

Aanbesteding: Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: BV2022-0059

Toelichting:

Een aantal vragen over het addendum van de verwerkersovereenkomst zullen naar verwachting morgen worden beantwoord.

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Invulformulier C - Prijs

Vraag:

Leverancier levert de volgende rollen bij een consultancy traject:
Projectmanager, Technisch consultant & Implementatie/Procesconsultant.
Graag ziet Leverancier dat de rollen op het invulformulier gewijzigd kunnen worden zodat het aansluit op onze dienstverlening, is dit akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord, inschrijver dient uurtarieven op te geven voor de rollen zoals omschreven op het prijzenblad.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Beschrijvend Document Europese aanbesteding volgens de openbare procedure 'Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening: Looptijd 2.3.2

Vraag:

U geeft hier aan: 'Heeft derhalve een initiële looptijd vanaf contractondertekening'

Leverancier hanteert een ingangs / einddatum van de contractperiode per eerst of einde van de maand. Facturatie vindt bij Leverancier plaats per eerste of het einde van de maand, is dit akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst past de ingangsdatum van de overeenkomst niet aan aan het facturatieschema. De einddatum is de laatste dag van de maand. De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u de eventuele gebroken maand aan het begin van de looptijd kunt opvangen in uw administratie.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Contract

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Invulformulier C - Prijs

Vraag:

Leverancier ziet de consultancy dienstverlening niet als een winstgevend onderdeel van de bedrijfsvoering en hanteert marktconforme tarieven. Graag ziet leverancier dat het prijsplafond verwijderd wordt of dat de tarieven verruimd worden, kunt u hierop reageren?

Antwoord:

De aanbestedende dienst beschouwt de huidige prijsplafonds voor de verschillende profielen als reëel en voldoende marktconform, daarom worden deze niet aangepast.

Beantwoord op: 12-10-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

4

Onderwerp:

concept overeenkomst - artikel 13

Vraag:

"Vanwege ons grote klantenbestand maken wij geen afspraken met klanten over regelmatige gesprekken. Wij gaan ervan uit dat de software naar behoren werkt en het inplannen van gesprekken om hierover te praten is dan ook niet nodig. Indien u tegen een probleem aanloopt kunt u uiteraard contact opnemen met uw accountmanager of met support. Indien blijkt dat inderdaad overleg nodig is kan dit worden ingepland. Onze accountmanagers maken geen verslag van de gesprekken met u dus dit kunnen wij niet aan u verstrekken. Eventueel indien een consultant een bezoek aan u brengt wordt wel een klein verslag opgesteld. Omdat onze werkwijze niet past bij dit artikel willen wij het graag als volgt vervangen:

13.1 Leverancier overlegt met Opdrachtgever indien Opdrachtgever wenst om de samenwerking te bespreken."

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel, de aanbestedende dienst wenst in gesprek te blijven met leverancier door middel van overleggen.

Beantwoord op: 12-10-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

5

Onderwerp:

concept overeenkomst - artikel 11

Vraag:

Wij bieden niet standaard de optie tot Escrow aan. In geval van faillissement of een andere bedreiging waarmee de continuïteit van onze SaaS-dienst in gevaar kan komen, kan Leverancier met de gemeente een zogenaamde 'virtual appliance'-constructie opzetten, waardoor de klant de software lokaal kan blijven gebruiken. Dit is voor de gemeente een betere oplossing dan Escrow omdat het lastig is een SaaS-omgeving te blijven gebruiken indien u over de broncode beschikt. U heeft namelijk voldoende vaardig personeel nodig om de broncode te gebruiken en daarnaast beschikt u niet meer over de subverwerkers die onze bedrijfsvoering ondersteunen. Om deze schrappen wij graag deze bepaling en sluiten wij aan bij de SLA voor de virtual appliance oplossing.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De escrow is niet alleen voor de continuïteit maar zeker ook voor het intellectueel eigendom/broncode. De eis blijft staan naast de virtual appliance.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Addendum verwerkersovereenkomst - artikel 5.1

Vraag:

Graag willen wij voorstellen om dit artikel te schrappen. De standaard verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten bevat geen boetes en wij begrijpen niet goed waarom u hier in ruime mate van bent afgeweken in het addendum. De geheimhoudingsverplichtingen in de standaard verwerkersovereenkomst zijn in samenwerking met onze branche bepaald en daardoor voor beide partijen werkbaar. Boetes zijn onredelijk bezwarend doordat ze niet verzekeraar zijn. Daarnaast passen ze door het punitieve karakter ook niet goed bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten.

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord. Opdrachtgever beschouwt de boetebepaling als een proportionele prikkel voor de nakoming van de overeenkomst.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

14

Onderwerp:

GIBIT - artikel 26

Vraag:

"Artikel 26: Wij bieden onze klanten een systeem waarbinnen zij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. Wij hebben geen inzage in om welke gegevens dit inhoudelijk gaat. Wij zijn daarom niet in de positie om deze verplichtingen rondom archivering na te leven, maar bieden onze klanten een systeem dat hen in staat stelt hier zelf zorg voor te dragen. Daarom willen wij graag voorstellen om het volgende ter vervanging op te nemen: Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd.

Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen.

Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd. "

Antwoord:

Aan de overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: 'In plaats van de in artikellid 26.2 GIBIT bedoelde bewaartermijn geldt dat Leverancier gegevens bewaart zolang deze zich moeten bevinden in de back ups die Leverancier conform een met Opdrachtgever overeengekomen schema moet maken en bewaren. Zijn partijen een dergelijk schema niet overeengekomen, dan geldt onverkort het bepaalde van artikellid 26.2 GIBIT.'

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

GIBIT - artikel 25.4

Vraag:

artikel 25.4: wij verzoeken om deze bepaling te schrappen. Wij leveren standaard software aan onze klanten. Dit betekent dat wij onze beveiliging voor onze andere klanten hetzelfde hebben ingericht als we zullen doen voor Opdrachtgever. Wij willen hen hier ook graag in de zelfde mate over kunnen informeren. Op die manier kunnen ook onze andere klanten een inschatting maken of zij achter onze beveiligingsmaatregelen staan. Algemene informatie die hierbij behulpzaam is, zoals onze SaaS Assurance Rapportage, zullen wij dus van tijd tot tijd met anderen delen.

Antwoord:

Aan de overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: 'In afwijking van het bepaalde in artikel 25.4 GIBIT is het Leverancier toegestaan informatie over uniforme beveiligingsmaatregelen voor meerdere gebruikers van zijn Standaardsoftware te verstrekken aan elke van die gebruikers.'

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

16

Onderwerp:

GIBIT - artikel 22.8

Vraag:

artikel 22.8: Graag voegen wij het volgende toe ter verduidelijking, omdat Leverancier geen kosten in rekening zal brengen voor de overstap zelf, maar indien de partij die het gebruiksrecht overneemt meer gebruikers heeft, kunnen er wel kosten verbonden zijn aan een hogere staffel. 'De licentie zal bij Overdracht worden aangepast zodat deze aansluit bij het gebruik door de partij die het gebruiksrecht op de ICT Prestatie verkrijgt. Deze verkrijgende partij zal Leverancier op de hoogte stellen van de hiervoor relevante informatie.'

Antwoord:

Indien een partij de ICT Prestatie overneemt zal er geen sprake zijn van een wijziging in het aantal gebruikers waardoor er volgens aanbestedende dienst geen sprake zal zijn van een andere en/of hogere staffel.

Aan de overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: 'Ter verduidelijking op het bepaalde van artikel 22.8 geldt dat eventuele kwantitatieve beperkingen in de Gebruiksrechten, zoals ten aanzien van het aantal gebruikers of transacties, van kracht blijven. Leverancier is echter slechts bevoegd om op die beperking een beroep te doen indien Leverancier gelijktijdig aan de verkrijger aan aanbod doet tot uitbreiding van de overgedragen ICT prestatie c.q. gebruiksrechten onder voorwaarden en condities die financieel en ook voor het overige gelijkwaardig zijn aan de overgenomen voorwaarden en condities.'

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

17

Onderwerp:

GIBIT - artikel 22

Vraag:

artikel 22: Ter aanvulling van de exit regeling in art. 22 stellen wij graag voor dat Leverancier de gegevensbestanden steeds digitaal en in een algemeen gangbaar bestandsformaat zal aanleveren. Leverancier heeft in het

kader van de Exit regeling geen verdere verplichting tot dataconversie.

Antwoord:

De gegevensbestanden en data mogen digitaal en in een algemeen gangbaar bestandsformaat aangeleverd worden. De data moeten minimaal gelabeld en herleidbaar zijn.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
18

Onderwerp:
GIBIT - artikel 20.2

Vraag:

artikel 20.2: Een opzegtermijn van 18 maanden is voor Leverancier niet werkbaar. Wij begrijpen wel dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte moet worden gesteld van een opzegging aan Leveranciers kant. Wij stellen daarom graag voor om een termijn van 6 maanden aan te houden. Hiernaast is het mogelijk om in onderling overleg afspraken te maken over tijdelijke voortzetting van de overeenkomst als het Opdrachtgever niet lukt om voor de einddatum over te stappen naar een geschikt alternatief.

