

# Nota van inlichtingen 1 - Ondersteunende software (ERP) t.b.v. diverse bedrijfs(voering)processen waaronder financiële, personele en salarisadministratie



9 augustus 2022

Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding Ondersteunende software (ERP) t.b.v. diverse bedrijfs(voering)processen waaronder financiële, personele en salarisadministratie van AM match.

Met vriendelijke groet,  
Pro 10 B.V.

| Nr. | Categorie | Verwijzing                                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord                                                                   |
|-----|-----------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Inhoud    | Programma van eisen en wensen Tabblad ICT Eis 335       | "Inschrijver biedt toegang via de eigen mobiele app. Toegang middels SMS code is alleen mogelijk wanneer aanbestedende dienst een overeenkomst sluit met een partij die deze SMS dienst kan verzorgen.<br>Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met de invulling van deze eis?"                                                                                                                                                                                                           | Mobiele app is voldoende, dan is SMS niet nodig.                           |
| 2.  | Inhoud    | Programma van eisen en wensen tabblad ICT Eis 316       | "Het systeem van inschrijver maakt altijd een volledige backup van de productieomgeving. Inschrijver biedt de mogelijkheid een volledige backup terug te zetten als aparte omgeving waarna het mogelijk is bepaalde items uit deze omgeving over te zetten naar de productieomgeving.<br>Vraag 1: Voldoet inschrijver hiermee aan de eis voor het terugzetten van gegevens<br>Vraag 2: Wat verstaat aanbestedende dienst onder ""door een door Opdrachtgever gekozen tijdstip en locatie""?" | Vraag 1: ja.<br>Vraag 2: tijdstip en locatie in overleg met opdrachtgever. |
| 3.  | Inhoud    | Programma van eisen en wensen Tabblad Financien Eis 283 | "De begroting moet per jaar gewijzigd kunnen worden op kostenplaats / econ. categorie (middels begrotingswijziging).<br><br>Vraag: Betreft die begrotingen vastgelegd in de Project Administratie, zoals aangegeven in kolom C?"                                                                                                                                                                                                                                                             | Nee. Heeft betrekking op financiële administratie en niet op projecten.    |
| 4.  | Inhoud    | Programma van eisen en wensen Tabblad Financien Eis 280 | "Inschrijver biedt de mogelijkheid via budgetscenario's een vereenvoudigde begroting vast te leggen in de budgetfunctionaliteit. Hiermee is het mogelijk meerdere begrotingsversies te borgen in het budget middels budgetscenario's.                                                                                                                                                                                                                                                        | Ja.                                                                        |

| Nr. | Categorie | Verwijzing                                        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-----------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           |                                                   | Vraag: Voldoet inschrijver met de gekozen werkwijze aan deze eis?"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5.  | Juridisch | Programma van eisen en wensen Tabblad HRM Eis 180 | <p>"Het HRM pakket moet de mogelijkheid bieden om achteraf betalingen te doen aan medewerkers van wie de aanstelling is beëindigd. Dit moet mogelijk zijn tot en met het jaar volgend op de jaar van uitdiensttreding.</p> <p>Vraag: Wat verstaat aanbestedende dienst onder ""achteraf betalingen""? Kan aanbestedende dienst hier een voorbeeld van geven?"</p>                                                                                                       | Met achteraf betalingen wordt bedoeld dat medewerker nog een nabetaling ontvangt nadat hij uit dienst getreden is. Als voorbeeld een situatie waarbij de afrekening al gemaakt is (in de maand na uit dienst), na enkele maanden blijkt dat er ten onrechte gekort is i.v.m. verzuim. Hierdoor moest nog een nabetaling plaatsvinden. |
