

Nota van Inlichtingen Ronde 2 t.b.v. Openbare Europese Aanbesteding Waarderingsapplicatie Gemeente Hilversum en Gemeente Wijdmeren

Aanbestedende dienst: Gemeente Hilversum
TenderNed kenmerk: 364010
Zaaknummer: 1129064
Datum: 13 oktober 2022
Toelichting: Dit is de Nota van Inlichtingen (N.v.l.) ronde 2, opgesteld op basis van de vragenronde die is gesloten op 10 oktober 2022.



Algemeen (1)
In § 2.8.6 en § 2.8.7 van de Aanbestedingsleidraad staat het volgende vermeld:
De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen met de definitieve concept Overeenkomst inclusief eventuele afwijkingen van GIBIT 2020 als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de Overeenkomst en de GIBIT 2020.

De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen ronde 2 met de definitieve concept Verwerkersovereenkomst op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de Verwerkersovereenkomst.
De concept Overeenkomst (bijlage B) en de concept Verwerkersovereenkomst (bijlage F) zijn bij deze definitief en zijn als bijlagen aan deze N.v.l. toegevoegd.

Algemeen (2)
N.a.v. vragen in de eerste en tweede vragenronde zijn twee Bijlagen aangepast. De volgende Bijlagen dient u tijdens deze aanbesteding te gebruiken:
1 Bijlage 5 Invulformulier referenties versie 2 - Waarderen
2 Bijlage H Programma van Eisen en wensen v1.1d - Waarderen

Ref. nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
68	Inhoud	Vraag nav NVI ref 62	Uw uitvraag betreft de levering van een waarderingsapplicatie. Vanzelfsprekend kunnen wij deze vullen met standaardmodellen. Echter, ook u weet dat iedere gemeente uniek is en dat modellen echt specifiek ingericht moeten worden. Dat wij u hierbij ondersteunen en meedenken al naar gelang uw behoefte is vanzelfsprekend, echter wij zijn de mening toegedaan dat dit niet tot de scope van de opdracht behoort zoals deze in de markt is gezet. Op dit moment is de inzet van onze consultants ook niet te calculeren. Wij verzoeken u om de eventuele benodigde ondersteuning van de leverancier bij de inrichting / finetuning van de modellen buiten de scope te laten. Wilt u deze aanpassing doorvoeren?	Zie § 1.5 van de Aanbestedingsleidraad. Het einddoel van de aanbesteding is een geïmplementeerde en voor de gemeente Hilversum en de gemeente Wijdmeren ingerichte Waarderingsapplicatie die per 1 september 2023 ingericht, operationeel en door Opdrachtgever is geaccepteerd is o.b.v. onderstaande doelstellingen. Dit betekent dat de initiële inrichting van de modellen wel degelijk onderdeel is van de scope van de Opdracht. Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat Opdrachtnemer o.b.v. haar expertise en ervaringen een goede inschatting kan doen voor de calculatie.
69	Inhoud	Vraag nav NVI ref 53	U heeft het in het antwoord over maatwerk dat u zelf ontwikkeld. Wat moeten wij ons hierbij voorstellen als u gebruik maakt van onze software?	Uitgangspunt is dat Opdrachtgever geen maatwerk toepast. Voorbeeld waar Opdrachtgever bij beantwoording impliciet naar refereerde was gebaseerd op ervaringen met de huidige belastingapplicatie. Om de reguliere uitvoering van het belastingproces efficiënter en (kosten)effectiever in te richten heeft Opdrachtgever afgelopen periode een innovatieproject robotisering van het kwijtscheldingsproces gestart wat heeft geleid tot een 'maatwerk robot' die i.c.m. de belastingapplicatie werkt.
70	Inhoud	Vraag nav NVI ref nr 29	Het is ons niet duidelijk over welk bedrag dat wordt ingevuld op bijlage 3 "invulformulier prijsbijlage" de SROI wordt berekend. Kunt u dit duidelijk aangeven?	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat gegadigde vraag 19 bedoeld. Zoals gegadigde in § 3.5.1 van de leidraad en in Bijlage D kan lezen, verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een inspanning te leveren ter waarde van 5% van de <u>gefactureerde opdrachtsom</u> voor de inzet van Social Returnactiviteiten. Het betreft hierbij de gehele opdrachtsom, of in het geval dit nog niet bekend is, de te verwachten opdrachtsom. Het invulformulier tarieven is daarom niet voorzien van een apart invulveld voor SROI activiteiten. De Social Return Officer (SRO) van de Opdrachtgever adviseert en faciliteert de Opdrachtnemer bij de invulling van Social Return. De Opdrachtnemer kan zelf, in samenspraak met de SRO, de verschillende Social Returninspanningen combineren tot een optimale mix. De Opdrachtnemer weet vooraf welke waarde aan de verschillende inspanningen wordt toegekend.