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord. Er is geen sprake van een overeenkomst voor onbepaalde tijd, hierdoor is deze zinsnede niet van toepassing op de beoogde af te sluiten overeenkomst.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
19

Onderwerp:
GIBIT - artikel 18.2

Vraag:

artikel 18.2: Deze bepaling willen wij schrappen omdat deze niet van toepassing lijkt op onze dienstverlening. Ten behoeve van Opdrachtgevers verwerken wij de gegevens die Opdrachtgevers zelf in de SaaS omgeving opslaan. Opdrachtgevers hebben zelf al toegang tot deze gegevens, daar is geen ondersteuning van Leverancier voor nodig.

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord. Artikel 18.2 geeft voorbeelden. Ook als deze naar uw oordeel niet van toepassing zouden zijn, is het niet nodig het artikel te schrappen.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 20
Onderwerp: GIBIT - artikel 17.5

Vraag:

"artikel 17.5: Indien zou blijken dat onze software een inbreuk maakt op IE rechten van derden, zullen wij ons er natuurlijk voor inspannen om ervoor te zorgen dat u en onze andere klanten zo veel mogelijk ongestoord gebruik kunnen blijven maken van de software. Dit is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onszelf van groot belang.

Wij zijn hierbij echter ook afhankelijk van factoren die buiten onze invloedssfeer liggen, zoals de bereidheid van de derde om hier nadere afspraken over te maken.

Wij kunnen daarom niet garanderen dat het altijd lukt om de software of een alternatief ter beschikking te (blijven) stellen. Daarom stellen wij voor om de bepaling als volgt aan te passen: Indien Opdrachtgever het recht tot het gebruik van de ICT Prestatie of delen daarvan wordt ontzegd, zal Leverancier er indien mogelijk zorg voor dragen dat Opdrachtgever de ICT Prestatie of een functioneel gelijkwaardige andere oplossing kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten"

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord. Leverancier is er vanzelfsprekend verantwoordelijk voor dat er door hem geen inbreuk wordt gemaakt op de IE rechten van derden. Het is aan Leverancier om eventuele risico's die Leverancier op dit vlak ziet, te beheersen.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 21
Onderwerp: GIBIT - artikel 17.3

Vraag:

artikel 17.3: Wij leveren onze klanten een testomgeving tegen een redelijke vergoeding. Dit maakt dus niet standaard onderdeel uit van onze dienstverlening. Daarom willen wij verzoeken om 'alsmede voor testdoeleinden' te schrappen.

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord. Een test omgeving dient conform eis FE35

onderdeel te zijn van uw inschrijving en is daarmee onderdeel van het overeen te komen gebruik.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

22

Onderwerp:

GIBIT - artikel 15.5

Vraag:

artikel 15.5: hetzelfde als bij 14.2. Wij werken niet met contractuele boetes omdat dit niet goed aansluit bij de manier waarop wij graag met onze klanten samenwerken en niet verzekeraar is. U kunt ons natuurlijk wel altijd aansprakelijk stellen voor eventuele geleden schade. Daarom willen wij dit artikel graag schrappen.

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord. Opdrachtgever beschouwt de boetebepaling als een proportionele prikkel voor de nakoming van de overeenkomst.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

23

Onderwerp:

GIBIT - artikel 13.5 iv)

Vraag:

"Artikel 13.5 iv): Naar ons idee zijn boetes van de toezichthouder primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid, die ook binnen het bestuursrecht moeten worden opgelost. Het maken van civiel rechtelijke afspraken over het doorleggen van een boete (waar een onbeperkte aansprakelijkheid in feite op neer komt) is, kan tot erg onredelijke gevolgen leiden.

- In de eerste plaats omdat alleen de partij die de boete opgelegd krijgt een belanghebbende is in de zin van het bestuursrecht. De partij die de boete krijgt 'doorgelegd' kan dus niet zelf bezwaar maken bij de toezichthouder.

- In de tweede plaats omdat de boete kan worden begroot met oog op de (omzet van) de partij die de boete opgelegd krijgt. Een boete die voor de ene partij proportioneel en afschrikwekkend is, kan voor de andere partij buitenproportioneel hoog zijn.

Een onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons een onvoldoende afgebakend financieel risico. Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan. Wel zijn wij bereid om ten aanzien van deze boetes een hogere aansprakelijkheidsbeperking dan 4 maal de Jaarvergoeding op te nemen.

Daarom stellen wij graag de volgende bepaling voor:

Voor schade door boetes in de zin van deze bepaling geldt geen onbeperkte aansprakelijkheid. Wel is er voor dit soort schade een verhoogde totale aansprakelijkheidslimiet opgenomen van € 500.000 euro. De beperking van vier maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis is niet van toepassing. "

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord. Opdrachtgever wijst er op dat artikellid 13.5 onder iv GIBIT al voorziet in het betrekken van Leverancier bij het voeren van verweer tegen de boete althans het aan Leverancier toe te rekenen deel van die boete. Daarbij komt dat het wegvallen van de beperking van de aansprakelijkheid niet betekent dat dus Leverancier 100% draagplichtig is.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

24

Onderwerp:

GIBIT - artikel 13.5 iii)

Vraag:

artikel 13.5 iii) voor deze bepaling hebben wij de volgende aanvulling: 'ten aanzien van de vordering van een derde die meent dat zijn IE rechten zijn geschonden.'. Dit voegen wij graag toe ter verduidelijking van de schade ten aanzien waarvan een onbeperkte aansprakelijkheid geldt.

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord. Opdrachtgever zal naar redelijkerwijs verwacht mag worden ook andere schade leiden als sprake zou zijn van de schending van IE rechten van derden.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

25

Onderwerp:

GIBIT - artikel 13.5 i)

Vraag:

Graag willen wij voorstellen om dood en letsel onder artikel 13.3 te laten vallen. Het is voor ons lastig om een onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen omdat dit onverzekerbaar is. In de gids proportionaliteit wordt daarnaast vermeld dat ongelimiteerde aansprakelijkheid niet gehanteerd zal worden in het geval dit niet proportioneel is. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is willen we daarom graag de beperkte

aansprakelijkheid omschreven in 13.3 ook voor dood en letsel laten gelden.

Antwoord:

Aan de overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: 'De in artikel 13.5 onder i bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 2.500.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

26

Onderwerp:

GIBIT - artikel 11

Vraag:

Artikel 11 Willen wij graag schrappen omdat het leveren van documentatie op de manier van artikel 11 geen onderdeel uitmaakt van onze dienstverlening. Wel bieden wij onze klanten kennisitems over bepaalde thema's met veel gestelde vragen. Het gaat daarbij niet direct om een handleiding voor de eindgebruiker, maar bijvoorbeeld om vragen over koppelingen met software van derden en dergelijke.

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord, dit is onderdeel van de te leveren ICT Prestatie.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

27

Onderwerp:

GIBIT - artikel 10.1 i)

Vraag:

"artikel 10.1 i) Wij bieden standaard software, die wij onderhouden onze software middels Continuous Deployment. Dit houdt in dat wij onze software voortdurend ontwikkelen en verbeteren. Onderdeel hiervan is dat functionaliteiten kunnen veranderen. Daarom nemen wij ter verduidelijking graag het volgende als aanvulling bij deze bepaling op: Opdrachtgever neemt een abonnement op standaard software af. Functionaliteiten in deze software zijn aan verandering onderhevig. Leverancier is niet gehouden om specifieke functionaliteiten voor Opdrachtgever te behouden of verder te ontwikkelen in Updates en Upgrades.

Materiele wijzigingen in de functionaliteit van de software worden binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de wijziging aangekondigd. Als een

functionaliteit End-of-life gaat, zal dit ten minste 6 maanden van te voren worden aangekondigd.

Als een essentiële functionaliteit wijzigt, en de ICT Prestatie als een gevolg hiervan niet langer geschikt is voor het overeengekomen gebruik, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te beëindigen vanaf het moment dat de wijziging is aangekondigd, tot 30 dagen na het beëindigen van de functionaliteit. "

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord, het standaard artikel uit GIBIT blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

28

Onderwerp:

GIBIT - artikel 9.10

Vraag:

artikel 9.10: Wij zijn akkoord met het één keer per jaar aanpassen van de overeengekomen gebruikersaantallen. Wij doen dit echter niet standaard op 1 januari. Daarom willen wij graag verzoeken om 1 januari uit het artikel te schrappen.

Antwoord:

Aan de overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: 'De contactpersonen van partijen kunnen in afwijking van het bepaalde in artikellid 9.10 een andere datum dan 1 januari overeenkomen voor de bepaling van het in dat artikellid bedoelde getal'.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

29

Onderwerp:

GIBIT - artikel 9.2

Vraag:

"artikel 9.2: Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen graag voor om de volgende bepaling op te

nemen: De facturering van de Vergoedingen vindt plaats op de in de Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software.

Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in. "

Antwoord:

Dank voor uw suggestie. Opdrachtgever geeft er echter de voorkeur aan om vast te houden aan het betaallritme van de GIBIT.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
30

Onderwerp:
GIBIT - artikel 6.2 en 6.3

Vraag:

artikel 6.2 en 6.3: Deze bepalingen lijken niet van toepassing op het soort diensten dat wij leveren. Om hierover onduidelijkheid te voorkomen, nemen wij graag expliciet op dat zij niet van toepassing zijn.

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord, deze artikelen zijn van toepassing op deze dienstverlening.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
31

Onderwerp:
GIBIT - artikel 3.2

Vraag:

artikel 3.2: Naar het idee van Leverancier zou het selecteren van een passende oplossing een gedeelde verantwoordelijkheid moeten zijn van beide Partijen. Hierbij heeft Leverancier vanuit haar rol als software leverancier een zorgplicht om in redelijkheid na te gaan of de oplossing past bij wat Opdrachtgever hiermee voor ogen heeft. Tegelijkertijd zijn wij voor onze beeldvorming ook weer afhankelijk van de informatie die wij van Opdrachtgever ontvangen. Ter verduidelijking willen wij bij deze bepaling opnemen dat Leverancier er hierbij in redelijkheid uit mag gaan van de informatie die de Opdrachtgever met haar deelt. Bijvoorbeeld: Indien Opdrachtgever meent dat bepaalde informatie in dit kader relevant is voor

Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen.

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord. Opdrachtgever heeft de aanbestedingsstukken met grote zorg samengesteld en er is gelegenheid tot het stellen van vragen. Daarmee doet Opdrachtgever het nodige van zijn kant. Opdrachtgever gaat ervan uit dat gegadigden in deze aanbesteding de vragen die stellen die nodig zijn om hun inschrijving te doen. Na de gunning zijn geen aanvullende onderhandelingen voorzien.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende Wensen

Vraag:

Bij BW16: Kunt u deze wens toelichten? Wijzigen of verwijderen van een selectie kan toch altijd gevolgen hebben voor andere rapportages?

Antwoord:

Het wijzigen of verwijderen kan gevolgen hebben voor andere rapportages. Wanneer dit het geval is moet dit inzichtelijk zijn voor alle gebruikers die deze functionaliteit gebruiken om onvoorziene resultaten te voorkomen.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende Wensen

Vraag:

• Bij BW14: Gebruikt u bepaalde software voor slechtzienden (of heeft u bepaalde software op het oog)? Zo ja, kunt u dan delen welk product u heeft c.q. overweegt?

Antwoord:

Hier wordt op het moment Dolphin Supernova voor gebruikt, en dan specifiek Magnifier & ScreenReader.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

34 Bijlage 9 Aanvullende Wensen

Vraag:

Bij AW06: Kunt u toelichten wat hier precies wordt bedoeld?

Antwoord:

Met deze wens bedoelen wij dat het mogelijk moet zijn voor een ingelogde gebruiker om de behandelaar & status van een ticket te zien, ook als het een melding betreft waarvoor ingelogde gebruiker geen autorisatie heeft om de inhoud van het ticket te zien. In dat geval ziet de ingelogde gebruiker enkel de status en behandelaar.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen

Vraag:

Bij FE44: kunt u aangeven wat u precies verwacht bij het projectmatig inplannen van taken?

Antwoord:

Hier wordt de mogelijkheid om een project met verschillende projecttaken via het systeem te plannen verwacht. Hierbij gaan we uit dat een project een begin en einddatum heeft en dat taken volgorde met afhankelijkheden gepland kunnen worden.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen

Vraag:

Bij FB31: een servicedesk voor (eind)gebruikers kan in het Nederlands. Echter, bij derde- en vierdelijns ondersteuning (van leverancier ServiceNow) is de voertaal wél Engels. Informatie/correspondentie zal dan wel in het Engels zijn. Is dat voor u in orde?

Antwoord:

Dat is akkoord voor de derde en vierde lijns ondersteuning. De eerste en tweede lijn dient in de Nederlandse taal te zijn.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Invulformulier C Prijs

Vraag:

In Kolom E bij onderdeel P1.3 staat "Uw uurtarief binnen het bereik?" en vervolgens staat bij iedere rol in het rood "uw uurtarief is buiten het bereik". Om welk bereik gaat het hier?

Antwoord:

Dit gaat over het bereik zoals aangegeven in kolom B en C.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage 10 Demo, C04 Functionaliteit 4

Vraag:

"Functionaliteit 4: Openstaande tickets van VIPS."

Het is Inschrijver niet geheel duidelijk wat hiermee wordt bedoeld, kunt u dit, eventueel aan de hand van een voorbeeld, verder toelichten?

Antwoord:

Excuses voor de verwarring, de eis inzake VIPS is onverhoopt niet meegenomen. Deze wordt als eis FE138 als volgt toegevoegd aan het PvE onder Personenbeheer:

'Bij de gegevens van Personen moet een kenmerk "VIP" of "VIP ondersteuner" opgegeven kunnen worden, of soortgelijk met hetzelfde doel. Wanneer deze personen een melding doen moet direct gesignaleerd worden dat voor betrokken melder extra aandacht nodig is. Meldingen of aanvragen van deze personen moeten direct herkenbaar zijn.'

Er is een nieuwe versie van de bijlage geupload die u dient te hanteren bij uw inschrijving.

Tijdens de demo dient dus getoond te worden op welke wijze de tooling laat zien dat het een ticket betreft voor een VIP.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage 10 Demo

Vraag:

De verdeling van de tijdsduur voor de diverse onderdelen van de Demo komen Inschrijver nogal 'star' over. Inschrijver stelt voor om een mate van flexibiliteit in de tijdsduur aan te brengen door een totale tijdsduur van 1,5 uur voor de gehele Demo te hanteren, waarbinnen de diverse onderdelen behandeld dienen te worden, in plaats van een maximale tijdsduur per onderdeel.

Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Wij zijn akkoord om dit voorstel over te nemen, leverancier is vrij om een eigen indeling te maken van de te benutten tijd in de demo.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende wensen, BW99

Vraag:

“Vanuit de SMT Programmatuur kunnen o.b.v. events uit logging, rapportages over up- en downtime worden gegenereerd.”

Het is Inschrijver niet geheel duidelijk over welke logging hier wordt gesproken. Van de programmatuur zelf of andere componenten die gemonitord worden? Graag een toelichting.

Antwoord:

Het gaat om de beschikbaarheid van technische gemonitorde applicaties (componenten) binnen het landschap van gemeente Eindhoven.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende wensen, BW98

Vraag:

“De SMT Programmatuur kan geregistreerde events uit logging automatisch updaten en sluiten.”

Het is Inschrijver niet geheel duidelijk over welke logging hier wordt gesproken. Van de programmatuur zelf of andere componenten die

gemonitord worden? Graag een toelichting.

Antwoord:

Het gaat om de beschikbaarheid van technische gemonitorde applicaties (componenten) binnen het landschap van gemeente Eindhoven.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende wensen, BW92

Vraag:

“De SMT Programmatuur voorziet in een virtual assistent voor het registreren van meldingen.”

Het is Inschrijver niet geheel duidelijk wat hier met een virtual assistent wordt bedoeld. Kunt u dit aan de hand van een voorbeeld toelichten?

Antwoord:

Een voorbeeld: Een virtueel assistent of chatbot op een gebruikerspagina die direct vragen kan beantwoorden vanuit de programmatuur als een gebruiker een melding aan wil maken (zowel in de SSP als de backend) of een vraag heeft. En deze indien nodig gespecificeerd door te sturen naar de service desk.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende wensen, BW91

Vraag:

“Het is mogelijk om kennisitems op te zoeken o.b.v. trefwoorden zonder afhankelijk te zijn van voor gedefinieerde trefwoorden (tags) in kennisitems.”

Het is Inschrijver niet duidelijk wat met deze wens wordt bedoeld. Om items te kunnen zoeken en vinden zijn immers zoektags nodig. Kunt u hier een toelichting op geven?

Antwoord:

Er moet gezocht kunnen worden in de vrije tekst van een kennisitem, dus zonder dat er sprake is van zoektags.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende wensen, BW70

Vraag:

“Het is mogelijk om vanuit detail informatie van het CI de PDC automatisch te updaten.”

Het is Inschrijver niet geheel duidelijk wat hiermee wordt bedoeld en welk doel Aanbestedende dienst met deze wens beoogd. Kunt u hier aan de hand van een voorbeeld een toelichting op geven?

Antwoord:

CI's worden soms ook weergegeven in de PDC, als een CI wordt geupdate en dit heeft gevolgen voor het PDC dan willen we graag dat het PDC automatisch deze wijzigingen verwerkt.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende wensen, BW26

Vraag:

“Onderhoud database kunnen gescheduled worden.”

Van onderhoud database is binnen een SaaS-oplossing geen sprake, het is Inschrijver dan ook niet geheel duidelijk wat hier wordt bedoeld. Kunt u hier een toelichting op geven?

