

Aanbesteding: IT Service Management oplossing VGGM
Aanbestedende Dienst: Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden
Referentie: EA0037-2022-11-14

Toelichting:

Ref.nr. 108
Onderwerp: Nota van Inlichtingen Referentienummer 27

Vraag:

Het is in de markt gebruikelijk dat licenties zoals deze nu uitgevraagd worden jaarlijks vooraf worden betaald. Door een daarvan afwijkend betalingsschema te verlangen worden de mogelijke leveranciers gedwongen de licenties voor te financieren en dit maakt dat VGGM niet de laagst mogelijk prijzen uit de markt zal ontvangen. Bent u bereid om het betalingsschema aan te passen zodat de licenties jaarlijks vooraf betaald zullen worden? En zo niet kunt u dit dan motiveren?

Antwoord:

Niet akkoord. VGGM stelt voor dit nader te bespreken met de gegunde partij. Dit omdat VGGM een organisatie is met een dynamisch aantal medewerkers. In periodes van crisis kunnen het aantal medewerkers sterk stijgen en daarna weer dalen.

Beantwoord op: 19-12-2022
Label: Contract

Ref.nr. 109
Onderwerp: Nota van Inlichtingen Referentienummer 20

Vraag:

In de door u gehanteerde GIBIT voorwaarden kiest de GIBIT ervoor slechts een deel van de betalingen achter te houden tot na acceptatie (art.9.2). Dit in de gedachte dat het onredelijk is het gehele financiële risico van het project bij de leverancier te leggen, doch tegelijkertijd voldoende (financiële) prikkel voor de leverancier over te houden om tot correcte implementatie te komen. Erkent u dit en bent u bereid het door u voorgestelde facturatieschema aan te passen conform GIBIT, mede gezien het feit dat wij Derdenprogrammatuur inzetten ten behoeve van de ICT Prestatie welke wij vooruit dienen te betalen?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever wenst inderdaad pas te gaan betalen als er een geaccepteerde oplossing is opgeleverd. Het risico aan onze kant is ook erg hoog als betaald wordt voor zaken die nog niet in gebruik genomen kunnen

worden.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.
110

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen Referentienummer 67

Vraag:

Er wordt gesproken over looptijd + eventuele verlengingen. In het beschrijvend document wordt gesproken over 6 keer 1 jaar verlengingsmogelijkheid (1.9), waar in de gewijzigde overeenkomst wordt gesproken over 4 keer 1 jaar verlengingsmogelijkheid (4.4.4 en 4.4.5). Van hoeveel verlengingsjaren, en dus looptijd voor het plafondbedrag, kunnen wij uitgaan?

Antwoord:

Van 6 x 1 jaar.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.
111

Onderwerp:

REF#51: OTA- Omgeving

Vraag:

De OTA- omgeving moet in de basis een weerspiegeling kunnen zijn van de live omgeving. VGGM heeft een aantal 'verticale' bedrijfsvoeringen zoals bijvoorbeeld Ambulance, Brandweer, etc. Vraag: wil VGGM deze organisaties als eigen entiteiten kunnen inrichten en managen met behulp van de ITSM- oplossing? Dat wil zeggen bijvoorbeeld: voor elke bedrijfsactiviteit een eigen SLA, eigen voorwaarden, etc. (wij noemen dit een multi tenant oplossing).

Antwoord:

Nee, VGGM wil deze organisatie onderdelen niet als aparte entiteiten inrichten in de ITSM omgeving.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
112

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Is de genoemde lijst aan relevante wensen van de Opdrachtgever uitputtend, of staat de Opdrachtgever open voor additionele functionaliteit?

Antwoord:

De opdrachtgever staat onder het onderdeel wens '3. Meerwaarde' (8.2) open voor additionele functionaliteit en beoordeeld deze als zodanig. De lijst is dus niet uitputtend

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

113

Onderwerp:

PvE A.8

Vraag:

Bent u bereid deze eis te herschrijven naar “het systeem dient aan te sluiten bij de processen zoals gedefinieerd door ISM”?

Antwoord:

Dit is prima, zolang het eindresultaat maar voldoet aan onze eisen.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

114

Onderwerp:

PvE A.13

Vraag:

Bent u bereid het huidige aantal behandelingen als absoluut minimum te hanteren voor de gehele contractperiode? De licenties van ServiceNow kunnen wel opgeschaald, maar niet afgeschaald worden.