71	Inhoud	Vraag nav NVI ref nr 17	U geeft aan dat de binaire wensen die worden ingewilligd tot de scope van de opdracht behoren en dus in de inschrijfprijs inbegrepen dienen te zijn. Dat is duidelijk. Echter, in hoeverre zijn de door u aangegeven bandbreedtes voor het jaarlijks gebruik dan nog actueel en correct. Wij kunnen ons goed voorstellen dat deze naar de bovenkant dan ruimer ingestoken moeten worden omdat er ook meer functionaliteit geleverd dient te worden. Hoe kijkt u aan tegen een dergelijke gemotiveerde verruiming van de bandbreedte?	Aanbestedende dienst handhaaft de gehanteerde bandbreedtes. Deze zijn tot stand gekomen o.b.v. een zorgvuldig uitgevoerde marktverkenning en een expertinschatting van de kosten. Inschatting van de Aanbestedende dienst is tevens dat de meeste Binaire wensen geen (significant) prijsopdrijvend effect hebben. Het is aan gegadigde om een strategische afweging te maken om wensen wel of niet te honoreren versus de inschrijfprijs. Enerzijds geldt des te meer Eisen worden gehonoreerd, des te meer punten hiervoor worden verkregen. Anderzijds kan dit gepaard gaan met extra kosten en dus een lager aantal punten op het gunningscriterium prijs.
72	Proces	Vraag nav NVI ref nr 4	U houdt vast aan een mutatiestop van maximaal 2 dagen en geeft als oplossing dat de opdrachtnemer dan maar in het weekend moet werken. Wij vinden deze "oplossing" kort door de bocht en niet direct getuigen van een samenwerking. Wij verzoeken u om deze eis te verruimen naar maximaal 5 werkdagen om voor iedereen een werkbare situatie in de reguliere uren te hanteren. Staat u hiervoor open?	Aanbestedende dienst heeft een afweging gemaakt tussen de gevolgen voor gebruikers enerzijds en werkbaarheid voor u als Opdrachtnemer anderzijds. Vanuit het perspectief van het partnerschap zijn we het eens met uw reactie dat de 'oplossing' niet getuigt van een gelijkwaardige samenwerking als partners. Aanbestedende dienst streeft naar een mutatiestop van maximaal 2 werkdagen vanuit gebruikersperspectief, maar staat maximaal 5 dagen toe. Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat uw plan van aanpak zo is ingericht en zekerheden biedt dat de mutatiestop zo kort mogelijk is. Eis IMP-012 wordt als volgt aangepast: "De uitvoering van de initiële vulling en definitieve conversie wordt in maximaal vijf dagen doorlooptijd gerealiseerd."
73	Proces	Bijlage B: concept overeenkomst	Artikel 2.2 Wij verzoeken u toe te voegen bij verslag verificatiegesprek: Verslag van het verificatiegesprek dient een door beide partijen geaccordeerd verslag te zijn.	Akkoord. Dit voorstel tot wijziging wordt verwerkt in de definitieve concept Overeenkomst (artikel 2 lid 1), welke in de tweede vragenronde van deze aanbesteding op TenderNed wordt gepubliceerd.
74	Contract	Bijlage B: concept overeenkomst	Artikel 2.3 Wij verzoeken u het volgende toe te voegen: "De afspraken in deze Overeenkomst vormen een inspanningsverplichting voor Leverancier. Deze inspanningsverplichting betreft zowel de inhoudelijk beschreven SLA-aspecten als de genoemde termijnen." – ref 34: referentie naar ref 24.	Niet akkoord. In het antwoord op vraag 24 heeft de Aanbestedende dienst al gemotiveerd aangegeven waarom de voorgestelde inspanningsverplichting niet aan de orde kan zijn.