Antwoord:

Deze wens is voor de gewenste SaaS applicatie inderdaad niet relevant. De wens is niet van toepassing en wordt verwijderd. Het te scoren punt dat hiermee vrijvalt wordt herverdeeld naar BW15, voor deze wens kan nu 3 punten behaald worden in plaats van 2. Er is een nieuwe versie (v2) van bijlage 9 Aanvullende wensen geüpload in TenderNed, u dient deze versie te hanteren bij uw inschrijving. Het niet hanteren van de nieuwe zal leiden tot het terzijde leggen van uw inschrijving.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende wensen, BW16

Vraag:

“Wanneer een selectie aanpast of verwijderd wordt, geeft de SMT Programmatuur een waarschuwing als dit gevolgen heeft voor andere rapportages en selecties.”

Het is Inschrijver niet geheel duidelijk wat hier wordt bedoeld. Kunt u dit, eventueel aan de hand van een voorbeeld, verder toelichten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 32. Aanvullend een voorbeeld: Een selectie van ICT incidenten wordt gebruikt om inzicht te geven in aantallen incidenten per jaar, historisch tot xx jaar terug. Wanneer de gebruikte achterliggende selectie wordt aangepast zodat hierin alleen de incidenten van dit jaar worden meegenomen wil een beheerder weten op welke rapportages dit invloed heeft.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende wensen, BW14

Vraag:

“De SMT Programmatuur kan omgaan met software voor slechtzienden.”

Wordt hiermee bedoeld dat de SMT Programmatuur aan de digitale toegankelijkheidseisen moet voldoen? Zo nee, kunt u aangeven wat met deze wens wordt bedoeld?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 33.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende wensen, BW09

Vraag:

“Op de persoonskaart kan per veld aangegeven worden of de informatie wel of niet zichtbaar is.”

Het is Inschrijver niet duidelijk door wie (welke soort gebruiker) dit gedaan moet kunnen worden en voor wie deze informatie zichtbaar moet zijn. Kunt

u hier een toelichting op geven?

Antwoord:

Functioneel beheer van de gemeente Eindhoven moet kunnen inrichten dat bepaalde persoonsinformatie alleen getoond wordt voor die gebruikers die dit nodig hebben voor hun taak. Bijvoorbeeld geboortedata of contractinformatie zijn voor een aantal gebruikers relevant, maar voor de meesten niet.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 9 Aanvullende wensen, AW26

Vraag:

“Het is mogelijk om incidenten, wijzigingen en problemen te hyperlinken.”

Het is Inschrijver niet geheel duidelijk wat hiermee wordt bedoeld en welk doel Aanbestedende dienst met deze wens precies voor ogen heeft. Kunt u hier een toelichting op geven?

Antwoord:

Vanuit bv een incident kunnen hyperlinken naar een gerelateerde wijziging of probleem, op die wijze dat men vanuit de melding via de hyperklink direct naar de wijziging gaat.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage 7a gewenste koppelingen, koppeling 17

Vraag:

“Monitoring Tools naar Service Management Tool.”

De Service Mangement Tool kan automatisch events loggen uit Monitoring tools. Hier is geen protocol vastgelegd. Inschrijver neemt aan dat hier uitgegaan kan worden van open standaarden zoals API's. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Deze aanname is juist. Deze koppeling is nog niet aanwezig maar opgenomen als toekomstige wens. De koppelingen waar dit van toepassing op is, zijn in het architectuur document (bijlage 7a) aangemerkt met licht

blauw. Op dit moment is het voor deze koppelingen voldoende om te beantwoorden of, en zo ja hoe de SMT aansluit bij de standaard koppelmethodes zoals beschreven in het programma van eisen.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage 7a gewenste koppelingen, koppeling 15

Vraag:

“Kassagegevens verwerken in de Service management Tool.”

Het is Inschrijver niet geheel duidelijk over welke kassagegevens hier wordt gesproken, hoe dit zich verhoudt tot het SMT en welk doel Aanbestedende dienst hier precies mee voor ogen heeft. Kunt u hier een toelichting op geven?

Antwoord:

Deze koppeling is nog niet aanwezig maar opgenomen als toekomstige wens. De koppelingen waar dit van toepassing op is, zijn in het architectuur document (bijlage 7a) aangemerkt met licht blauw. Op dit moment is het voor deze koppelingen voldoende om te beantwoorden of, en zo ja hoe de SMT aansluit bij de standaard koppelmethodes zoals beschreven in het programma van eisen.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 7a gewenste koppelingen, koppeling 14

Vraag:

“Koppeling met telefoonsysteem zodat automatisch de naam van de beller op de telefoon verschijnt.”

In Figuur 1 in Bijlage 7a staat een pijl van het telefoonsysteem naar het SMT, wat suggereert dat informatie vanuit het telefoonsysteem richting het SMT moet gaan. Inschrijver biedt echter niet de functionaliteit om de naam van een beller te tonen. Dit is meer functionaliteit voor het telefoonsysteem. Wel is het mogelijk om vanuit het SMT naam en telefoonnummer naar het telefoonsysteem te sturen. Inschrijver neemt aan dat dit laatste wordt bedoeld. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Deze aannname is juist. Deze koppeling is nog niet aanwezig maar opgenomen als toekomstige wens. De koppelingen waar dit van toepassing op is, zijn in het architectuur document (bijlage 7a) aangemerkt met licht blauw. Op dit moment is het voor deze koppelingen voldoende om te beantwoorden of, en zo ja hoe de SMT aansluit bij de standaard koppelmethodes zoals beschreven in het programma van eisen.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 53
Onderwerp: Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 26

Vraag:
Inschrijver verricht in beginsel geen archiveringsdiensten. Deze diensten zijn ook geen onderdeel van onderhavige opdracht.
Inschrijver verzoekt u dan ook om Artikel 26 in zijn geheel niet van toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 14.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 54
Onderwerp: Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 25.1 en 25.2

Vraag:
Inschrijver is ISO 27001 gecertificeerd en heeft haar informatiebeveiliging ingericht volgens de ISO 27002. Compliance met de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen dient door Opdrachtgever zelf onderzocht te worden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:
Uw voorstel is niet akkoord, voldoen aan de GIBIT is een eis. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aantonen van compliance met Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 55
Onderwerp: Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 22.8

Vraag:

Inschrijver ziet graag de volgende zin aan het artikel toegevoegd:
'Opdrachtgever kan van het in deze bepaling beschreven recht tot overdracht alleen gebruik maken, wanneer de ICT Prestatie ook na de overdracht uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever wordt gebruikt.'

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Opdrachtgever neemt uw voorstel niet over. Zie ook het antwoord op vraag 16.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 20.9

Vraag:

Ontbinding van de Overeenkomst op basis van een bewering door een derde komt Inschrijver als zeer onredelijk over.

Inschrijver stelt daarom voor om dit artikel als volgt te wijzigen:
'[...] of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze ook na ingebrekestelling in de nakoming van haar verplichtingen zal tekortschieten.'

Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Uw voorstel is niet akkoord. Opdrachtgever meent dat artikel 20.9 een proportionele regeling bevat voor verzuim, die ook aansluit bij het wettelijke regime.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 18.2.ii

Vraag:

"aan Opdrachtgever Koppelingen ter beschikking te stellen en de daarbij horende Documentatie, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de gegevens/autorisaties middels de Koppelingen op te vragen;"

De gegevens kunnen rechtstreeks via de applicatie worden opgevraagd. Hiervoor is geen extra koppeling vereist.

Inschrijver stelt daarom de volgende aanpassing aan dit artikel voor: '[...] autorisaties middels de Koppelingen of de applicatie op te vragen;'

Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aan de overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: 'Artikellid 18.2 onder ii wordt aangevuld zodat deze bepaling als volgt komt te luiden: aan Opdrachtgever Koppelingen ter beschikking te stellen en de daarbij horende Documentatie, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de gegevens/autorisaties middels de Koppelingen of de als onderdeel van de ICT Prestatie beschikbaar gestelde Programmatuur op te vragen;'

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 17.8

Vraag:

“In het geval derden Opdrachtgever ter zake van een beweerdelijke schending van intellectuele eigendomsrechten aansprakelijk stellen, is Opdrachtgever – onverminderd het voorgaande – gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk, buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden.”

Ontbinding van de Overeenkomst op basis van een bewering door een derde komt Inschrijver als zeer onredelijk over. Pas wanneer een schending bewezen is kan overgegaan worden op ontbinding van de Overeenkomst.

Inschrijver verzoekt u dan ook om het woord ‘beweerdelijke’ te laten vervallen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aan de overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: 'Artikellid 17.8 wordt gewijzigd zodat deze bepaling als volgt komt te luiden: In het geval derden Opdrachtgever ter zake van een schending van intellectuele eigendomsrechten aansprakelijk stellen en Opdrachtgever redelijkerwijs mag aannemen dat daadwerkelijk sprake is van de gestelde schending, is Opdrachtgever – onverminderd het voorgaande – gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk, buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Een dergelijke ontbinding laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet.'

12-10-2022

Beantwoord op:

Label: Inhoud

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 13.5.iv

Vraag:

Bij de verwerking van persoonsgegevens in opdracht is altijd sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid en een gedeeld risico. Inschrijver kan dan ook niet accepteren dat een door de toezichthouder aan Opdrachtgever opgelegde boete voor rekening van Opdrachtnemer komt te liggen.

