveen
Referentie: Z/22/093565

Toelichting:

Ref.nr. 46 **Onderwerp:** Eis 200 - rectietijden, oplostijden en statusupdates

Vraag:

Zoals benoemd hanteren wij conform onze eigen SLA reactietijden, oplostijden en statusupdates. U gaf aan bij uw antwoord met kenmerk Ref. nr. 29 dat u niet kan instemmen omdat u niet weet waarmee u instemt. Kunt u instemmen om de volgende reactietijden, oplostijden en statusupdates te hanteren conform onze SLA? Ik kan helaas onze tabel met voorstel niet in deze vraag toevoegen, maar stuur aanbestedende dienst deze via de berichtenmodule in TenderNed toe. Zoals eerder aangegeven is onze SLA opgesteld en vastgesteld door onze Gebruikersvereniging en als zodanig gaan onze klanten integraal met de inhoud van deze generieke SLA akkoord. Indien opdrachtnemer voor iedere opdrachtgever individuele richtlijnen accepteert en moet nakomen is dit voor opdrachtnemer niet meer inzichtelijk te houden. Laat staan om aan alle individuele afspraken te kunnen voldoen. Hierdoor vragen wij u om net zoals de andere opdrachtgevers akkoord te gaan met de standaarden van de leverancier. Een dergelijke wijziging conform eis 200 heeft anders grote impact voor inschrijver. Bent u bereid hierin mee te gaan? En zo niet, kunt u dan aangeven welke prioriteit meldingen specifiek naar uw wens anders aangepast moeten worden vanuit onze matrix ?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op basis van de door u aangeleverde informatie (bijlage C1), mits de Inschrijver garandeert dat deze service-afspraken voor alle gemeentelijke klanten op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.

Beantwoord op: 23-03-2022
Label: Contract

Ref.nr. 47 **Onderwerp:** ref 15. artikel 5.4.1. leidraad

Vraag:

Dank voor uw tegemoetkoming, echter blijft de eis onwerkzaam. Wij hebben een dergelijk strenge eis ook nog niet eerder gezien en deze staat een inschrijving van leverancier in de weg. Ik zal u toelichten waarom:

Allereerst zal een Leverancier speciaal voor deze aanbesteding de accountant moeten verzoeken om een check te doen op onze financiële positie. Gezien wij een onderdeel zijn van een groot (internationaal) concern en beschikken over een 403-verklaring, zal een dergelijk onderzoek maanden duren en kan zal dit niet binnen de door u verlangde termijn van 6 dagen gerealiseerd kunnen worden, bovendien is een dergelijke specifieke verklaring (heel) erg kostbaar. Daarbij heeft een accountant geen inhoudelijk kennis van de uitvoering van deze opdracht en kan hij niet beoordelen of een leverancier financieel in staat is om de opdracht besteksconform uit te voeren, kortweg zal een accountant zich niet comfortabel voelen een dergelijke verklaring af te geven. Deze eis is ook niet proportioneel gezien de aard van de opdracht omdat er mindere verstreckende manieren zijn om de risico's af te dekken, zoals een branche-conforme verzekering en/of; het overhandigen van een 403-verklaring waarin een moederverenootschap zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de schulden van de dochterverenootschap waarmee gemeente Waddinxveen ruimschoots tegen de potentiële gevaren beschermd wordt. Wij willen u derhalve nogmaals dringend verzoeken om deze eis met inachtneming van het bovenstaande aan te passen. Zo niet kunt u dan toelichten waarom u deze eis in het licht van deze specifieke uitvraag proportioneel acht en deze in lijn is met de aanbestedingswet?

Antwoord:

"Wij passen de financiële eis aan in:

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de opdracht.

Indien de inschrijver controleplichtig is, geldt dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. "

Beantwoord op: 23-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
48

Onderwerp:
GIBIT 2020 8.10 sub ii

Vraag:

Ref. Nr. 8 Hoewel Leverancier zich bewust is van het feit dat er een verplichting op haar rust om proactief vragen te stellen, weet Leverancier niet wat zij niet weet. De aanbesteding die door u wordt uitgezet moet alle relevante informatie bevatten die Leverancier nodig heeft. Het is voor Leverancier dan ook onduidelijk wat u bedoelt met "aanvullende op datgene dat expliciet kenbaar is gemaakt in de aanbestedingsdocumenten".

Antwoord:

Aanbestedende Dienst duidt hiermee eveneens op de pro-activiteit van Inschrijvers om de voor hen relevante vragen voor het doen van een juiste Inschrijving te stellen, zoals u ook zelf stelt in uw eerste zin. Er wordt hier

eveneens verwezen naar de in GIBIT 2020 artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse, welke in artikel 3.5 wordt begrensd door de inhoud, aard en omvang van de in de aanbestedingsdocumenten verstrekte informatie. Aanbestedende Dienst verwijst tot slot voor de duidelijkheid naar vraag en antwoord 12 uit de inlichtingennota 1.