| 6.  | Juridisch | Concept verwerkersovereenkomst Artikel 5.1        | <p>"Aanbestedende dienst vraagt een aparte getekende geheimhoudingsplicht voor medewerkers van inschrijver die betrokken zijn bij de geleverde oplossing en dienstverlening. Alle medewerkers die in dienst zijn bij Inschrijver tekenen bij in-dienst treding een geheimhoudingsplicht. Medewerkers die betrokken zijn bij de online dienstverlening hebben specifiek een VOG.</p> <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze invulling voor deze eis? "</p> | Akkoord, mits er door eventueel ingehuurd derden ook een geheimhoudingsverklaring wordt getekend.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7.  | Juridisch | Concept verwerkersovereenkomst Artikel 5.1        | <p>"Aanbestedende dienst vraagt een aparte getekende geheimhoudingsplicht voor medewerkers van inschrijver die betrokken zijn bij de geleverde oplossing en dienstverlening. Alle medewerkers die in dienst zijn bij Inschrijver tekenen bij in-dienst treding een geheimhoudingsplicht. Medewerkers die betrokken zijn bij de online dienstverlening hebben specifiek een VOG.</p> <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze invulling voor deze eis? "</p> | Akkoord, mits er door eventueel ingehuurd derden ook een geheimhoudingsverklaring wordt getekend. Dit geldt ook voor de VOG.                                                                                                                                                                                                          |
| 8.  | Contract  | Concept-dienstverleningsovereenkomst Artikel 13.6 | <p>"Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CPI.</p> <p>Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het voorstel om te indexeren tegen het indexcijfer van het CPI?"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 9.  | Contract  | Concept verwerkersovereenkomst Artikel 7          | <p>"In de verwerkersovereenkomst stelt aanbestedende dienst dat Verwerkingsverantwoordelijke het recht heeft om audits uit te laten voeren endat de verwerker aan de audit mee zal werken.</p> <p>Inschrijver laat zich jaarlijks rechtsgeldig certificeren voor ISO27001, ISO9001, NEN7510 en ISAE3402.</p> <p>Vraag: Is dat voldoende aan geldige certificeringen voor invulling van</p>                                                                              | In de regel zal dit dan niet nodig zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Nr. | Categorie | Verwijzing | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           |            | bijlage 1 om aan te tonen dat een onafhankelijke extra audit niet uitgevoerd hoeft te worden? "                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 10. | Juridisch | GIBIT 30.2 | <p>"Leverancier levert een SaaS-dienst. Om deze reden zal geen Broncode worden geleverd aan een derde in het kader van zekerheidsstelling met behulp van een Escrow.</p> <p>Vraag: Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen?"</p>                                                                                                                                                                                                                                             | Ja, akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11. | Juridisch | GIBIT 20.4 | <p>"Indien hier onverhoopt onverwachte kosten bij komen kijken, zal dit voor rekening komen voor Aanbestedende Dienst. Voorafgaande aan de werkzaamheden zal Inschrijver dit met Aanbestedende Dienst bespreken.</p> <p>Vraag: Is de Aanbestedende dienst akkoord met het dragen van de onverwachte kosten die komen kijken bij het ontvlechten en ontmantelen van de ICT Presentatie? "</p>                                                                                    | Indien dat aan de orde is kan dit worden voorgelegd aan Opdrachtgever en indien deze kosten onderbouwd worden, ze redelijk en billijk zijn dan ligt het voor de hand dat deze voor vergoeding in aanmerking komen. Daarbij dient Opdrachtnemer wel Opdrachtgever te voren te wijzen op mogelijke kosten die kunnen optreden zodat verrassingen worden voorkomen. Partijen dienen hierover dus vooraf goed overleg te plegen. |
| 12. | Juridisch | GIBIT 16.2 | <p>"Inschrijver maakt gebruik van onderaannemers. Om te voorkomen dat overmacht van deze onderaannemers tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van haar onderaannemers ook onder overmacht van Inschrijver valt.</p> <p>Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met de aanpassing van het artikel zodat de overmacht van de onderaannemers ook onder overmacht van de Inschrijver valt? "</p> | Akkoord, mits Opdrachtnemer dit kan aantonen en hij met deze onderaannemers voorwaarden is overeengekomen die niet slechter zijn dan de voorwaarden die nu worden overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 13. | Juridisch | GIBIT 17.9 | <p>"Volgens deze bepaling is ontbinding mogelijk zonder dat sprake is van een daadwerkelijke in rechte vastgestelde inbreuk die aan Inschrijver is toe te rekenen. Dat is niet redelijk. Inschrijver stelt daarom voor om het artikel hierop aan te passen.</p> <p>Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met voorgestelde aanpassing van het artikel? "</p>                                                                                                                  | Er dient sprake te zijn van in rechte vastgestelde inbreuk, tenzij het verwijt voor alle partijen zonder twijfel vast staat en toewijsbaar is aan Leverancier.