75	Contract	Bijlage B: concept overeenkomst	Artikel 13.7: ref 38-40: Hier wordt door opdrachtgever aangegeven dat indexatie wel degelijk mogelijk is. Ons inziens wordt in het artikel alleen voorzien in de mogelijkheid tot indexatie in de periode NA 1 januari 2025. De suggesties en vragen over het mogelijk maken van indexatie gaat vanzelfsprekend over de periode dat indexatie niet mogelijk is. Graag zouden wij terugzien dat indexatie jaarlijks mogelijk is, met als eerste mogelijkheid 1 jaar na aanvang van het contract.	Gedeeltelijk akkoord. In de indexeringsbepaling wordt in plaats van 1 januari 2025, 1 januari 2024 opgenomen. Wijziging is verwerkt in de definitieve concept Overeenkomst (artikel 13 lid 7), welke in de tweede vragenronde van deze aanbesteding op TenderNed wordt gepubliceerd.

76	Contract	Bijlage B: concept overeenkomst	Artikel 13.6 en 13.7: Staat Opdrachtgever open voor gebruik van de CBS CPI index ((CPI 00000 Alle bestedingen; 2015=100) zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek)? De voorgestelde index weerspiegelt namelijk niet de prijsstijgingen waar Leverancier mee te maken heeft - Er wordt hier geen antwoord op gegeven. Deze vraag staat nog steeds uit.	Niet akkoord. Uit de beantwoording van de vraag blijkt dat de Aanbestedende dienst het voorstel om gebruik te maken van de CPI-index Alle bestedingen niet heeft overgenomen. Deze weerspiegelt namelijk evenmin de prijsstijgingen binnen de relevante branche. Probleem is dat het CBS de wel relevante index, die ook wordt vermeld in de GIBIT, niet meer specifiek bij houdt. Naar de mening van de sluit de thans in de Overeenkomst vermelde index daarna het beste aan.
77	Contract	Bijlage B: concept overeenkomst	Artikel 13.7: Indexatie vereist geen overeenstemming tussen partijen, maar kan 1-op-1 doorgevoerd worden op prijzen. Derhalve de overeenstemming component graag verwijderen. – Indien in het contract duidelijk is geregeld hoe er mag worden geïndexeerd en volgens welke voorwaarden, indien die voorwaarden allemaal zijn voldaan, is toestemming van de tegenpartij niet nodig. Wij willen u dan ook vragen om deze wederzijdse toestemming te verwijderen.	Deze vraag heeft de Aanbestedende dienst reeds beantwoord. Zij verwijst naar het antwoord op vraag 40.
78	Contract	Bijlage B: concept overeenkomst	Artikel 15: – ref 42. Er zijn artikelen mbt aansprakelijkheid van toepassing. Is Opdrachtgever bereid de boete clause in de overeenkomst en GIBIT te laten vallen? Of te maximeren op niveau van de jaarlijkse licentieprijs?	Aanbestedende dienst is daartoe niet bereid om de redenen vermeld in het antwoord op vraag 42.
79	Contract	Bijlage B: concept overeenkomst	Artikel 25: Deze extra schadeposten zijn niet marktconform en veel meer dan alleen een verduidelijking van de voor de markt standaard schadeposten. Aangezien het behoud van deze extra voorwaarden een reden kan zijn tot hogere vergoedingen of niet-inschrijving vragen wij Opdrachtgever of verwijdering heroverwogen kan worden?	Deze vraag heeft de Aanbestedende dienst reeds beantwoord. Zij verwijst naar het antwoord op vraag 46.
80	Contract	GIBIT-2020	Er wordt geen antwoord gegeven op de vraag tot verlaging van het bedrag in 13.4 van de GIBIT in ref 27. Er wordt hetzelfde antwoord gegeven als in ref 26 over zaaks- en persoonsschade. Dat is echter niet het antwoord op de gestelde vraag over overige schade. In artikel 13.4 (aansprakelijkheid) staat nu: 13.4 De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De hoogte van de aansprakelijkheid vinden wij niet proportioneel en niet acceptabel. Na uitgebreid beraad met de verzekeraar is gebleken dat dit soort bedragen (in relatie tot de jaarlijkse Jaarvergoeding) niet verzekeraar is. Kunt u deze tekst vervangen door het volgende tekstvoorstel? 13.4De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot 1x de Jaarvergoeding per gebeurtenis.	Aanbestedende dienst heeft aangegeven dat voor de in artikel 13.4 genoemde schade dezelfde cap op de aansprakelijkheid van toepassing is al bij vraag 26 is bedoeld. Daarmee is de vraag inhoudelijk beantwoord. De door gegadigde voorgestelde aansprakelijkheidsbeperking is disproportioneel laag en onacceptabel.