Antwoord:

Nee, gezien het feit dat VGGM (ook) een crisis ondersteunende organisatie is, dient de oplossing schaalbaar te zijn. Zowel in groter als kleiner wordend aantal gebruikers.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

115

Onderwerp:

PvE F.1

Vraag:

Hier kan geen van de marktpartijen aan voldoen aangezien in de eerste NvI door opdrachtgever al is aangegeven dat opdrachtgever een eigen interpretatie van de ISM processen hanteert (antwoord Opdrachtgever op vraag 81 bij NvI). Aangezien deze procesbeschrijvingen niet van tevoren zijn gedeeld met alle marktpartijen is het niet mogelijk hier blindelings aan te voldoen. Bent u bereid deze eis generieker te formuleren naar, bijvoorbeeld, "bruikbaar voor de gestandaardiseerde processen" ipv "bruikbaar voor de processen die door Opdrachtgever zijn opgesteld".

Antwoord:

Ja, de eis zal worden aangepast naar "Bruikbaar voor gestandaardiseerde ISM processen. De processen zijn niet gedeeld omdat er mogelijk een ISM gerelateerde verbetering bij de implementatie doorgevoerd kan worden".

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
116

Onderwerp:
PvE F.1

Vraag:

Kan Opdrachtgever de ISM processen met inschrijvers delen zodat een systeem geoffreerd kan worden dat specifiek aansluit bij de behoeftes van Opdrachtgever?

Antwoord:

Neen we gaan uit van de kennis en kunde van de opdrachtnemer op het gebied van de ISM processen.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.
117

Onderwerp:
Gibit

Vraag:

We zijn van mening dat er een aantal marktonconforme aansprakelijkheden zijn opgenomen. Dit leidt tot een onevenredig hoog risico profiel voor Opdrachtnemer. In onze ogen staat dat dan niet meer in verhouding tot de reikwijdte van de te leveren dienst. Dit betreft onder andere de hoogte van de aansprakelijkheid. Bent u bereid deze te beperken tot vijf maal de jaarvergoeding?

Wilt u overwegen marktconform te contracteren, bijvoorbeeld tegen

Arvodi2018?

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 19-12-2022
Label: Contract

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Gibit

Vraag:
Een onbeperkte aansprakelijkheid bij: (i) aanspraken van derden bij dood en letsel en (ii) toezichthoudersboetes is ons inziens ongebruikelijk. Dit leidt tot een onevenredig hoog risicoprofiel voor Opdrachtnemer. Kunt u akkoord gaan met het beperken van de aansprakelijkheid tot vijf maal de jaarvergoeding per gebeurtenis?

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 19-12-2022
Label: Contract

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Gibit

Vraag:
De aansprakelijkheid bij contractering tegen GIBIT 2020 voorwaarden leidt tot een onevenredig hoog risicoprofiel voor Opdrachtnemers in verhouding tot de te leveren dienst. Bent u bereid te contracteren tegen de Arbit-2018 voorwaarden?

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 19-12-2022
Label: Contract

Ref.nr.
120

Onderwerp:
PvE C.2

Vraag:
Kunt u een voorbeeld geven van wat u bedoelt met een “configuratie item”

in de zinsnede zoals door u geformuleerd in eis C.2

Antwoord:

Eis C.2 komt te vervallen.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
121

Onderwerp:

PvE C.9 en C.10

Vraag:

Uit welk systeem wilt u de data over gebruik van software licenties halen?

Antwoord:

Dit willen we niet uit een systeem halen, de gegevens moeten vooralsnog handmatig worden geregistreerd.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
122

Onderwerp:

PvE C11 lid 3

Vraag:

Bent u bereid deze eis te herschrijven tot “Het system is in staat om CI’s, zoals laptops, netwerkcomponenten e.d. in te lezen vanuit Intune/SCCM en deze toe te voegen aan de CMDB.” Zodat dit ook bij uw antwoord 82 in de NvI aansluit?

Antwoord:

De Oplossing moet - als algemene eis - een koppelvlak en bijbehorende functionaliteit kennen om CI's geautomatiseerd te kunnen inlezen c.q. CI-gegevens 'aan te vullen'. Concreet wordt voor de aanbesteding de integratie met Intune/SCCM geëist (zie ook de architectuur platen).

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
123

Onderwerp:

PvE T.10

Vraag:

Kunt u toelichting geven op de functionaliteit die u wilt bereiken met de

integratie met Office 365?