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 14. | Juridisch | GIBIT 15.5 | "Inschrijver kan niet onverkort akkoord gaan met een dergelijke boeteclausule. Uiteraard kan Opdrachtgever zich beroepen op de door partijen overeengekomen aansprakelijkheid indien zij schade heeft geleden. Inschrijver stelt dan ook voor om dit Artikel te schrappen of het bedrag bij te stellen tot een proportioneel niveau zoals EUR 5.000.                                                                                                                            | De boete als gesteld is gebruikelijk in de markt, doch zal worden gemaximeerd tot €25.000 per overtreding, waarbij de boete wordt verrekend met een eventuele schadevergoeding.                                                                                                                                                                                                                                              |

| Nr. | Categorie | Verwijzing      | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|-----------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           |                 | Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het voorstel van Inschrijver?"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 15. | Juridisch | GIBIT 13.4      | <p>"Inschrijver verzoekt de maximale aansprakelijkheid te beperken tot vijf maal de jaarvergoeding, waarbij de totale aansprakelijkheid per jaar nooit meer dan tien maal de jaarvergoeding mag zijn. Inschrijver kan zich niet verzekeren tot een dergelijke aansprakelijkheid, die zover gelimiteerd is dat de facto gesproken kan worden van onbeperkte aansprakelijkheid.</p> <p>Vraag: Kan Aanbestedende dienst akkoord gaan met een dergelijke beperking van de maximale aansprakelijkheid?"</p>                                                                                                                                                                                     | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 16. | Juridisch | GIBIT 10.2      | <p>"Inschrijver ziet niet in waarom in dit geval wordt afgeweken van de hoofdregel ex. artikel 150 Rv dat een partij die zich op de rechtsgevolgen van gestelde feiten/rechten beroept, de bewijslast hiervan draagt. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet voldoen aan overeengekomen garanties is het aan de Aanbestedende Dienst om aan te tonen dat hieraan niet is voldaan.</p> <p>Vraag: Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? "</p> | Op zich zal Opdrachtgever altijd eerst wijzen op een tekortkoming die zich in haar ogen voordoet, waarbij Opdrachtnemer kan aangeven of het oplossen van de tekortkoming al dan niet onder de garantie op de prestatie zou vallen. Kenmerkend voor garanties is dat de bewijslast bij Opdrachtnemer ligt en dit wenst Opdrachtgever niet te laten vallen. |
| 17. | Juridisch | GIBIT 8.11-8.12 | <p>"Inschrijver biedt de oplossingen aan op basis van Software as a Service. (SaaS). Alle klanten worden binnen dezelfde IT-architectuur ondersteund (het multi-tenant-principe). Dit houdt bijvoorbeeld in dat updates en upgrades automatisch worden doorgevoerd voor alle klanten en het niet mogelijk is om afzonderlijke instemmingen van haar opdrachtgevers af te wachten. Deze artikelliden zijn daarom te specifiek en niet passend op de aangeboden dienstverlening.</p> <p>Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord dat de standaard gebruik- en servicevoorwaarden van Inschrijver leidend zijn voor het niveau van dienstverlening?"</p>                                      | Up dates en up grades zal Opdrachtgever niet weigeren mits Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig informeert over op handen zijnde wijzigingen en de wijzigingen het gebruik van de applicatie als beoogd in deze aanbesteding niet in de weg staat.                                                                                                          |
| 18. | Juridisch | GIBIT 6.7       | <p>"Aangezien het om koppelingen met derde partijen kan gaan en Inschrijver daarover niet altijd alle informatie heeft is het niet redelijk de bewijslast bij Inschrijver te leggen. Bovendien is het in alle gevallen (ook als het niet slagen van de ketentest toerekenbaar zou zijn aan Inschrijver) zinvol om met betrokken partijen naar een oplossing te zoeken. Wij stellen daarom voor de zinsnede: ""en Leverancier (...) toerekenbaar is"" door te</p>                                                                                                                                                                                                                           | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Nr. | Categorie | Verwijzing | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           |            | halen.