81	Contract	Bijlage E: wachtkamervereenkomst	Art. 2.7: – ref 47: Vervolg vraag: is gemeente bereid voor de duidelijkheid aan art. 2.7 Wachtkamervereenkomst toe te voegen dat bij inroepen van deze Wachtkamervereenkomst direct geïndexeerd kan worden door voor indexatie de aanvangstermijn van de Overeenkomst Waarderingsapplicatie aan te houden?	Niet akkoord. De regeling is op dit moment zo opgesteld dat Leverancier bij het inroepen van de Wachtkamervereenkomst ook op het gebied van indexering in dezelfde positie wordt gebracht als hij van meet af aan de opdracht zou hebben gekregen. Daarmee wordt voldoende aan de wens van de gegadigde tegemoet gekomen.
82	Contract	GIBIT-2020	Artikel 13: Heeft Opdrachtgever bij het op- en samenstellen van de gebruikte GIBIT gebruik gemaakt van de toolbox en rekening gehouden met proportionaliteit als bedoeld door de opstellers van de GIBIT (VNG realisatie)? Zeker met betrekking tot aansprakelijkheid."	In de tweede vragenronde is het slechts toegestaan om vragen te stellen naar aanleiding van eerder gegeven antwoorden. Dit betreft een nieuwe vraag en daarom volgens de op voorhand transparant gepubliceerde procedure niet toelaatbaar. Het antwoord op deze is bovendien niet noodzakelijk voor een goede Inschrijving aangezien het antwoord uit reeds gegeven antwoorden kan worden afgeleid. De vraag wordt terzijde gelegd. Ten aanzien van aansprakelijkheid merkt Aanbestedende dienst ten overvloede op dat zij soepeler voorwaarden hanteert dan de GIBIT.
83	Inhoud	NVI 1 - 66	Het ontwikkelen van een SaaS-applicatie (zoals u eist in ICT-014) verloopt op basis van een releasebeleid wat gelijk is voor alle gebruikers van de applicatie. Het is ons doel om nieuwe ontwikkelingen zo snel mogelijk beschikbaar te maken voor onze gebruikers. Op dit moment wordt er in korte sprints van maximaal twee weken ontwikkeld op basis van Scrum, waarna er zeer kleine releases worden gepubliceerd. Op termijn zal deze wijze van het ontwikkelen, testen, accepteren en in productie nemen van onze software verder worden doorgevoerd naar een proces van 'continuous delivery', waarin de releases nog kleiner worden en er geen sprake meer is van enige downtime voor de gebruikers van de applicatie. Binnen het huidige releasebeleid publiceren wij nagenoeg elke week nieuwe functionaliteit. Ter verduidelijking van het bovenstaande hebben wij ons OTAP-ontwikkelproces beschreven. 1. Naar aanleiding van interne wensen, wensen van klanten, gewijzigde wetgeving of jurisprudentie wordt door de Productowner een Story opgesteld. Voordat de Story wordt opgepakt door een Developer wordt de Story zowel functioneel als technisch besproken met de betrokken Developer, de Lead-Developer en de Quality-Analyzer (QA). 2. De gestelde technische en functionele eisen worden vastgelegd in de Acceptance-Criteria. 3. Op basis van de Acceptance-Criteria stelt de Developer een technisch ontwerp op dat wordt geaccordeerd door de Lead-Developer. 4. Wanneer de Story klaar is, vindt er Peer-Review plaats. Dit wil zeggen dat andere Developer beoordeelt of de Story voldoet aan de Acceptance Criteria en aan de algemene eisen die wij a aan de ontwikkeling van onze software stellen. Denk hierbij aan zaken als beveiliging en onderhoudbaarheid. 5. Na de Peer-Review en eventuele aanpassingen volgt de Review fase. Hierbinnen wordt de Story nogmaals technisch beoordeeld door de Lead-Developer. 6. Vervolgens gaat de Story naar de QA. De QA beoordeelt de story in principe alleen functioneel. Dat wil zeggen dat de Story moet voldoen aan de functionele Acceptance-Criteria. Eventuele opmerkingen worden door de Developer verwerkt. Bij een akkoord van de QA en een controle via Sonarcloud, krijgt de Story de status Done. 7. Vanaf de status Done, is de Story beschikbaar in development testomgeving. De Productowner beoordeelt de functionaliteit, stelt de Release notes op, en past de handleiding aan. Als hij vragen heeft over de functionaliteit en/of werking koppelt hij dat terug aan de QA. Als de Productowner akkoord is kan de story in productie. 