



Nota van Inlichtingen bij Europese Openbare aanbestedingsprocedure 'Oplossing voor zaakgericht werken' voor de gemeente De Ronde Venen

Gepubliceerd onder referentienummer: DRV 202208 PRJ-2200239

Datum: 10 maart 2023

Inleiding: Er zijn vragen gesteld over deze aanbesteding. U treft de beantwoording hieronder aan.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	NvI 1, vraag 48	Aangezien u aangeeft dat u zich bewust bent van de werkwijze van SaaS oplossingen veronderstelt Inschrijver dat u ook zult begrijpen dat wij niet in alle gevallen vooraf akkoord kunnen vragen aan uw functioneel beheer. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het plaatsen van zogenaamde crash releases naar aanleiding van een hack. Het is in zo'n geval onwerkbaar om alle opdrachtgevers om akkoord te vragen voordat wij een crash-release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van uw gemeente moeten wachten. Daarom verzoekt Inschrijver dat zij in het geval van urgente productieverstoringen het mandaat van uw gemeente heeft om ad-hoc crash releases door te voeren.	Opdrachtgever gaat akkoord met de voorgestelde ad-hoc crash releases.

2	NvI 1, vraag 49	Inschrijver kan uw antwoord niet rijmen met de vraag. Inschrijver wil graag bevestiging dat eventuele nieuwe functionaliteit die nu niet wordt uitgevraagd in het kader van deze aanbesteding niet automatisch kosteloos ter beschikking moet worden gesteld door Inschrijver. Uiteraard geldt dit niet voor ontwikkelingen/functionaliiteit die ontwikkeld wordt om aan de geldende wet- en regelgeving te blijven voldoen. Graag uw akkoord.	We kunnen bevestigen dat eventuele nieuwe functionaliteiten die nu niet worden uitgevraagd in het kader van deze aanbesteding niet automatisch kosteloos ter beschikking moet worden gesteld door Leverancier. Uiteraard geldt dit niet voor ontwikkelingen/functionaliiteit die ontwikkeld wordt om aan de geldende wet- en regelgeving te blijven voldoen.
3	NvI 1, vraag 52	Opdrachtgever eist de mogelijkheid om releases tegen te houden omdat bij majeure wijzigingen de mogelijke impact op bedrijfskritische processen te groot zou zijn. De releases die wij doen, worden altijd eerst uitgerold op een stagingomgeving. Daar kan de beheerder de releases vrijblijvend testen. Indien de gewijzigde functionaliteit bevalt, kan de beheerder zelf kiezen om de functionaliteit al dan niet te activeren in de productieomgeving. Gaat opdrachtgever akkoord met deze manier van werken?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.



4	NvI 1, vraag 67	Uiteraard is Inschrijver in staat om een inschatting te maken. Dit staat echter los van het creëren van een level playing field door de aanbestedende dienst. U kunt dit voorkomen door alle leveranciers te laten calculeren met een door u geschatte omvang van de opslag. Aangezien de opslag in de cloud een wezelijk deel van de kosten uitmaakt, verzoeken wij u nogmaals om aan te geven hoeveel opslag u denk nodig te hebben gedurende de overeenkomst.	Opdrachtgever gaat uit van maximaal 1 Terabyte dataopslag exclusief de ruimte die in beslag wordt genomen door de oplossing zelf.
---	-----------------	--	---

5	NvI 1, vraag 83	Aanbestedende dienst vraagt SaaS uit, waarbij standaard dienstverlening multi tenant wordt geleverd. Het idee achter deze dienstverlening is dat het vanwege de genoemde uitgangspunten voor relatief lage prijs kan worden aangeboden. Wanneer vervolgens (uitzonderingen op de standaard dienstverlening en) een zeer ruime aansprakelijkheid (zowel in hoogte als in soorten schade) worden gevraagd, past dat niet meer bij de standaard en de lage prijs. Het ligt geenszins in de bedoeling van inschrijver om aansprakelijkheid uit te sluiten. Wel wil zij die zo dicht mogelijk bij haar dienstverlening houden. Vandaar dat inschrijver heeft voorgesteld om uitsluitend directe schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst met klem om haar antwoord 40 te heroverwegen. Is aanbestedende dienst daartoe bereid?	Wij veronderstellen, dat vragensteller 'antwoord 83' bedoelt in plaats van 'antwoord 40' dat over het beoordelingsteam gaat. Er is (evenwel) geen aanleiding om 'antwoord 83' uit NvI-1 te (moeten) heroverwegen. Leverancier kan zich immers altijd beroepen op het bepaalde in artikel 6: 98 BW: "Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend."
---	-----------------	--	--

6	NvI 1, vraag 85	De onderbouwing van opdrachtgever is in deze pertinent onjuist. 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. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?	Nee, aangezien er niet afgeweken wordt van 'de hoofdregel' en/of van een 'fundamentele regel van bewijslast'. In de eerste zin van artikel 10.2 GIBIT 2020 ligt de bewijslast bij Opdrachtgever. Die 'constateert' en 'meent' namelijk iets. En in de tweede zin van artikel 10.2 GIBIT 2020 (logischerwijs) op Leverancier die (immers) meent "dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat de afwezigheid van een Gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen of de aanwezigheid van het Gebrek terug te voeren is op niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of op niet door Leverancier geleverde of geadviseerde Programmatuur of apparatuur [...]".
---	-----------------	--	--