<br><br>Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het voorstel om de zinsnede: ""en Leveranciers (...) toerekenbaar is"" door te halen? "                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 19. | Juridisch | GIBIT 5.5  | <p>"Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om de artikelen 4.1, 4.2 en 5.5 te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een herstelmogelijkheid wordt geboden, alvorens verzuim in treedt.</p> <p>Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het voorstel om herstelmogelijkheid op te nemen, alvorens verzuim in treedt? "</p> | Opdrachtgever zal bij (voorziene) overschrijding van termijnen Opdrachtnemer altijd eerst in gebreke stellen en daarbij en termijn geven de tekortkoming op te lossen of in overleg komen tot een nieuwe termijn alvorens sprake is van een verzuim. Indien ook die termijn niet wordt gehaald is sprake van een verzuim. Vanzelfsprekend houdt Opdrachtgever rekening met situaties die niet verwijtbaar zijn aan Opdrachtnemer. |
| 20. | Juridisch | GIBIT 4.2  | <p>"Ad ii) U weet dat in sommige gevallen de specificaties rondom gewijzigde wet-en regelgeving laat wordt vrijgegeven, waarna er vervolgens een extreem korte termijn is om deze aanpassingen aan te brengen en vrij te geven.</p> <p>Vraag: Bent u bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Akkoord, mits alles in het werk wordt gesteld z.s.m. aanpassingen door te voeren en e.e.a. snel aan de vigerende gewijzigde wet en regelgeving voldoet.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 21. | Juridisch | GIBIT 1.9  | <p>"Aanbestedende Dienst vraagt een SaaS-dienst uit. Bij een SaaS-dienst is het niet passend om elke storing aan te merken als een gebrek, omdat niet elke storing in de risicosfeer van Inschrijver ligt. De wijze waarop de definitie in de voorwaarden wordt gebruikt leidt tot een onredelijke risicoverzwarende aan de zijde van Inschrijver. Inschrijver stelt daarom voor de definitie van gebrek als volgt aan te passen: ""Een aan Leverancier toe te rekenen gebrek in de programmatuur dat het normale gebruik van de ICT Prestatie belemmert, of het anderszins niet-conform specificaties als beschreven in de documentatie functioneren van de ICT Prestatie."".</p> <p>Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het voorstel om de definitie van een gebrek aan te passen naar: ""Een aan Leverancier toe te</p>                                                                                                                                         | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Nr. | Categorie | Verwijzing                            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                          |
|-----|-----------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           |                                       | rekenen gebrek in de programmatuur dat het normale gebruik van de ICT Prestatie belemmert, of het anderszins niet-conform specificaties als beschreven in de documentatie functioneren van de ICT Prestatie." " "                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                   |
| 22. | Inhoud    | Programma van eisen en wensen ICT 345 | <p>"Inschrijver heeft actief zicht op de beschikbaarheid, performance, storingen, beveiligingsincidenten, stabiliteit, koppelingen, etc. Op het moment dat er een afwijking wordt geconstateerd ten opzichte van het normaal, dan meldt Inschrijver dit op een speciale website waarop aanbestedende dienst op ieder gewenst moment op de hoogte is van het specifieke issue. Aanbestedende dienst kan zich (gratis) abonneren op deze meldingen zodat aanbestedende dienst actief geïnformeerd wordt. Meldingen komen na abonneren via de mail.</p> <p>Vraag: Komt inschrijver hiermee voldoende tegemoet aan de gestelde eis? "</p>                                                                    | Ja.                                                                                               |
| 23. | Inhoud    | Programma van eisen en wensen ICT 344 | <p>"Inschrijver biedt een speciale website waarop aanbestedende dienst zich (gratis) kan abonneren om direct op de hoogte te zijn bij bijzonderheden rondom beschikbaarheid, storingen, beveiligingsincidenten, onderhoud, etc. Eerdere issues zijn hier ook met terugwerkende kracht terug te vinden. Mocht aanbestedende dienst vragen hebben over de beschikbaarheid dan is er op aanvraag altijd de mogelijkheid om hierover in gesprek te gaan met een aanspreekpunt bij Inschrijver. Inschrijver is van mening dat het beter is hierover met elkaar in gesprek te gaan dan het af te doen met een rapportage.</p> <p>Vraag: Komt inschrijver hiermee voldoende tegemoet aan de gestelde eis? "</p> | Ja.                                                                                               |