Inschrijver verzoekt u dan ook om dit Artikel te laten vervallen en de aansprakelijkheid voor boetes alleen binnen de beperkingen van Artikel 13.4 te laten vallen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 23.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 13.4

Vraag:

Een aansprakelijkheid van 10x de jaarvergoeding per gebeurtenis en 20x de jaarvergoeding in totaal is buitengewoon disproportioneel. Daarom kan Inschrijver niet akkoord gaan met dit artikel. Als alternatief stelt Inschrijver het volgende voor:

‘De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot éénmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid onder de Overeenkomst bedraagt evenwel nooit meer dan €100.000 (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. (...)’

Met als toevoeging:

‘Enkel directe schade komt voor vergoeding in aanmerking.’

Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. U onderbouwt uw stelling niet. Opdrachtgever meent dat deze bepaling wel proportioneel is.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 61
Onderwerp: Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 9.8

Vraag:

“Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor voor groep J62, althans sectie J, conform CPA 2008, althans de opvolger daarvan.”

De in Artikel 9.8 aangegeven indexatie wijkt af van hetgeen gebruikelijk is in de markt. Het is gebruikelijk om de indexatie plaats te laten vinden op basis van de CBS-index Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven.

Inschrijver stelt voor om Artikel 9.8 als volgt te wijzigen:
‘Indexatie vindt plaats op basis van de CBS-index Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven.’

Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom wordt een afwijkende indexering gehanteerd?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met uw voorstel. De jaarlijkse vaste kosten en uurtarieven mogen geïndexeerd worden conform de aangegeven CBS index.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 62
Onderwerp: Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 5.5

Vraag:

Inschrijver dient het aanbod volledig te baseren op de door Aanbestedende dienst gepubliceerde documenten. Hoewel deze doorgaans een redelijk beeld geven van de huidige situatie, is het nooit mogelijk om de huidige situatie aan de hand van de aanbestedingsdocumenten voor 100% helder te hebben. Er bestaat dan ook altijd een kans dat Inschrijver een aanpassing niet heeft

kunnen voorzien in het aanbod en/of de risicoanalyse.
Het is naar mening van Inschrijver dan ook niet proportioneel om de verantwoordelijkheid voor de kosten van deze aanpassing volledig bij Inschrijver te leggen.

Inschrijver verzoekt u dan ook om het artikel als volgt aan te passen:
Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier niet heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse, doch wel had behoren te voorzien, zullen de kosten voor deze aanpassingen naar redelijkheid en billijkheid worden verdeeld tussen Leverancier en Opdrachtgever.'

Antwoord:

Opdrachtgever ziet dit anders. Zie het antwoord op vraag 31.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage 3 GIBIT 2020, Artikel 4.2

Vraag:

Inschrijver heeft als beleid geen fatale termijnen te accepteren. Het behalen van dergelijke termijnen is immers afhankelijk van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever. Met andere woorden, beide partijen hebben een grote invloed op het juist en op tijd afronden van bijv. de implementatie. Met dit artikel wordt de verantwoordelijkheid volledig aan de kant van Opdrachtnemer neergelegd, wat naar mening van Inschrijver niet realistisch en niet proportioneel is.

Inschrijver stelt voor hier de in de markt gangbare clause te hanteren dat leverancier in verzuim is "wanneer live-gang ook na ingebrekestelling en verstrijken redelijke termijn nog niet heeft plaatsgevonden."

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Dit is niet akkoord, Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de in zijn eigen Implementatieplan gestelde termijnen. Deze termijnen worden dan ook als Fatale termijnen beschouwd zoals omschreven in de GIBIT. Zou er op enig moment in de toekomst discussie ontstaan over verzuim aan de kant van Opdrachtgever, dan is het aan Leverancier om te stellen en te bewijzen dat en hoe Opdrachtgever is tekortgekomen.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 2a Conceptovereenkomst, Artikel 11.1

Vraag:

“Indien Opdrachtgever hierom verzoekt zal Opdrachtgever een escrow overeenkomst sluiten met een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij, uiterlijk binnen 30 dagen nadat Opdrachtgever het verzoek hiertoe heeft gedaan.”

Inschrijver heeft reeds een continuïteitsvoorziening inclusief escrow beschikbaar voor de aan Opdrachtgever aangeboden software. Is Opdrachtgever bereid om aan te sluiten bij de bestaande regeling? En zo niet, is Opdrachtgever dan bereid om, in afwijking van artikel 11.6, de i.v.m. de onder artikel 11.1 te sluiten escrow overeenkomst alleen te dragen?

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid aan te sluiten bij een collectieve escrow regeling mits deze waarborgen biedt gelijkwaardig aan de waarborgen die de regeling van artikel 11 beoogt.

Beantwoord op: 12-10-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

65

Onderwerp:

Bijlage 2a Conceptovereenkomst, Artikel 2.2

Vraag:

“Leverancier garandeert dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de normen zoals opgenomen in de GIBIT 2020 en in de in artikel 1.1 genoemde documenten.”

Inschrijver neemt dergelijke bepalingen doorgaans niet op, omdat het bij software wel degelijk kan voorkomen dat er op enig moment een gebrek ontstaat of dat deze niet onmiddellijk kan worden aangepast aan een wetswijziging.

Uiteraard zullen gebreken conform SLA worden verholpen en zullen wijzigingen in wet- en regelgeving zo spoedig mogelijk worden geïmplementeerd. Inschrijver stelt daarom voor om "garandeert" te wijzigen in "zorgt ervoor". Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?

Antwoord:

Opdrachtgever is niet akkoord. Het zal namelijk van de concrete situatie afhangen wat de eventuele impact van een gebrek is wat Opdrachtgever gelet op die impact in dat concrete geval van Leverancier zal verwachten.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 66
Onderwerp: Bijlage 1 PvE, FE100

Vraag:
“De SMT Programmatuur biedt de mogelijkheid om middelen en personeel te verhuizen binnen de locaties die in de SMT Programmatuur staan”.

Is het hierbij wenselijk dat bij het verhuizen ook meerdere verhuisscenario's gemaakt kunnen worden en dat verhuizingen ook grafisch op een plattegrond kunnen worden gedaan?

Antwoord:
De gestelde eis blijft gehandhaafd. De voorgestelde aanvullende functionaliteiten en mogelijkheden worden niet als eis of wens gesteld, maar mogen uiteraard wel als functionaliteit aangeboden worden.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 67
Onderwerp: Bijlage 1 PvE, FE64

Vraag:
“De Behandelaar heeft de mogelijkheid om automatische mails in een specifieke record uit te zetten”

Het is Inschrijver niet helemaal duidelijk wat hiermee wordt bedoeld, kunt u dit nader toelichten of hiervan een voorbeeld geven?

Antwoord:
Als een behandelaar een update plaatst in een ticket plaatst, moet er een mail vanuit het SMT kunnen worden gestuurd. Daarbij moeten deze in templates worden aangeboden. In specifieke gevallen moet deze optie uitgezet kunnen worden.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 68
Onderwerp: Beschrijvend document, paragraaf 6.1.11 Aantal malen inschrijven

Vraag:

“Inschrijver ((rechts)persoon, eenmanszaak of personenvennootschap) mag slechts éénmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband.”

Inschrijver neemt aan dat met éénmaal inschrijven ook wordt bedoeld dat een Inschrijver niet én een zelfstandige inschrijving mag doen én als onderaannemer/derde van een andere inschrijver meedoet. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Deze aanname is deels juist. Het hangt er van af, of op de onderaannemer wel of niet een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Wordt een dergelijk beroep gedaan op de onderaannemer, dan kan hij niet ook zelfstandig of als combinatie inschrijven. Indien er geen beroep op de onderaannemer wordt gedaan, kan deze ook zelfstandig inschrijven.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 6.1.2 Rechtsgeldige ondertekening

Vraag:

“De Inschrijving (incl. alle Invulformulieren) dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een ten tijde van ondertekening tot vertegenwoordiging bevoegde functionaris.”

Inschrijver neemt aan dat een digitale (gescande) handtekening is toegestaan. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Deze aanname is juist.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.3.1 Beoordelingswaarden van kwaliteitscriteria

Vraag:

“Indien na toekenning van punten op basis van de kwaliteitscriteria twee of meer Inschrijvers eenzelfde hoogste eindscore halen, dan wordt eerst gekeken naar de niet of minder afgeronde eindscores.”

Per kwaliteitscriterium kan een rond % van een rond aantal punten behaald worden. De uiteindelijke score wordt daarnaast ook nog in consensus door het gehele beoordelingsteam bepaald. Dit houdt in dat er geen niet of minder afgeronde eindscores kunnen bestaan, de door de individuele beoordelaars toegekende score wordt immers niet gemiddeld om tot de eindscore te komen.

Inschrijver stelt voor dat indien twee of meer inschrijvers eenzelfde hoogste score halen, eerst wordt gekeken naar de hoogste score die voor K1 is behaald en indien daar ook eenzelfde score is behaald vervolgens naar de hoogste score van K2, daarna K3 en daarna K4 wordt gekeken, alvorens wordt overgegaan op loting. Bent u bereid dit voorstel over te nemen?