Antwoord:

Dat wordt reeds gemeld in T.10. Het betreft bijv. de aanmaak van Excel en Word export files en MS Exchange Online voor E-mail koppelingen. Mocht u optioneel Teams willen aanbieden dan moet dit wel kunnen integreren met de reeds bestaande Teams omgeving.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
124

Onderwerp:
PvE T.12

Vraag:

Kunt u toelichten voor welke data objecten u een integratie met Youforce /Beaufort wenst? Is dit alleen voor de HR gegevens, of wilt u hier, bijvoorbeeld, ook toegang tot de oplossing mee inregelen?

Antwoord:

Dit betreft HR gegevens. Toegang/autorisaties verlopen via de Azure AD.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
125

Onderwerp:
PvE T.15

Vraag:

Op basis van de eis T.15 zijn we benieuwd naar welke informatie u verwacht dat SCOM naar de oplossing zal versturen. Is de verwachting dat bijvoorbeeld alle events doorgezet worden naar de oplossing of alleen de events die leiden tot een incident?

Antwoord:

Enkel de events die leiden toch een incident.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:
PvE T.19

Vraag:

De kosteloze samenwerking omtrent informatie en afstemming, wordt deze vereist in de implementatie periode of ook daarna? Kan een Opdrachtnemer er van uit gaan dat hier het principe van redelijkheid en billijkheid van toepassing is?

Antwoord:

Ook daarna, het betreft voornamelijk advisering. Redelijkheid en billijkheid is altijd van toepassing, mits het het voldoen aan een eis is.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
127

Onderwerp:
ITIL

Vraag:

ISM is een afgeleide van ITIL. Is Opdrachtgever van mening dat als de oplossing voldoet aan ITIL dat deze dan ook aansluit bij ISM? Indien niet, zou u toe kunnen lichten waar volgens u het verschil zit?

Antwoord:

Nee. Dit verschil kunt u zelf opzoeken.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
128

Onderwerp:
Volume

Vraag:

Het volume aan vragen aan de tweedelijns helpdesk van een Opdrachtnemer is door Opdrachtgever niet gespecificeerd. Kan een Opdrachtnemer er van uit gaan dat hier het principe van redelijkheid en billijkheid van toepassing is?

Antwoord:

Niet akkoord. Bij een goed werkende oplossing product wordt deze 2e lijns helpdesk nagenoeg niet benaderd.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
129

Onderwerp:
tweedelijns helpdesk

Vraag:

Het aanbieden van een tweedelijns helpdesk voor slechts 2 beheerders zonder volume is een kostbare oplossing die leidt tot onpersoonlijke service. Is Opdrachtgever bereid om in plaats van een tweedelijns helpdesk een wekelijks vragenuurtje met een vaste consultant te accepteren ipv een tweedelijns helpdesk?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
130

Onderwerp:

Geschiktheidseis 3

Vraag:

Leverancier heeft zijn kwaliteitssysteem (nog) niet laten certificeren. Is een beschrijving van de kwaliteitsborging die wordt gehanteerd door leverancier in plaats van een (gelijkwaardig) certificaat akkoord? Deze beschrijving zal uiteraard rechtsgeldig ondertekend worden.

Antwoord:

Akkoord onder de voorwaarde dat VGGM inzicht krijgt in uw kwaliteitssysteem. Dat zal beoordeeld worden als u voor voorlopige gunning in aanmerking komt. Wordt uw kwaliteitssysteem als onvoldoende beoordeeld dan is dat reden tot het terugtrekken van de voorlopige gunning.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
131

Onderwerp:

NvI 1 vraag 19

Vraag:

Voor het aanpassen van de gebruikersaantallen hebben wij geen vaste datum. Wij gaan ervan uit dat klanten in goed vertrouwen het aan ons melden als het aantal gebruikers is toegenomen. Indien wij opmerken dat het aantal gebruikers is gestegen maar de klant dit niet heeft gemeld willen wij graag de mogelijk houden om dit te bespreken en te aan te passen. Om deze reden willen wij nogmaals voorstellen om 1 januari te schrappen en geen vervangende datum op te nemen.