| 24. | Juridisch | Programma van eisen en wensen ICT 343 | <p>"Inschrijver levert een SaaS oplossing waarin de dienstverlening voor al haar klanten gelijk is. De voorgestelde reactie- en oplostijden zijn niet marktconform en voor geen enkele leverancier haalbaar. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om de reactie- en oplostijden matrix te herzien. Inschrijver heeft daarbij uiteraard altijd als doel om afhankelijk van de prioriteit de meest passende oplossing te bieden.</p> <p>Vraag 1: Kan aanbestedende dienst een alternatief voorstel bieden?</p> <p>Vraag 2: Staat aanbestedende dienst open voor een alternatief van Inschrijver?"</p>                                                                                                 | Voor de 2 <sup>e</sup> inlichtingenronde kunnen gegadigden een voorstel als suggesties bijvoegen. |

| Nr. | Categorie | Verwijzing                                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25. | Juridisch | Programma van eisen en wensen ICT 326                    | <p>"Aanbestedende dienst wenst periodiek externe security audits uit te laten voeren. Inschrijver laat zich jaarlijks certificeren op basis van de normen: ISO9001, ISO27001, NEN7510 en ISAE3402.</p> <p>Vraag: Is dat voldoende om aan te tonen dat een onafhankelijke extra audit niet uitgevoerd hoeft te worden? "</p>                                                                                                                                                                                                                                                                | Idem vraag 9.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 26. | Juridisch | Programma van eisen en wensen ICT 325                    | <p>"Aanbestedende dienst geeft aan dat inschrijver jaarlijks getoetst wordt op richtlijnen van de BIO. De BIO geeft richtlijnen voor oa een adequate informatiebeveiligingsprocedure. Inschrijver laat zich jaarlijks certificeren op basis van de normen: ISO9001, ISO27001, NEN7510 en ISAE3402.</p> <p>Vraag: Komt inschrijver hiermee voldoende tegemoet aan de gestelde eis? "</p>                                                                                                                                                                                                    | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 27. | Proces    | Aanbestedingsleidraad                                    | Staat aanbestedende dienst inschrijver toe nieuwe vragen te stellen in Nvl 2?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 28. | Inhoud    | Programma van eisen en wensen HRM Eis 135                | "Wat verstaat aanbestedende dienst onder een ""substitutieverklaring""?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De eis vervalt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 29. | Inhoud    | Programma van eisen en wensen HRM 120                    | <p>"Het systeem van inschrijver ondersteunt de IKB van diverse CAO's</p> <p>Vraag: Voor welke CAO's is deze eis van toepassing?"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Op dit moment gaat het om de CAO Gemeenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 30. | Proces    | Aanbestedingsleidraad Paragraaf 5.2.6 Wensen             | Inschrijver verzoekt voor de leesbaarheid en mogelijkheden voor opmaak om de wensen in een apart Word document te beantwoorden en deze als bijlage toe te voegen. Dit in plaats van in het Excel document. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Inschrijvers dienen in ieder geval het Excel document in te vullen en mogen voor de toelichting verwijzen naar een aparte bijlage waarbij sprake moet zijn van heldere verwijzing het regelnummer als vermeld in het Excel document.                                                                                                                                                                                   |
| 31. | Proces    | Aanbestedingsleidraad Paragraaf 5.2.3. Implementatieplan | <p>"Aanbestedende dienst geeft aan dat er bij de beoordeling gekeken wordt of er geen of amper verstoringen optreden in de werkzaamheden binnen de bedrijfsvoering van AM Match.</p> <p>Een implementatie is een omvangrijk project waarbij er ook de nodige inzet vanuit aanbestedende dienst noodzakelijk is.</p> <p>Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat ze een belangrijke rol voor zichzelf ziet tijdens de implementatie en hier alleen bedoelt dat er door de implementatie geen verstoring in de lopende processen mogen optreden die de bedrijfsvoering verstoren?"</p> | Uiteraard hebben wij een belangrijke bijdrage aan de implementatie en inrichting van de software, maar de verwachting is wel dat inschrijver ons ontzorgt en een goed implementatieplan heeft. We gaan ervan uit dat na uitvoerig testen voorafgaand aan de implementatie de overgang naar het nieuwe systeem zonder veel problemen verloopt. Tot die tijd kan zonder verstoringen in de oude software worden gewerkt. |