Beantwoord op: 23-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
49

Onderwerp:
GIBIT 2020 8.9

Vraag:

Ref. Nr. 9 Op grond van de wettelijke regels omtrent ontbinding kan reeds aan uw wens worden voldaan. Echter wordt dat ontbindingsrecht in art. 8.9 GIBIT fors uitgebreid. Zo is in de wet bepaald dat ontbinding slechts kan plaatsvinden als de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt. In art. 8.9 GIBIT is ruimte om te betogen dat al kan worden ontbonden bij een kleine tekortkoming die over meerdere meetperiodes plaatsvindt. Bent u, bovenstaande in acht nemend, derhalve bereid om dit artikel te schrappen en in de SLA afspraken te maken omtrent dergelijke maatregelen?

Antwoord:

Vooropgesteld dat ook Aanbestedende Dienst geen enkel belang heeft bij een eventuele ontbinding, tenzij hier zwaarwegende redenen voor bestaan, wijzigd Aanbestedende Dienst het artikel als volgt: (...) met dien verstande dat (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst en/of de SLA('s) in ieder geval mogelijk is bij het meerdere meetperiodes achtereenvolgens niet halen van dezelfde Service Levels, waarbij sprake is van substantiële afwijkingen en / of tekortkomingen van de Leverancier. Dit in alle redelijkheid en billijkheid en na gelegenheden tot herstel van het verzuim (...)

Beantwoord op: 23-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Conceptovereenkomst 17.2

Vraag:

Ref. Nr. 17. Leverancier verwijst naar artikel 19 GIBIT. Kunt u bevestigen dat dit artikel van toepassing is?

Antwoord:

Dit artikel is vanzelfsprekend van toepassing indien dit voldoende door de Leverancier aannemelijk wordt gemaakt en de hieraan gestelde handelswijze

zoals aldaar beschreven wordt opgevolgd. Dit artikel is integraal onderdeel van de GIBIT 2020, valt aldus onder de toepasselijkheid van de GIBIT 2020 en is overeenkomstig het beschrevene in de GIBIT 2020 van toepassing. Wellicht ten overvloede: uw verwijzing naar de Overeenkomst doelt echter op het uitsluiten van leveringsvoorwaarden van Leverancier zelf en niet die van derden.

Beantwoord op: 23-03-2022
Label: Contract

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Conceptovereenkomst 16.3

Vraag:

Dank voor uw antwoord voor Ref. Nr. 18. Wij merken dat bij meerdere aanbestedingen dit artikel is opgenomen (uit de configurator) wat tot veel weerstand leidt bij verschillende leveranciers. Bij die aanbesteding is naar aanleiding van een VNG advies aan de gemeente dit artikel eveneens geschrapt. Hetgeen bevestigt dat dit artikel niet proportioneel is. Leverancier kan bevestigen dat zij over een escrowregeling beschikt. Uw eis dat deze regeling aan de 'beoogde continuïteitszekerheid uit artikel 16.3 moet voldoen kan inschrijver alleen niet bevestigen omdat het haar niet (volledig) duidelijk is wat precies beoogd wordt en in hoeverre haar (brancheconforme escrowregeling hier aan voldoet). Bent u derhalve bereid om aan te sluiten bij de met name wanneer een leverancier beschikt over een escrow zoals geregeld in artikel 30.2 onder i van de GIBIT 2020? Zo niet, bent u dan bereid hier informatie over in te winnen bij de VNG?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, mits de eventuele kosten van een dergelijke regeling / voorziening integraal onderdeel zijn van het aanbod (en aldus niet leiden tot meerkosten voor Aanbestedende Dienst).

Beantwoord op: 23-03-2022
Label: Contract

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Conceptovereenkomst 4.1

Vraag:

Ref. Nr. 22. Leverancier wil net als u graag volgens planning werken. Het is alleen niet wenselijk dat leverancier al werkzaamheden moet verrichten terwijl nog niet 100% duidelijk onder welke voorwaarden dit gebeurt en welke bescherming zij geniet. Derhalve wil leverancier u nogmaals vragen om de ingangsdatum aan te laten sluiten op de ondertekening datum.

Antwoord:

Aanbestedende dienst begrijpt dat het niet wenselijk is om werkzaamheden te verrichten voordat de overeenkomst is ondertekend. Aanbestedende dienst zal na einde van de bezwaarperiode de Overeenkomst per omgaande in orde maken. Zodat de start van de werkzaamheden volgens planning kan worden opgepakt. De ingangsdatum van de overeenkomst zal op 1 juni liggen of op de datum dat de overeenkomst is getekend. Alle voorwaarden zijn gedurende de aanbesteding al vastgelegd en zullen conform aanbestedingsrichtlijnen na gunning niet meer wijzigen

Beantwoord op: 23-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Eis 196 - Helpdesk

Vraag:

