

Aanbesteding: Aanschaf Asset Management Systeem (AMS)
Aanbestedende Dienst: Veiligheidsregio Flevoland
Referentie: VRFGV2022-EA-23

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
13 6.4.2 Geschiktheidseis 5: Kwaliteitsmanagementsysteem

Vraag:

Is het ook afdoende dat de hoofdaannemer die eigenaar is van en verantwoordelijk is voor de software een ISO-certificering heeft. En dat de onderaannemer die alleen de consultancy voor haar rekening neemt zelf die certificering niet heeft, maar wel aantoonbaar werkt conform de normen die gesteld worden aan de implementatieprojecten in het kwaliteitssysteem van de hoofdaannemer?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan, mits Inschrijver (hoofdaannemer) de kwaliteit van de dienstverlening die door de onderaannemer wordt uitgevoerd daadwerkelijk borgt en controleert conform de regels van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. **Onderwerp:**
14 Functionele eis 22

Vraag:

Het AMS voorziet in de mogelijkheid indexeringen toe te passen én om in één handeling indexering toe te passen op meerdere objecten.

Vraag: Indexering op het gebied van welke entiteit?

Antwoord:

De vraag is voor de VRFGV niet helemaal duidelijk.

Bij objecten (bijvoorbeeld voertuigen) moet het mogelijk zijn om een indexering toe te passen. Met betrekking tot het in één (1) handeling toe passen op meerdere objecten moet het mogelijk zijn om (bijvoorbeeld bij voertuigen) de indexering voor meerdere voertuigen (objectcategorie /objectsoort) te kunnen aangeven, zonder dat dit voor elk afzonderlijk object moet worden ingevoerd.

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
15 Functionele eis 39

Vraag:
(39) Berekening velden. Velden kunnen worden berekend op basis van andere velden.
Wat wordt hiermee precies mee bedoelt? Formules kunnen toepassen op bepaalde velden in het AMS?

Antwoord:
Ja, uw aanname is correct.

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
16 Functionele eis 59

Vraag:
Interactief pushen is mogelijk (direct iedereen dezelfde informatie).

Kan hier een bredere omschrijving worden gegeven? Waarnaartoe moet de informatie gepushed worden?

Antwoord:
Informatie moet worden gepushed naar alle of een aantal geselecteerde gebruikers binnen het AMS. Denk aan (bedrijfs)informatie over updates of andere wijzigingen (push notifications).

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
17 Hoofdstuk 2.5 Scope van opdracht

Vraag:
Volgende onderdelen van de scope staan niet beschreven in het PvE:
- Bezoekersregistratie.
- Interne bestellingen.
- Vervanging beheer.
- Schade beheer.

Kan per bovengenoemde onderdelen een korte toelichting van functionaliteiten of eisen worden gegeven, zodat we kunnen voldoen aan de wensen van VRFGV

Antwoord:

Bezoekersregistratie: Het registreren (waaronder het aan- en afmelden) van bezoekers op een locatie.

Interne bestellingen: Met betrekking tot het onderdeel 'interne bestellingen' geldt dat er sprake is van twee (2) separate processen. Het intern aanvragen van een artikel middels een 'webshop' binnen het AMS enerzijds en het plaatsen van een bestelling bij een externe leverancier anderzijds.

Vervangingsbeheer: Aan de hand van ingevoerde afschrijvingstermijnen inzichtelijk hebben wanneer objecten vervangen moeten worden. Zie hiervoor ook Minimumeis 16.

Schadebeheer: De mogelijkheid om een schademelding te genereren vanuit een melding, zodat deze tegelijkertijd bij de schadeafdeling terecht komt als bij de afdeling die verantwoordelijk is voor de reparatie. En de diverse activiteiten die hiermee samenhangen in de gewenste volgorde opgevolgd kunnen worden.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Gewenste / Benodigde ondersteuning betreft implementatie

Vraag:

Om goed in te kunnen schatten welke ondersteuning benodigd is om zorgvuldige implementatie te verzorgen, hierbij twee vragen betreffende de capaciteit en de progressie vanuit VRFGV.