Antwoord:

Niet akkoord. VGGM stelt voor dit nader te bespreken met de gegunde partij. Dit omdat VGGM een organisatie is met een dynamisch aantal medewerkers. In periodes van crisis kunnen het aantal medewerkers sterk stijgen en daarna weer dalen.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
132

Onderwerp:
NvI 1 vraag 18

Vraag:

Wij kunnen u dit niet 18 maanden vantevoren melden omdat het veel vergt van ons SaaS team om de functionaliteiten te behouden voor 18 maanden naast de nieuwe doorvoeringen. Dit zit de ontwikkeling van de software zodanig in de weg dat dit niet ten goede komt van onze klanten. Wij gaan ervan uit dat u graag een software heeft welke up to date late blijft aan de laatste wensen van klanten. Wij kunnen daarnaast ook niet afwijken omdat wij voor onze klanten dezelfde tijden aanhouden zodat iedereen gelijktijdig wordt geïnformeerd en geen extra werk wordt besteed aan uitzonderingen. Om deze reden stellen wij nogmaals 6 maanden voor.

Antwoord:

Als het gaat om essentiële onderdelen van het pakket die verdwijnen dan is 18 maanden een reële eis. Dit geeft VGGM de ruimte om de risico's/impact te onderzoeken en zo nodig de overeenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding uit te schrijven. Kleine wijzigingen waarvan VGGM de impact kan 'verwerken' binnen een aantal maanden zijn natuurlijk altijd mogelijk. Wel zal 'na gunning' in overleg worden vastgesteld wat wordt verstaan onder een 'kleine wijziging'.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
133

Onderwerp:
NvI 1 vraag 17

Vraag:

Onze verzekeraar kijkt niet naar de beperkingen in het BW. Het gaat er bij het afsluiten van onze verzekering om dat de risico's in onze contracten duidelijk staan beschreven. Het opnemen van een beperking omtrent de aansprakelijkheid van dood en letsel is voor ons daarom een vereiste om door te kunnen gaan met de aanbesteding. Zonder deze beperking lopen wij een zodanig risico dat wij niet verzekerd zijn of in de toekomst dat wij deze niet kunnen nemen. Graag willen wij nogmaals voorstellen om dood en

letsel onder artikel 13.3 te laten vallen.

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever houdt vast aan het antwoord zoals geformuleerd op vraag 17 van de 1ste NvI. Ook in de situaties van artikel 13.3, 13.4 en 13.5 is de aansprakelijkheid van leverancier dus niet onbeperkt (maar beperkt door de kaders van het BW).

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
134

Onderwerp:

NvI 1 vraag 16

Vraag:

het artikel is momenteel zodanig ruim beschreven dat niet duidelijk is waar de onbeperkte aansprakelijkheid voor geldt. Uiteraard gaan wij akkoord indien het gaat om vorderingen van derden die meent dat zijn IE rechten zijn geschonden. In dat geval vergoeden wij de schade. Graag nemen wij nogmaals het voorgestelde op.

Antwoord:

Niet akkoord. Ook in de situaties van artikel 13.3, 13.4 en 13.5 is de aansprakelijkheid van leverancier dus niet onbeperkt (maar beperkt door de kaders van het BW).

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
135

Onderwerp:

NvI 1 vraag 15

Vraag:

Het beperken van deze aansprakelijkheid is een vereiste voor ons om akkoord te kunnen gaan met de aanbesteding. Wij merken op dat dit bij een aanbesteding altijd geldt voor alle inschrijvers. Het doorleggen van boetes is onredelijk omdat hierbij geen bezwaarmogelijkheden zijn. Boetes worden door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegd. Indien de opdrachtgever van mening is dat een boete ten onrechte aan hen is opgelegd dan is het mogelijk om hiertegen bezwaar te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarmee wordt het scenario bewerkstelligd dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen doen en laten en dat de Autoriteit Persoonsgegevens hierover beslist. Het is niet de rol van de opdrachtgever om een boete door te leggen aan een bedrijf. Omdat wij niet akkoord kunnen gaan met deze bepaling willen wij nogmaals het volgende voorstellen: Voor

schade door boetes in de zin van deze bepaling geldt geen onbeperkte aansprakelijkheid. Wel is er voor dit soort schade een verhoogde totale aansprakelijkheidslimiet opgenomen van € 500.000 euro.

Antwoord:

Niet akkoord. In de 1ste NvI is meermaals aangegeven dat de aansprakelijkheid NIET onbeperkt is. Ook in de situaties van artikel 13.3, 13.4 en 13.5 is de aansprakelijkheid van leverancier dus niet onbeperkt (maar beperkt door de kaders van het BW).)