7	NvI 1, vraag 86	Een garantiebepaling binnen de levering van SaaS is uitzonderlijk. Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" in dit artikel 10 (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van deze artikelen te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat": Kun u daarmee instemmen?	Nee, daar kunnen wij niet mee instemmen. De in art 10.1 GIBIT 2020 genoemde en bedoelde garanties kunnen immers in redelijkheid gevraagd worden van een professionele en zorgvuldig opererende Leverancier. Daarbij verhoudt het in de vraag genoemde 'spant zich maximaal in om te garanderen dat' zich niet met de door ons beoogde ICT Prestatie en hetgeen daartoe door ons in de aanbestedingsstukken is opgenomen.
8	NvI 1, vraag 91	Juist de beginselen van redelijkheid en billijkheid maken dat een leverancier gehouden moet kunnen zijn om (in redelijkheid) diens tarieven te kunnen aanpassen als een situatie - door bijvoorbeeld wijzigingen in het maatschappelijke of economische verkeer - daarom vraagt. Het redelijkheids uitgangspunt maakt tevens dat aanbestedende dienst geen zorgen hoeft te maken dat het te maken zal krijgen met buitenproportionele wijzigingen die niet in verhouding staan tot het overeengekomene in de overeenkomst. Opdrachtnemer verzoekt u dan ook nogmaals om in te stemmen met het voorstel ten aanzien van indexatie en tussentijdse prijsverhogingen naar aanleiding van situaties buiten de controle van opdrachtnemer om. Is dit akkoord?	Nee, dat is niet akkoord. De vraag geeft geen aanleiding om ons antwoord op vraag 91 NvI-1 aan te (moeten) passen. In het voorkomend geval kan Leverancier immers een beroep doen op de redelijkheid en billijkheid uit artikel 6: 2 BW en artikel 6: 248 BW. En we wijzen in verband met 'onvoorziene omstandigheden' en een 'disproportionele omvang' ook op het bepaalde in artikel 9.3 GIBIT 2020.

9	Bijlage B Referentieopdracht verklaring	U stelt: "De twee hierboven genoemde kerncompetities kunnen door middel van één of meerdere referentieopdracht(en) worden aangetoond." Kunt u bevestigen dat de twee kerncompetenties gezamenlijk, door middel van één referentieopdracht, mogen worden aangetoond?	Ja, dat kunnen we bevestigen.
10	NVI 1 - 24	Wij begrijpen dat voor u, net als voor al onze andere klanten, performance een belangrijk onderdeel is van de geleverde diensten. Het is voor ons als leverancier echter niet mogelijk om met alle verschillende klanten afwijkende afspraken te maken over de geleverde performance. We leveren immers één SaaS-dienst die voor alle klanten hetzelfde is. Wij vragen u daarom met klem akkoord te gaan met de marktconforme performance voor SaaS-applicaties van 3 seconden.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
11	NvI 1 - 15	Dank voor uw toelichting. In W18 geeft u aan 10 key-users opgeleid te willen hebben. Kan Inschrijver er n.a.v. uw antwoord in NvI 1 - 15 van uitgaan dat "10" hier moet worden vervangen door "25"?	Ja, dat klopt. W18 is als volgt aangepast: 'De Ronde Venen heeft 350 gebruikers, waarvan 10 informatiebeheerders en 3 functioneel applicatiebeheerder, 25 key-users en 5 bestuursondersteuners.'

12	NvI 1 - 8	U geeft aan dat een level playing field niet in het geding is omdat Inschrijver door een inschrijving uit te brengen, akkoord gaat met de eisen. Hierbij is het echter wel belangrijk dat het voor iedere Inschrijver duidelijk is wat de geëiste koppelingen zijn, zodat iedere Inschrijver eenzelfde aanbieding doet. Kunt u daarom bevestigen dat de geëiste koppelingen binnen de scope van deze aanbesteding, de koppelingen zijn die worden benoemd in E69?	Ja, dat kunnen we bevestigen.
13	Aanbestedingsdocument, 2.19, blz. 15	U stelt: "Ten behoeve van het toetsen wordt de inschrijver gevraagd enkele processen specifiek in te richten" Kunt u al aangeven welke / hoeveel processen dit zijn?	Maximaal 3 processen. Deze worden nog bepaald.
14	E69 / W18.A	U eist een koppeling met de i-Navigator. Wenst u om zaaktypen vanuit de i-Navigator over te zetten naar de oplossing? Zo ja, valt dit binnen de scope van de implementatie en hoeveel zaaktypen betreft dit?	Ja, het valt binnen de scope om te kunnen overzetten. Het gaat om alle benodigde processen in het zaakstelsel: max 350. Daarnaast wenst opdrachtgever de bestaande ingerichte zaaktypen uit de huidige oplossing ook te kunnen gebruiken.