1. Hoever zijn de werkwijzen / interne processen met betrekking tot het Asset management systeem binnen de organisatie in kaart gebracht? (denk aan afspraken binnen de verschillende divisies; Wie doet wat, wie is waar voor verantwoordelijk).
2. Hoeveel capaciteit (FTE) is er vanuit VRFGV beschikbaar voor het implementeren van de software en het opstellen/in kaart brengen van de werkwijzen / interne processen?

Antwoord:

1. De werkwijzen/interne processen zijn binnen de VRF en de VRGV zijn in beeld. Binnen de afdelingen lopen projecten om processen te harmoniseren. Doel hiervan is om een zoveel al mogelijke uniforme werkwijze te

bewerkstelligen van de VRF en de VRGV.

2. Vanuit alle afdelingen is capaciteit beschikbaar. Van Inschrijver wordt gevraagd om in de uitwerking van het implementatieplan (zie GC2: Implementatieplan in het Beschrijvend Document) aan te geven wat Inschrijver nodig heeft van de VRFGV om de implementatie te laten slagen, inclusief geschatte benodigde tijdsinspanning. Het uitgangspunt van de VRFGV is dat de VRFGV zoveel mogelijk wordt ontzorgd.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Proces

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Interfaces met andere programma's

Vraag:

Wat zijn de inhoudelijke wensen/eisen bij het koppelen van het AMS met de verschillende systemen (ADP / AFAS). Welke koppelpunten zijn gewenst? Welke informatie moet gedeeld worden tussen de systemen? Per gevraagde koppeling / interface met de al in gebruik genomen software applicaties, welke techniek wordt toegepast om de koppeling tot stand te brengen? / Welke zijn er beschikbaar?

Antwoord:

Dit zal worden besproken tijdens implementatiefase. Met de verschillende betrokken partijen en leveranciers zullen gesprekken worden gepland omtrent de inhoud/techniek van de koppelingen.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Immigreren van data

Vraag:

Is het benodigd om het één en ander vanuit de huidige systemen (melding systeem, AMS VRF, AMS VRFGV) aan data over te plaatsen naar het nieuwe AMS. Zo ja, welke data is gewenst te emigreren?

Antwoord:

Ja, dat is benodigd. De VRFGV wenst de huidige data (voornamelijk stamkaartgegevens) vanuit het huidige AMS exporteren naar Excel. In Excel wordt desgewenst de data aangepast/bijgewerkt en vervolgens geïmporteerd in het nieuwe AMS.

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
21 Type gebruikers

Vraag:

Op pagina 40 van het beschrijvend document wordt het volgende gedocumenteerd:

"Gebruikers: Functioneel beheerders/key users en gebruikers T&L, FZ en I&A Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de gebruikers niet allemaal op hetzelfde moment een opleiding kunnen krijgen in verband met de dagelijkse werkzaamheden die zij verrichten. "

Voor het goed opstellen van de licentiekosten en hoeveelheid trainingen is het benodigd om te weten welke verschillende taken de beheerders/key users en de overige gebruikers van het systeem vervullen binnen de applicatie. Kan hier een beschrijving van worden gegeven?

Antwoord:

Gebruikers zijn medewerkers die voor uitvoering van hun werkzaamheden ondersteund worden door het AMS. Zij moeten hier hun werkzaamheden uit kunnen halen, kunnen registreren en afhandelen. Zie het antwoord op vraag 11 van de Nota van Inlichtingen 1 voor het aantal gebruikers.

Per team (FZ, T&L en I&A) is er één (1) key-user. In totaal zijn er dus drie (3) key-users. Key-users zijn gebruikers die meer rechten hebben dan gewone gebruikers en verantwoordelijk zijn voor het correct gebruik van het AMS binnen zijn/ haar team, deze persoon moet het beheer kunnen doen dat binnen de kaders past van zijn / haar team en geen invloed heeft op andere teams die gebruik maken van het systeem.