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
136

Onderwerp:
NvI 1 vraag 14

Vraag:

"Indien u de boete graag in stand houdt willen wij voorstellen om deze te verlagen omdat deze voor onze branche erg hoog is. Graag willen wij het volgende opnemen:

De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13). De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per overtreding, met een maximum van € 50.000,- per jaar. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding. "

Antwoord:

"Niet akkoord. Er is een boete opgenomen omdat het begroten van de schade bij schending van de geheimhouding in de praktijk veelal niet eenvoudig is. Zodoende zou iedere prikkel tot het geheim houden van vertrouwelijke informatie met een lager boetebeding of zonder boetebeding kunnen ontbreken (bij niet te begroten schade volgt immers toch geen schadeclaim). Ook in de situaties van artikel 13.3, 13.4 en 13.5 is de aansprakelijkheid van leverancier dus niet onbeperkt (maar beperkt door de kaders van het BW). "

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
137

Onderwerp:
NvI 1 vraag 7

Vraag:

Uw reactie is voor ons niet duidelijk. Het gaat erom dat indien wij beveiligingsmaatregelen treffen dit voor ons gehele klantenbestand zal gelden omdat het gaat om een standaardsoftware. De beveiligingsmaatregelen zijn daarom niet vertrouwelijk omdat dit naar al onze klanten wordt gecommuniceerd. Omdat artikel 25.4 niet van toepassing is schrappen wij deze graag.

Antwoord:

Niet akkoord. Het is logisch dat bij VGGM dezelfde beveiligingsmaatregelen getroffen worden als voor andere klanten en dat de klanten hierover in vertrouwelijkheid geïnformeerd worden.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
138

Onderwerp:
NvI 1 vraag 6

Vraag:

Met het voorgestelde artikel kan opdrachtgever nog steeds haar zorgplicht voor archivering uitoefenen. Het enige wat is aangepast is dat wij u duidelijk vermelden hoe onze bedrijfsvoering werkt omdat wij u geen verwachtingen willen geven welke wij niet kunnen nastreven. Onze dienstverlening bestaat uit het verlenen van een software. Welke gegevens de opdrachtgever hier invult is voor leverancier niet van belang. Opdrachtgever heeft zelf de vrijheid om binnen de software gegevens te verwijderen of opslaan. Om miscommunicatie te voorkomen willen wij graag afspraken overeenkomen die zo duidelijk mogelijk zijn en stellen wij nogmaals voor het artikel aan te passen.

Antwoord:

Niet akkoord. Dit artikel betreft de opslaglocatie van de data en niet de data zelf. De opslaglocatie moet voldoen aan de eisen gesteld in dit artikel. Indien VGGM zelf data verwijderd/vernietigd dan ligt de verantwoordelijkheid hiervoor bij VGGM.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
139

Onderwerp:
NvI 1 vraag 4

Vraag:

Het is voor ons van belang dat hier een akkoord is omtrent het stellen van nadere voorwaarden. Een audit heeft een zodanige impact op onze dagelijkse

bedrijfsvoering dat het mogelijk is dat een en ander tijdelijk stil komt te liggen. Om dit voor ons bedrijf goed in te plannen en ervoor te zorgen dat wij onze dienstverlening kunnen blijven uitvoeren is het fijn als wij nadere voorwaarden kunnen stellen. Wij gaan ervan uit dat u begrijpt dat dit belangrijk is voor de voortgang van ons bedrijf.

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

140

Onderwerp:

NvI 1 vraag 3

Vraag:

Het is vervelend dat wij niet weten waarom u niet akkoord bent. Deze bepaling is voor ons essentieel om aan klanten uit te leggen omdat ons proces rond subverwerkers niet kan worden aangepast. Het proces wat wij hebben besproken is een standaard procedure waar niet vanaf kan worden geweken. Uit ervaring weten wij dat het niet haalbaar is om van ons gehele klantenbestand actieve instemming te verkrijgen bij het inschakelen van nieuwe sub-verwerkers. Het overgrote gedeelte reageert namelijk niet, of pas na herhaald verzoek. Dit kan gevolgen hebben voor de continuïteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld in geval er op korte termijn een sub-verwerker moet worden vervangen. Vandaar dat wij werken met een systeem van algemene toestemming waarbij aan klanten een bezwaarmogelijkheid toekomt.

Antwoord:

Uitleg akkoord bevonden.

Beantwoord op: 19-12-2022

Label: Juridisch