Zo nee, kunt u aangeven op welke manier tot een niet of minder afgeronde eindscore gekomen kan worden bij het toekennen van een uiteindelijke score in consensus?

Antwoord:

Opdrachtgever wijst er allereerst op dat de rangschikking wordt bepaald door de optelsom van de scores voor zowel prijs als de inhoudelijke criteria. Bij gelijk eindigen zullen eerst de decimalen van de prijsscore worden uitgebreid. Is dan nog steeds sprake van een gelijke puntenscore, dan zal Opdrachtgever eerst kijken naar criterium K1 dan criterium K2, dan criterium K4 en tenslotte criterium K3.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.3.1 Beoordelingswaarden van kwaliteitscriteria

Vraag:

In het beoordelingsschema wordt bij alle waarderingen aangeven dat de beantwoording van K1 en K4 o.a. wordt beoordeeld op de 'aantrekkelijkheid' van de onderbouwing.

Het is Inschrijver echter niet duidelijk wat Aanbestedende dienst bedoeld met een aantrekkelijke onderbouwing. Dient dit gelezen te worden als 'sluit optimaal aan bij de doelstelling en de gewenste situatie'?

Op basis van welke objectieve criteria wordt deze 'aantrekkelijkheid' precies gemeten?

Graag een toelichting.

Antwoord:

Bij criterium K1 draait het om de Implementatie. Meer aantrekkelijk is het implementatieplan dat meer doet verwachten dat de Implementatie soepel en

succesvol zal verlopen.

Bij criterium K4 draait het om Partnership. Meer aantrekkelijk is op dit punt de aanbieding die meer beantwoordt aan hetgeen Opdrachtgever in de inleiding van paragraaf 4.2.1.4 heeft opgenomen: '(...) Gezien de ontwikkelingen op het gebied van ICT en SMT software zoekt Aanbestedende Dienst nadrukkelijk een strategisch partner die hierover advies kan uitbrengen. De Opdrachtgever wil gedurende de contractstermijn de toepassingen van SMT Programmatuur en haar gebruik daarvan door ontwikkelen. Dit vraagt volgens de Opdrachtgever om nieuwe, innovatieve inzichten en om het vermogen om doorlopend effectief, efficiënt en flexibel te veranderen.(...)'

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.3.1 P1.1: Prijs voor implementatie

Vraag:

“Om misverstanden te voorkomen vermeldt Aanbestedende Dienst hier expliciet dat de jaarlijkse kosten die in het prijzenblad worden opgegeven vast zijn en dus onafhankelijk van variabelen zoals bijvoorbeeld het aantal Aanmelders en/of Behandelaren.”

De jaarlijkse kosten zijn bij Inschrijver juist inbegrepen in de licenties en daarmee ook de licentieprijz.

Het aantal gebruikers (Aanmelders en/of Behandelaren) is daarmee de bepalende factor voor de prijs voor de jaarlijkse kosten.

Dit is binnen de branche ook de meest gebruikelijke werkwijze.

Het is voor Inschrijver(s) niet te doen om de licentieprijzen om te rekenen naar kosten voor alle diverse componenten zoals in het prijzenblad bij P1.2 opgenomen.

Inschrijver verzoekt u daarom ook om voor P1.2 een licentieprijz voor ca. 4000 gebruikers (conform het aantal aangegeven in paragraaf 2.2) per jaar uit te vragen. Is dit akkoord?

Zo nee, waarom dienen de jaarlijkse kosten op een binnen de branche zeer ongebruikelijke (en naar mening van Inschrijver ontransparante) wijze opgegeven te worden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wil in het prijzenblad een integrale jaarprijz voor de totale dienstverlening ontvangen die niet afhankelijk is van variabelen. Inschrijver dient daarnaast aanvullend een bijlage in, die dient ter inzage van

de opbouw van de opgegeven prijs voor de eenmalige kosten en vaste kosten, hier mag inschrijver een eigen format voor hanteren. Hierin werkt u dus het vaste jaarbedrag verder uit zodat de onderbouwing transparant en inzichtelijk wordt voor aanbestedende dienst. Die onderbouwing biedt handvatten aan Opdrachtgever om de aanbieding te toetsen aan het criterium 'onaanvaardbaar laag' en geeft handvatten wanneer de toekomstige behoefte zou wijzigen.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.3.1 P1.1: Prijs voor implementatie

Vraag:

“Voor dit onderdeel geeft u de vaste prijs op voor de implementatie met daarin al de gevraagde onderdelen, passend binnen de geformuleerde doelstellingen, technische eisen en tijdsplanning.”

In het Prijzenblad staat bij P1.1 ‘licenties en alle toebehoren’ aangegeven. Echter is bij een implementatie geen sprake van een licentieprijs. Inschrijver neemt aan dat dit een verschrijving betreft en de instructie zoals opgenomen in paragraaf 5.2.3.1 aangehouden dient te worden. Is deze aanname juist?

Antwoord:

De component 'licentie en alle toebehoren' is te lezen als 'mits van toepassing'. Het prijsmodel kan voor iedere inschrijver anders zijn.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.3.1 P1: Prijs

Vraag:

Het komt Inschrijver disproportioneel over om prijzen voor 4 jaar vast te laten zetten.

Zeker omdat hier ook vanuit de overheid (zie ook PIANOo: <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/maatwerk-bij-prijsstijgingen>) een advies is gekomen dat aanbestedende diensten aanbeveelt hier als goed opdrachtgever mee om te gaan.

In dit advies wordt ook voorschrift 3.9 A uit de Gids Proportionaliteit aangehaald, waarin is bepaald dat “een aanbestedende dienst het risico bij de partij moet neerleggen die deze het best kan beheersen of beïnvloeden. Het bij een opdrachtnemer neerleggen van een niet of nauwelijks voorzienbaar

risico (o.a. onvoorziene marktontwikkelingen door Corona en de oorlog in Oekraïne) dat zich in uitzonderlijke gevallen voordoet is sneller disproportioneel dan een redelijkerwijs voorzienbaar risico met geringe effecten.”

Inschrijver verzoekt u daarom om ook tijdens de initiële looptijd van de overeenkomst indexering per jaar toe te staan. Is dit akkoord? Zo nee, kunt aangeven waarom het risico van de prijsstijgingen in de huidige markt volledig aan de kant van de inschrijvers wordt gelegd?

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid dit aan te passen. De vaste jaarlijkse kosten en uurtarieven mogen geïndexeerd worden. Zie ook het antwoord op vraag 61.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.3.1 P1: Prijs

Vraag:

“In de Inschrijving op te nemen prijzen drukt Inschrijver uit in euro’s (€), prijspeil januari 2023 exclusief btw;”

Inschrijver neemt aan dat dit prijspeil enkel geldt voor de terugkerende kosten en niet voor de eenmalige kosten voor de implementatie. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Dit prijspeil geldt ook voor de eenmalige kosten voor implementatie, met dien verstande dat deze wordt afgerond in 2023 en er dus onder normale omstandigheden niet aan indexering wordt toegekomen.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 K1 Implementatieplan

Vraag:

“Aanbieder verklaart uiterlijk drie maanden na het afsluiten van het contract een exit-strategie opgesteld te hebben conform artikel 22 van de GIBIT.”

Het is Inschrijver niet duidelijk wat met deze zinsnede wordt bedoeld. Dient Inschrijver onderdaan het implementatieplan deze verklaring op te nemen?

Graag een toelichting.

Antwoord:

Enkel door in te schrijven stemt u hiermee in c.q. legt u deze verklaring af. U hoeft deze tekst niet expliciet/letterlijk over te nemen.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 10

Vraag:

Aspect 10 komt neer op een volledig conversieplan dat binnen het maximaal A4 voor het implementatieplan uitgewerkt moet worden. Dit is inclusief een aparte verdeling van inspanning voor zowel Inschrijver als Opdrachtgever, de uit te voeren activiteiten (stappenplan), een beschrijving van de te gebruiken conversiesoftware én een tijdsplanning opgenomen dient te worden.

Dit plan-binnen-een-plan neemt veel kostbare ruimte in, die inschrijvers nodig hebben om alle Aspecten en hun onderliggende subonderwerpen uit te kunnen werken.

Inschrijver stelt daarom voor om het conversieplan niet mee te laten tellen binnen het maximaal aantal A4 voor het implementatieplan óf om het maximaal aantal A4 uit te breiden naar minimaal 22 pagina's. Bent u bereid dit voorstel over te nemen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord om dit aan te passen naar maximaal 22 pagina's A4 voor beantwoording van gunningscriterium K1 inclusief het conversieplan.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 8 en 9

Vraag:

In Aspect 8 dient beschreven te worden op welke wijze iedere deellevering wordt opgeleverd. In aspect 9 dient vervolgens de Acceptatieprocedure zoals beschreven in Artikel 7 van de GIBIT worden uitgewerkt.

In Artikel 7 van de GIBIT staat echter aangegeven dat wanneer er sprake is van deelleveringen, na iedere levering een acceptatieprocedure moet plaatsvinden. Hiermee is de acceptatieprocedure onderdeel van de procedure voor het opleveren van de deelleveringen en komt dus al aan bod in Aspect 8.