Er is één (1) functioneel beheerder en één (1) back-up. Voor opleiding /training dient Inschrijver derhalve rekening te houden met twee (2) personen. De Functioneel beheerder moet functioneel beheer uit kunnen voeren, team-/afdelingsoverstijgend, met andere woorden: alleen deze persoon mag aanpassingen doen in het systeem die ook consequenties heeft of kan hebben voor andere teams die gebruik maken van het systeem.

Voor de volledigheid en zoals beschreven in paragraaf 2.6.1 van het Beschrijvend Document kunnen alle medewerkers (zowel beroeps als vrijwilligers) van de VRFGV (circa 1.000 medewerkers) meldingen, reserveringen en storings meldingen in het AMS

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Concept overeenkomst 12. Vergoedingen - 12.5

Vraag:
Standaard brengen we de software fee in rekening van start contract.
Conform planning zal dit 14 november zijn. We zien dit graag aangepast in de overeenkomst.

Antwoord:
De VRFGV past artikel 12.5 als volgt aan:

12.5 De gebruikskosten van 1 augustus tot en met 31 december 2023 worden door Leverancier in rekening gebracht bij ingebruikname (= go-live datum 1 augustus 2023) van het AMS. Hierna worden de gebruikskosten jaarlijks in rekening gebracht in de eerste maand van het nieuwe boekjaar (januari, voor het eerst januari 2024).

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Contract

Ref.nr.
23

Onderwerp:
GIBIT artikel 8

Vraag:
Dit artikel betreft het onderhoud/support en update van het systeem. Wij hebben als cloud leverancier specifieke zaken afgestemd op dit onderdeel in onze support policies. Wij zien graag onze specifieke policy op dit onderdeel toegepast als onderdeel van de overeenkomst. Zie bijgevoegde bestand voor de support policy.

Antwoord:
Inschrijver verwijst naar een bijgevoegd bestand, maar deze is niet bijgevoegd. De VRFGV handhaaft het betreffende artikel, omdat een concreet tekstvoorstel ontbreekt en de VRFGV de Overeenkomst niet wezenlijk wenst te wijzigen.

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
24

Onderwerp:
GIBIT artikel 13. Aansprakelijkheid

Vraag:
Het betreffende artikel uit de Gibit zien wij graag aangepast naar onderstaande voorstel. Of specifiek opgenomen in de overeenkomst;

leverancier totale aansprakelijkheid voor enige reden en op enige oorzaak van actie of claim onder of in verband met deze Overeenkomst, inclusief, zonder beperking, enige schadeloosstelling onder de Overeenkomst, zal niet hoger zijn dan het bedrag gelijk aan de relevante Vergoedingen gefactureerd door en betaald aan leverancier door Opdrachtgever onder deze Overeenkomst (exclusief BTW/taxen) in de zes (6) maanden periode onmiddellijk voorafgaand aan de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de aansprakelijkheid. De hierboven uiteengezette beperkingen zijn van toepassing op alle oorzaken van actie of claims, met inbegrip van maar niet beperkt tot contractbreuk, inbreuk van garantie, schadeloosstelling, nalatigheid, strikte aansprakelijkheid, onjuiste voorstellingen, en andere onrechtmatige daden.

Geen van beide partijen zal aansprakelijk zijn, hetzij uit onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid of schending van een wettelijke plicht), contract, onjuiste voorstelling, restitutie of anderszins voor enig verlies van winst; verlies van zaken, uitputting van goodwill en/of soortgelijke verliezen; verlies of beschadiging van gegevens of informatie; zuiver economisch verlies; of enige indirecte of gevolgschade, kosten, lasten of andere verliezen of uitgaven opgelopen door de andere Partij hoe dan ook ontstaan uit hoofde van deze Overeenkomst, ongeacht of de partijen al dan niet op de hoogte zijn van dergelijke schade, verlies of uitgaven.

Elke vordering door de Klant op grond van of in verband met deze Overeenkomst moet door de Klant schriftelijk worden ingediend binnen dertig (30) dagen nadat Opdrachtgever daarvan kennis heeft genomen.