Onze helpdesk is standaard beschikbaar van 08.30 tot 17.00 op werkdagen (buiten officiële feestdagen om). Deze beschikbaarheid wordt als voldoende ervaren door onze opdrachtgevers conform ook onze standaard SLA. Zoals aangegeven is onze SLA opgesteld en vastgesteld door onze Gebruikersvereniging en als zodanig gaan onze klanten integraal met de inhoud van deze generieke SLA akkoord. Indien opdrachtnemer voor iedere opdrachtgever individuele richtlijnen accepteert en moet nakomen is dit voor opdrachtnemer niet meer inzichtelijk te houden. Laat staan aan alle individuele afspraken te kunnen voldoen. Hierdoor vragen wij u om net zoals de andere opdrachtgevers akkoord te gaan met de standaard openingstijden van onze helpdesk (zoals hierboven genoemd). Bent u bereid hierin mee te gaan?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, mits de Inschrijver garandeert dat deze service-afspraken voor alle gemeentelijke klanten op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.

Beantwoord op: 23-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Uitwerking gunningscriteria Programma van Wensen

Vraag:

Opdrachtgever geeft een duidelijke scope van het maximaal aantal pagina's dat per wens gehanteerd mag worden. Hier houden wij ons vanzelfsprekend aan. Echter vragen wij wel om of de visuele weergave van onze roadmap buiten het maximaal aantal pagina's mag vallen. Dit omdat u wellicht kan

voorstellen dat deze roadmap al snel 1 pagina in beslag neemt en wij geen afbreuk willen doen aan de inhoud om deze te verkleinen. Wilt u met deze informatie voor de roadmap een uitzondering maken en deze beschouwen als bijlage die niet meetelt in het maximaal aantal pagina's?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en geeft aldus de gelegenheid aan alle Inschrijvers de roadmap als separaat onderdeel uit te werken, waarbij een maximaal aantal pagina's van 3 x A4 lettertype Arial 10 geldt. Let wel: Inschrijver dient nadrukkelijk aan te geven op welk subgunningscriterium / welke gunningscriteria de roadmap betrekking heeft.

Beantwoord op: 23-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Beoordelingsteam 3.1. aanbestedingsleidraad

Vraag:

Onder 3.1 van de aanbestedingsleidraad geeft u aan dat het beoordelingsteam bestaat uit ter zake kundige personen. Kunt u misschien specificeren wat de functies van deze personen zijn? Dit met als doel duidelijk te weten wie de doelgroep is die de kwaliteitstukken gaan lezen en beoordelen? Hier willen wij namelijk graag ook de inhoud op afstemmen, uiteraard volgens jullie uitvraag en de noodzakelijke input.

Antwoord:

Onder ter zake kundig bedoelt de Aanbestedende dienst medewerkers vanuit het sociaal domein en adviseurs van inkoop en informatiemanagement. Aanbestedende dienst zal de exacte samenstelling van de beoordelingscommissie niet nader specificeren. U dient uw inschrijving af te stemmen op gemeente Waddinxveen als klant.

Beantwoord op: 23-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.
56

Onderwerp:

PvEisen, 2.5 Portalen en self-service, punt 49

Vraag:

Bij dit punt citeert u: "Bij het aanbieden van self-service-processen aan inwoners, organisaties en instellingen zijn deze webportalen zodanig aangesloten op de Sociaal Domein-ICT-oplossing dat digitale aanvragen en verzoeken automatisch binnenkomen en er geen onnodige handelingen nodig zijn om deze te registreren en in verdere behandeling te nemen." Zou u iets

duidelijker kunnen toelichten wat de organisatie bedoelt met: Geen onnodige handelingen nodig zijn om deze te registreren en in verdere behandeling nemen?

Antwoord:

Een exacte duiding van het gestelde is onmogelijk maar Aanbestedende Dienst begrijpt dat ze het gestelde in de eis niet onbeperkt kan laten zijn. Aanbestedende Dienst bedoelt ten minste: 1). er is geen sprake van dubbele registratuur, 2). gegevens die al bekend zijn gemaakt worden volledig overgenomen, 3). er zijn geen handelingen buiten de Oplossing om nodig om de registratie te voltooien en de afhandeling hiervan in de Oplossing te kunnen starten.

Beantwoord op: 23-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.5.1. Ervaring/referenties

Vraag:

Voor het opgeven van een referent vraagt u specifieke competenties en kenmerken uit. Door uw extra vereiste dat de referentie tenminste 3 jaar voor de datum van inschrijving zijn uitgevoerd. Wij vragen het referentietermijn op te schuiven naar 5 jaar. Dit omdat wij u graag willen voorzien van een goede en representatieve referent die goed aansluit bij de opdrachtsscope. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en geeft aldus de gelegenheid aan alle Inschrijvers referenties van niet ouder dan 5 jaar in te dienen om hiermee te kunnen voldoen aan de technische bekwaamheidsvereisten.

Beantwoord op: 23-03-2022

Label: Proces