Daarnaast suggereert de uitvraag bij Aspect 9 dat de acceptatieprocedure zoals in Artikel 7.2 van de GIBIT beschreven staat gevolgd moet worden.

Het is Inschrijver daardoor niet duidelijk wat bij Aspect 9 beschreven moet worden, dat niet al in Aspect 8 aan bod dient te komen en in Artikel 7.2 van de GIBIT is voorgeschreven.

Kunt u hier een toelichting op geven?

Antwoord:

In aspect 8 beoordeeld de aanbestedende dienst de beschrijving van wijze waarop deelleveringen geaccepteerd worden. De GIBIT schrijft voor dat na elke deellevering een acceptatie plaatsvindt en binnen welke kaders. De beoordeling van aspect 8 vindt plaats met in acht neming van de kaders uit de GIBIT.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 6 en 7

Vraag:

Zowel in aspect 6 als Aspect 7 wordt gevraagd naar een tijdspad voor de deelleveringen. Inschrijver neemt aan dat het is toegestaan om het tijdspad /tijdschema enkel in Aspect 7 uit te werken en in Aspect 6 de toelichting van de verschillende deelleveringen op te nemen. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Het is inschrijver toegestaan het tijdspad te beschrijven voor de implementatie en daarbinnen de deelleveringen op te nemen wanneer deze per deellevering voldoende inzicht geven in de tijdspaden.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 5

Vraag:

“De relatie tussen de SMT Programmatuur (inclusief te leveren

randapparatuur) en de andere onderdelen van het Applicatielandschap en de eventuele medewerking van derde partijen die gelet op die relatie voor de implementatie vereist is.”

Het is Inschrijver niet duidelijk over welke te leveren randapparatuur hier wordt gesproken. Betreft het hier mogelijk een verschrijving? Zo nee, kunt u aangeven wat hier wordt bedoeld met ‘inclusief te leveren randapparatuur’?

Antwoord:

Het betreft geen verschrijving, hiermee wordt bedoeld op een situatie waarin Inschrijver gebruikt maakt van programmatuur van derden (al dan niet geïntegreerd) (bijvoorbeeld gebruik van een tool als PowerBI voor rapportages, programmatuur voor SSP etc.).

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 4

Vraag:

Bij Aspect 4 wordt aangegeven dat de ‘Out-of-the-Box koppeling’ het hoogst wordt beoordeeld. Het is Inschrijver echter niet duidelijk wat met een ‘Out-of-the-Box koppeling’ wordt bedoeld. Kunt u hier een toelichting op geven, eventueel aan de hand van een voorbeeld?

Antwoord:

Bijvoorbeeld standaard meegeleverde API's.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 2

Vraag:

“De persoon die de demo verzorgt zal ook onderdeel uitmaken van het team van de opdrachtnemer dat de implementatie op zich gaat nemen.”

Er zijn diverse redenen waarom het niet mogelijk is om de demo te laten uitvoeren door een medewerker die ook de implementatie uit zal voeren. Het is daarnaast, naar mening van Inschrijver, ook niet noodzakelijk om een demo te laten uitvoeren door een medewerker die bij de implementatie betrokken zal zijn, immers kunt u ervan uitgaan dat Inschrijver zowel de Demo als de implementatie enkel door kundige medewerkers uit laat voeren.

Staat u toe dat ook een medewerker niet wellicht niet betrokken zal zijn bij de implementatie de Demo verzorgd? Zo nee, kunt u toelichten waarom de persoon die de Demo verzorgt ook bij de implementatie betrokken moet zijn?

Antwoord:

Aanbestedende dienst past dit aan naar: "Er zal minimaal 1 persoon de demo verzorgen die bij de opdrachtnemer als consultant betrokken is bij implementaties."

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 2

Vraag:

Inschrijver neemt aan dat het is toegestaan om de Demo door meer dan 1 persoon te laten verzorgen. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Deze aanname is juist.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 1

Vraag:

"Geef aan hoe de volgende onderdelen aansluiten / invloed hebben op de gevraagde ICT Prestatie
- De historie van uw organisatie en productontwikkeling"

Productontwikkeling is, naar mening van Inschrijver, geen onderdeel dat thuishoort binnen een implementatieplan. Het is Inschrijver daardoor ook niet duidelijk wat Aanbestedende dienst hier specifiek beschreven wenst te hebben m.b.t. de productontwikkeling in het kader van de implementatie.

Kunt u hier een toelichting op geven?

Antwoord:

Dit punt komt bij het gunningscriterium K1 (aspect 1) te vervallen. Dit dient onderdeel te zijn van uw beantwoording van gunningscriterium K4.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 1

Vraag:

“Geef aan hoe de volgende onderdelen aansluiten / invloed hebben op de gevraagde ICT Prestatie

- De historie van uw organisatie en productontwikkeling”

In Artikel 2.115 wordt aangegeven dat gunningscriteria verband dienen te houden met het voorwerp van de overheidsopdracht.

De relatie tussen de historie van de organisatie en het voorwerp van de opdracht ontgaat Inschrijver volledig. Daarnaast is de historie van een bedrijf niet subjectief te beoordelen en heeft daarmee, naar mening van Inschrijver, geen plaats in een gunningscriterium in het algemeen en een implementatieplan in het bijzonder. Inschrijver verzoekt u dan ook om dit onderdeel uit Aspect 1 van Kwaliteitscriterium 1 te laten vervallen. Is dit akkoord?

Zo nee, graag een toelichting conform de Gids Proportionaliteit op welke manier de historie van een organisatie voorwerp kan zijn van onderhavige opdracht én een toelichting op basis van welke objectieve criteria de beschrijving van de historie van de organisatie objectief beoordeeld zal worden.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 84.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 1

Vraag:

De risicoanalyse waar in Artikel 3.4.ii van de GIBIT 2020 over wordt gesproken ziet toe op de gehele opdracht. Inschrijver neemt aan dat de risicoanalyse die binnen het implementatieplan wordt uitgevraagd enkel toe dient te zien op de implementatie. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Deze aanname is niet juist, de risicoanalyse is van toepassing op zowel de implementatie als de gehele looptijd.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 1

Vraag:

“Neem de doelstelling uit paragraaf 2.1 [...] over.”

In paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document worden meerdere doelstellingen genoemd. Inschrijver neemt aan dat hier specifiek onderstaande doelstelling wordt bedoeld.

“Het doel van deze aanbesteding van de gemeente Eindhoven, hierna te noemen als Opdrachtgever, is haar gebruikers te faciliteren en ondersteunen met een passend en gebruiksvriendelijk service management tooling, hierna te noemen als SMT Programmatuur, voor de verwerking en afhandeling van verschillende IT, facilitaire en P&O gerelateerde meldingen, aanvragen van middelen, wijzigingen, workflows en reserveringen in de infrastructuur van de organisatie. Daarnaast dient SMT Programmatuur op een efficiënte wijze het afhandelingsproces te ondersteunen waarbij ook op een proactieve wijze signalen en acties inzichtelijk zijn, zodat acties tijdig, centraal en in één systeem beschikbaar komen waarbij de volledigheid van de informatie voldoende is om de acties te kunnen afwickelen.

De SMT Programmatuur biedt de mogelijkheid om alle benoemde processen met betrekking tot service management uit te voeren. Naast het realiseren van een vereenvoudiging van de werkprocessen dient het systeem bij te dragen aan optimale gebruiksvriendelijkheid en efficiënte verwerking.”

Is deze aanname juist? Zo nee, kunt u helder en concreet aangeven welke doelstelling/doelstellingen uit paragraaf 2.1 specifiek worden bedoeld?

Antwoord:

Deze aanname is juist.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.2.1.1 Aspect 1

Vraag:

De uitvraag voor Aspect 1 van Kwaliteitscriterium 1 is Inschrijver niet geheel duidelijk. Wordt hier bedoeld dat Inschrijver moet beschrijven op welke manier zij de doelstelling uit paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document gaat behalen en de gewenste situatie uit paragraaf 2.2.3 gaat realiseren?

Begrijpt Inschrijver het goed dat voor dit aspect het volgende uitgewerkt moet worden:

- Hoe Inschrijver de doelstelling uit paragraaf 2.1 gaat behalen en de gewenste situatie uit paragraaf 2.2.3 gaat realiseren;
- Welke doelstellingen Inschrijver zelf heeft voor de implementatie en op welke manier deze aansluit op de doelstellingen van Gemeente Eindhoven;
- Welke randvoorwaarden en geldende kaders en normen Inschrijver heeft voor de implementatie en op welke manier deze aansluit op de doelstellingen van Gemeente Eindhoven?

Zo nee, kunt u dan helder en concreet aangeven wat hier wel moet worden uitgewerkt?

Antwoord:

Deze aannames zijn juist.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
89

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 4.5.1 SROI

Vraag:

Er zijn diverse redenen, buiten de invloedssfeer van Inschrijver, waardoor het kan gebeuren dat niet volledig aan de SROI prestatie-eis kan worden voldaan. Het komt Inschrijver in een dergelijk geval disproportioneel over om een korting op de opdrachtsom in mindering te brengen.