8. Na dit akkoord wordt bepaald in welke release de Story wordt gepubliceerd. Vervolgens publiceert de Devops-Engineer de Story op de acceptatie-omgeving. De Devops-Engineer test de functionaliteit en na deze laatste controle vindt publicatie plaats op de klant specifieke test- en productieomgevingen. 9. Drie dagen (72 uur) voor de release naar de klant specifieke test- productieomgevingen wordt de release aangekondigd aan klanten. Op basis van de Release notes hebben de individuele klanten de mogelijkheid om koppelingen naar andere applicaties stil te zetten in productie als er in de release zaken zitten die de koppeling betreffen. Die kunnen dan eerst worden getest in de testomgeving van de klant. Zoals hierboven beschreven omvat het ontwikkelproces een groot aantal controlestappen (ISO 27001, BIG/BIO conform) en voldoet het aan de eisen van al onze opdrachtgevers. Kunt u bevestigen dat inschrijver hiermee voldoet aan de eisen die de gemeente stelt aan het zorgvuldig in productie nemen van software? Indien u dit niet kunt bevestigen ontvangen wij graag een zorgvuldig gemotiveerde onderbouwing van de redenen waarom u vast wenst te houden aan deze, niet bij een SaaS-applicatie passende, eis.	De door u beschreven aanpak komt gedegen over, maar roept bij Aanbestedende dienst ook aanvullende vragen op. Aanbestedende dienst kan o.b.v. enkel deze informatie niet bevestigen of u voldoet aan de gestelde Eisen. Aanbestedende dienst maakt o.b.v. uw vraagstelling wel een verbijzondering op de Eisen ICT-057 en ICT-059 voor SaaS: In deze verbijzondering maakt Aanbestedende dienst onderscheid in drie aspecten: 1) Nieuwe functionaliteiten: 'continuous delivery' werkt goed voor aanpassing of toevoeging van specifieke functionaliteiten in een Waarderingsapplicatie die als SaaS wordt aangeboden. Aanbestedende dienst heeft hier reeds ervaring mee. 2) Bredere IT-landschap: Opdrachtgever wil zelf de Applicatie kunnen testen in de bredere context van het IT-landschap. Conform Eis ICT-056 eist Aanbestedende dienst naast de productieomgeving daarom een acceptatieomgeving. Deze omgevingen dienen gelijk te zijn, zodat Opdrachtgever o.b.v. van de release note (zie stap 7 in uw vraagstelling) zelf kan inschatten, en vervolgens testen, of de ontwikkelingen impact hebben op andere functionaliteiten in het IT-landschap, zoals bijvoorbeeld de koppeling met de belastingapplicatie. 3) Data: in het geval van 'continuous delivery' hoeft Opdrachtnemer de data als gesteld in ICT-059 niet continu te verversen op de acceptatieomgeving. De Eisen ICT-057 en ICT-059 worden hiermee als volgt: - ICT-057 (aanvulling): "... Indien sprake is van een SaaS-applicatie waar 'continuous delivery' op plaatsvindt geldt het eerste deel van deze eis niet, maar maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer wel afspraken in het DAP over het testen van releases, updates en upgrades in de bredere context van de Waarderingsapplicatie i.r.t. andere onderdelen van het IT-landschap." - Eis ICT-059: Opdrachtnemer is verantwoordelijk om data van de productieomgeving veilig te kopiëren naar de acceptatieomgeving, rekening houdend met omgeving specifieke instellingen. Tenminste 10 werkdagen voor elke nieuwe release en update een verversing van de data van productie naar acceptatie worden uitgevoerd, zonder extra kosten, zodat Opdrachtgever met actuele data kan testen. Indien sprake is van 'continuous delivery' verversert Opdrachtnemer tenminste eens per kwartaal de data op verzoek van Opdrachtgever zonder aanvullende kosten. Voor het vaker kopiëren van data op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer en de termijn die hiervoor staat worden tevens afspraken gemaakt in het DAP."