Leverancier is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst indien de betreffende tekortkoming of enige vertraging of tekortkoming in de nakoming hiervan het gevolg is van vertraging door Opdrachtgever in het leveren of nalaten van het leveren van goedkeuringen, informatie, documentatie, goederen of diensten redelijk verzocht door of noodzakelijk voor leverancier om de Overeenkomst uit te voeren.

De bovenstaande beperkingen zijn niet van toepassing op schendingen van de Overeenkomst als gevolg van grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag van de directie van leverancier.

Antwoord:

De VRFGV gaat niet akkoord met het tekstvoorstel van Inschrijver.

De VRFGV is wel bereid om de aansprakelijkheidsbepaling aan te passen en neemt daarvoor onderstaande aanvulling op in artikel 14.4 van de Concept Overeenkomst:

In afwijking op artikel 13 van de GIBIT 2020 geldt dat:

- Leverancier aansprakelijk is voor alle directe schade, met uitzondering van vermogensschade als gedeelde winst en omzet die door Opdrachtgever wordt geleden als gevolg van een verwijtbare tekortkoming in zijn verplichtingen.
- de maximale aansprakelijkheid beperkt is tot maximaal € 700.000 per gebeurtenis en tot € 1.400.000 per jaar.
- Leverancier niet aansprakelijk is voor schade, die is veroorzaakt doordat de Opdrachtgever niet heeft voldaan aan haar informatieverplichting op grond van de Overeenkomst of doordat de door de Overeenkomst verstrekte informatie niet voldoet aan hetgeen waarvoor hij krachtens de Overeenkomst instaat, tenzij deze schade mede is veroorzaakt door opzet of grove onzorgvuldigheid van Leverancier.

De onder bullet 1 en 2 genoemde beperkingen en/of uitsluitingen van de aansprakelijkheid komen te vervallen in het geval van de in artikel 13.5 van de GIBIT genoemde situaties.

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Bijlage 12 - Prijzenblad v1.0

Vraag:

In het prijzenblad dienen we kosten in te vullen voor de Exploitatiefase (jaarlijkse/periodieke kosten na afronding implementatie, berekend over 10 jaar) En daarnaast is er een tabel met zelf in te vullen kosten per jaar. Dient de leverancier zelf de kosten per jaar in te vullen, waarna opdrachtgever dat zelf vermenigvuldigt met 10? Of wordt verwacht dat Leverancier voor elk jaar een regel opneemt?

Antwoord:

Zie het derde aandachtspunt (derde bullet) in paragraaf 8.1.2 van het Beschrijvend Document.

Beantwoord op: 21-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Programma van Eisen, artikel 1.7

Vraag:

Het opleveren van een volledig testplan voor implementatie is niet realistisch, wij voeren dit door tijdens de implementatie. Is het akkoord dat voor start van de implementatie en voorbeeld testplan wordt aangeleverd wat

gespecificeerd wordt tijdens het project?

Antwoord:

De volledige testaanpak dient tijdens de implementatiefase te worden opgesteld. Het AMS moet zijn getest en de VRFGV zijn geaccepteerd vóór de ingebruikname/go-live datum (1 augustus 2023).

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Beschrijvend Document AMS - Wijze van indienen

Vraag:

Gezien de scope van het project is het beschikbaar stellen van slechts 7 pagina's om de aanpak door leverancier toe te lichten erg minimaal. Uiteraard kunnen wij alles toevoegen als bijlagen, echter vergroot dit naar ons idee niet de leesbaarheid. Graag zien wij dan ook dat dit wordt aangepast naar minimaal 10 pagina's. Is dat mogelijk?

Antwoord:

De VRFGV past het aantal pagina's als volgt aan: Het implementatieplan van Inschrijver mag uit maximaal negen (9) A4 bestaan, aangevuld met maximaal één (1) pagina voor de mijlpalenplanning. Inschrijver dient het implementatieplan in PDF-formaat in te dienen.

Beantwoord op: 21-09-2022

Label: Inhoud