Inschrijver verzoekt u dan ook om deze clausule te laten vervallen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom wordt een dergelijk zware last bij Inschrijver gelegd, ondanks dat de invulling van SROI al bemoeilijkt wordt door de huidige situatie in de arbeidsmarkt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet akkoord. Het SROI beleid van de gemeente Eindhoven geeft meer ruimte voor het invullen van de SROI verplichting. Het is niet per se het plaatsen van kandidaten uit de doelgroep.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
90

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 4.5.1 SROI

Vraag:

De praktijk leert dat het binnen de branche van Inschrijver zeer lastig is om invulling te geven aan SROI. Immers betreft het specialistisch werk en worden bij ICT-gerelateerde diensten relatief weinig medewerkers op een opdracht ingezet in vergelijking met een meer 'praktische' branche, zoals bijvoorbeeld de bouw.

Inschrijver stelt voor om 5% van de opdrachtwaarde aan Aanbestedende dienst beschikbaar te stellen zodat zij zelf een invulling aan kan geven. Bent u bereid dit voorstel over te nemen?

Zo nee, bent u dan wel bereid om de SROI eis te wijzigen naar 5% over de loonsom i.p.v. 5% over de opdrachtwaarde, zoals gebruikelijker bij ICT-gerelateerde opdrachten?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is bereid om het percentage aan te passen naar 2%. De tekst wordt dus: 'Er is voor deze Opdracht gezien de opdrachtwaarde, doorlooptijd en de aard van de Opdracht, een SROI prestatie-eis opgenomen van 2% van de totale uiteindelijke opdrachtsom (excl. BTW).'

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 4.4.3 A Kwaliteitsmanagement

Vraag:

Inschrijver beschikt over een eigen kwaliteitsmanagementsysteem dat is opgezet in lijn met de ISO9001:2015 norm en dat staat vastgelegd in ons kwaliteitshandboek.

Vanwege de aard van ons bedrijf en onze dienstverlening is een groot deel van de onderdelen binnen ISO9001 ook al geborgd binnen ons ISO27001 certificaat.

Inschrijver neemt daarom aan dat het ook is toegestaan om een eigen kwaliteitsmanagementsysteem te hanteren, zolang deze in lijn is met de ISO9001:2015 norm en als geldig bewijsstuk het kwaliteitshandboek incl. een door de directie ondertekende beleidsverklaring ook volstaat. Is deze aanname juist?

Zo nee, gezien het omwille van de tijd niet mogelijk is om nog vóór gunning een externe audit uit te laten voeren, laat staan een certificering te behalen, staat u toe dat Inschrijver na gunning het eigen kwaliteitsmanagementsysteem extern laat toetsen door een daartoe bevoegde onafhankelijke instantie?

Antwoord:

Deze aanname is juist.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
92

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 4.4.1 Kerncompetentie A

Vraag:

Er zijn in de markt zeer weinig partijen die SMT Programmatuur afnemen /uitvragen waar zowel IT, P&O, als FM (facilitair) geïntegreerd zijn.

Ook zijn in de afgelopen 3 jaar geen aanbestedingen gepubliceerd waarbij alle drie de genoemde processen zijn uitgevraagd en waarbij de omvang vergelijkbaar is met onderhavige opdracht.

Dit houdt in dat enkel de huidige leverancier de vereiste ervaring in de afgelopen 3 jaar op heeft kunnen doen.

Om een gelijk speelveld te kunnen creëren, MKB toe te kunnen laten én binnen de proportionaliteitsbeginselen te kunnen blijven verzoekt Inschrijver u om toe te staan dat voor Kerncompetentie A ook referentieopdrachten die langer dan 3 jaar geleden zijn uitgevoerd opgegeven mogen worden.

Is dit akkoord? Zo nee, graag een heldere uitleg conform Aw2012 waarom de Aanbestedende dienst deze ervaringseis Proportioneel acht en een gelijk speelveld voor alle marktpartijen, incl. MKB, kan worden gegarandeerd.

Antwoord:

De aanbestedende dienst is bereid om de eisen voor de kerncompetenties aan te passen naar: 'De referentie is niet ouder dan vijf jaar.'

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
93

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 3.3.2 Ontvangst van de Inschrijvingen

Vraag:

Inschrijver neemt aan dat 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:

Deze aanname is niet juist, betreffende informatie lezen inschrijvende partijen in het proces verbaal van gunning. Via TenderNed ontvangt iedere partij individueel wel een bericht via de berichten module op het moment

van opening van de eigen inschrijving.

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
94 Beschrijvend document, paragraaf 3.3.1 Indienen van een Inschrijving

Vraag:

De beantwoording op gevraagde geschiktheidseisen (lees: de bewijsstukken) hoeven pas na gunning aangeleverd te worden. Dit wordt in de planning in paragraaf 3.1 bevestigd en is ook in lijn met de procedure binnen aanbesteden, om de administratieve last voor inschrijvers te verlagen.

Inschrijver neemt daarom aan dat het hier een verschrijving betreft en de beantwoording op/bewijsstukken voor de geschiktheidseisen inderdaad na gunning aangeleverd hoeven te worden. Is deze aanname juist?

Zo nee, wat wordt hier specifiek bedoeld met de beantwoording op gevraagde geschiktheidseisen?

Antwoord:

De bewijsstukken waarnaar verwezen wordt in paragraaf 3.1, die alleen door de partij hoeven aangeleverd te worden waaraan voorlopig is gegund, zijn:

- Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden;
- Een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- Een verklaring omtrent betalingsgedrag van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving, niet ouder is dan zes maanden.

In paragraaf 3.3.1 betreft het de gevraagde geschiktheidseisen zoals omschreven in paragraaf 4.4, inschrijver dient bij inschrijving de volgende bewijsmiddelen aan te leveren:

- Referentie(s) conform paragraaf 4.4.1
- Cv's conform paragraaf 4.4.2
- ISO27001 certificaat conform paragraaf 4.4.3 punt B
- MVO toelichting conform paragraaf 4.4.3 punt C

Beantwoord op: 12-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
95 Beschrijvend document, paragraaf 3.3.1 Indienen van een Inschrijving

Vraag:

Als beantwoording van K3 dient de naam van de persoon die de Demo verzorgt opgegeven te worden. Kan Inschrijver de naam van deze persoon in het antwoordvak bij het onderdeel kwaliteit op TenderNed invullen, of dient Inschrijver een apart document met daarin deze naam vermeld te uploaden?

Antwoord:

Beide opties zijn acceptabel en akkoord.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 3.3.1 Indienen van een Inschrijving

Vraag:

In het overzicht van waar een volledige inschrijving uit bestaat is Bijlage 12 Verklaring Russische Banden niet opgenomen.
Dient deze wel al bij inschrijving ondertekend aangeleverd te worden?

Antwoord:

Deze bijlage hoeft niet ondertekend aangeleverd te worden, inschrijver gaat met deze bijlage akkoord enkele door het indienen van zijn inschrijving.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 2.1 Achtergrond en doel van de Opdracht

Vraag:

“De Aanbestedende Dienst beoogt met onderhavige Opdracht en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst de volgende doelstellingen te bereiken:

[...]

3. Een (zoveel als mogelijk) geautomatiseerde migratie van de inhoud van de huidige SMT Programmatuur naar de nieuwe SMT Programmatuur

[...]”

Inschrijver neemt aan dat niet de volledige historie gemigreerd hoeft te worden, maar enkel de relevante gegevens, zodat geen ‘rommel’ meegenomen wordt en het nieuwe systeem optimaal gebruikt kan worden. Is deze aanname juist?

Zo ja, kunt u aangeven hoeveel en welke historische gegevens vanuit de huidige SMT Programmatuur naar de nieuwe SMT Programmatuur

gemigreerd moeten worden?

Antwoord:

De aanname is juist. Wij gaan uit van migratie van 4 jaar historie. Voor de daadwerkelijke migratie zal schoning op gegevens plaatsvinden.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Planning demo's

Vraag:

Toevoeging door aanbestedende dienst inzake de planning van de demo's.

Antwoord:

De demo's zullen in principe op woensdag 30 november en maandag 5 december plaatsvinden. Dinsdag 6 december is een back-up datum voor het geval dat op basis van het aantal inschrijvingen dit nodig blijkt.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Proces

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Security eis - TPM verklaring

Vraag:

Toevoeging door aanbestedende dienst inzake security eis.

Antwoord:

Per abuis is gebleken dat een security eis niet is opgenomen in het Programma van Eisen, daarom wordt de volgende eis T13 toegevoegd: 'De leverancier moet zorg dragen voor een erkende en recente TPM verklaring afgegeven door een geregistreerde EDP/ Norea auditor'. Er is een nieuwe versie (v2) van bijlage 1 Programma van Eisen geüpload in TenderNed, u dient deze versie te hanteren bij uw inschrijving. Het niet hanteren van de nieuwe zal leiden tot het terzijde leggen van uw inschrijving.

Beantwoord op: 12-10-2022

Label: Inhoud