| Nr. | Categorie | Verwijzing                                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32. | Proces    | Aanbestedingsleidraad Paragraaf 5.2.3. Implementatieplan | <p>"Aanbestedende dienst geeft aan: e) Koppelingen/ koppelbaarheid met voor de Aanbestedende dienst relevante systemen.</p> <p>Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit alleen de koppelingen betreft zoals aangegeven in bijlage eisen en wensen?"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja, de huidige te koppelen systemen staan benoemd in de bijlage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 33. | Proces    | Aanbestedingsleidraad Paragraaf 5.2.3. Implementatieplan | <p>"Aanbestedende dienst geeft meerdere malen aan dat ze wensen te worden ontzorgd.</p> <p>Vraag: Kan aanbestedende dienst nader toelichten op wat voor manier inschrijver aanbestedende dienst dient te ontzorgen?"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Van Inschrijver wordt verwacht dat hij goed weet wat er komt kijken bij de implementatie en hoe dit een wissel kan trekken op de organisatie van Opdrachtgever. De kunst is dat Opdrachtgever zo min mogelijk inspanningen hoeft te verrichten, de lopende werkzaamheden zo min mogelijk worden verstoord, risico's worden gemanaged en beheerst, inschrijver de regie neemt en belanghebbenden / betrokkenen niet voor verrassingen komen te staan.</p> <p>Vragen worden op een professionele manier opgepakt. Pro-actief word je geïnformeerd over aanpassingen/verbeteringen in de software waarbij dit indien nodig bij de implementatie goed wordt ingeregeld evenals een goede helpdesk/goede bereikbaarheid.</p> |
| 34. | Proces    | Aanbestedingsleidraad Paragraaf 5.2.3. Implementatieplan | <p>"Aanbestedende dienst geeft aan: Onderdeel d) Aanpak van inrichting systeem inclusief datamigratie.</p> <p>Voor een goede leesbaarheid van het implementatieplan verzoekt inschrijver om met de aanpak te mogen beginnen als onderdeel a).</p> <p>Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met de aanpassing van de volgorde van de uitgevraagde onderdelen zoals voorgesteld?"</p>                                                                                                                                                                                         | Uw vraag is niet duidelijk. U moet in ieder geval ingaan op de onderdelen als gevraagd onder a) t/m g) maar hoeft zich daartoe niet te beperken en bent vrij in welke volgorde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 35. | Proces    | Aanbestedingsleidraad Paragraaf 5.2.3. Implementatieplan | <p>"Aanbestedende dienst geeft aan dat de volgende onderdelen in het implementatieplan moeten worden beschreven:</p> <p>a) Stappenplan inclusief doorlooptijd.<br/> b) Ontzorging, communicatie en soepele overgang (geen verstoring lopende werkzaamheden).<br/> c) Managen van verwachtingen vanuit de Aanbestedende dienst bij implementatie.<br/> d) Aanpak voor inrichting systeem inclusief datamigratie.<br/> e) Koppelingen/ koppelbaarheid met voor de Aanbestedende dienst relevante systemen.<br/> f) Aantonen juiste werking vóór acceptatie (testomgeving).</p> | Inschrijvers mogen voor dit onderdeel max. 8 A-4 gebruiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Nr. | Categorie | Verwijzing                                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                   |
|-----|-----------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           |                                                          | <p>g) Opleiding bij implementatie en bij indiensttreding nieuwe medewerkers (diverse gebruikersgroepen) tijdens looptijd van de Overeenkomst.</p> <p>Om al deze onderdelen in het implementatieplan te kunnen beschrijven heeft inschrijver minimaal 10 A4 nodig.</p> <p>Vraag: is aanbestedende dienst akkoord met het aanpassen van het maximaal aantal pagina's naar 10A4?"</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |
| 36. | Inhoud    | Aanbestedingsleidraad Paragraaf 2.4 Aard van de opdracht | <p>"Aanbestedende dienst geeft aan: het in stand houden en beheren van het ERP-systeem.</p> <p>Inschrijver gaat ervanuit dat aanbestedende dienst hiermee het technisch beheren bedoelt en dat aanbestedende dienst in basis zelf het functioneel beheer uitvoert. Inschrijver kan en wilt ondersteunen bij het functioneel beheer en inschrijver gaat ervanuit dat dit valt onder de door aanbestedende dienst aangegeven optionele adviesvraag.</p> <p>Vragen:</p> <p>a. Kan aanbestedende dienst bevestigen of de aannames correct zijn?</p> <p>b. Zo nee, kan aanbestedende dienst dan nader toelichten hoe zij dit wilt invullen?"</p> | Dat is correct.                                                                                                                                            |
| 37. | Proces    | Aanbestedingsleidraad Paragraaf 1.5 Planning             | Inschrijver verzoekt of het mogelijk is om een andere datum voor te stellen voor de demo en interview. Dit ivm de beschikbaarheid van de sleutelfiguren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Wij zien graag bij de 2 <sup>e</sup> vragenronde een suggestie tegemoet wanneer het beter zou schikken, zodat gekeken kan worden of dit valt in te passen. |