

Nota van inlichtingen

Naam aanbesteding:	Kassasoftware
Zaaknummer:	1348738
TenderNed kenmerk:	422003
Auteur:	Inkoop / BIO
Datum:	22 september 2023
Deze Nota van inlichtingen is mede opgesteld n.a.v. schriftelijke vragen die zijn gesteld t/m 14 september 2023.	
Tweede vragenronde Tegelijk met de publicatie van deze Nvl wordt de mogelijk tot het stellen van vragen weer opgesteld. U kunt vragen stellen over de door Aanbestedende dienst gegevens antwoorden uit deze Nvl. U kunt u vragen stellen tot uiterlijk 27 september 14:00 uur. De tweede Nvl zal worden gepubliceerd op 4 oktober 2023. De planning ziet er dan als volgt uit:	

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1		Vervallen	
2	Bijlage 5 GC-K-3 Dienstverlening, onderhoud en storingen	Leverancier levert een SaaS product waarbij het operationele proces zo is ingericht en afgestemd dat wij het product zo efficiënt mogelijk kunnen beheren en onderhouden voor meerdere klanten tegelijkertijd. Een SLA is in deze hoedanigheid dan ook gebonden aan vastgestelde interne operationele processen. Het is mede daarom zeer inefficiënt om met meerdere klanten verschillende SLA's af te sluiten. De standaard SLA van inschrijver is het resultaat van de samenwerking met ruim 250 gemeenten, en meer dan 1000 installaties, in Nederland. Gaat u ermee akkoord dat wij onze standaard SLA toevoegen aan de inschrijving en dat wij na een eventuele gunning een aantal van uw specifieke eisen dan wel de reikwijdte daarvan nader bespreken en overeen komen (in bijvoorbeeld een DAP), zodat de specifieke scope en het gehanteerde operationele model op een voor beide partijen acceptabele wijze gefaciliteerd wordt?	De gevraagde SLA (zie ook eis 71) is een concept-versie. Deze zal na definitieve gunning definitief worden gemaakt. Deze definitieve versie moet voldoen aan het in het PvE opgenomen minimum serviceniveau. Zolang uw standaard SLA aan deze eisen voldoet, kan deze worden toegepast. Indien dat echter niet het geval is worden de gegadigden uitgenodigd om in de tweede vragenronde aan te geven welke onderdelen afwijken van de SLA-eisen uit de leidraad en wat het voorstel is om in de definitieve versie tegemoet te komen aan onze eisen, bijvoorbeeld middels een DAP. Op basis van uw voorstel zal Aanbestedende dienst beoordelen of dit aanvaardbaar is voor haar dienstverlening. Het achteraf bespreken van een aantal van onze specifieke eisen zoals u het beschrijft is niet concreet genoeg en niet akkoord.
3	4.1.4 Functionele eisen - eis 33	De kassasoftware dient over de mogelijkheid te beschikken om leges te kunnen importeren vanuit iBurgerzaken. Het kassasysteem van inschrijver beschikt over een bewezen koppeling met iBurgerzaken welke echter in de praktijk andersom werkt. Leges kunnen vanuit het kassasysteem geïmporteerd worden in iBurgerzaken. Deze koppeling wordt door diverse gemeenten in Nederland gebruikt, inschrijver kan op verzoek uiteraard referenties aanleveren. Gaat de gemeente Hilversum hiermee akkoord?	Dit is akkoord. De achterliggende gedachte is dat de leges maar één keer, in één systeem worden ingevoerd en van daaruit ingelezen kan worden naar een ander systeem / andere systemen.
4	3.8.1. Bewijsstukken 2. Jaarstukken	Het is zeer ongebruikelijk om dit soort bewijslast nog op te vragen. Bent u bereid deze bewijsstukken te laten vervallen? Zo niet, met welk doel vraagt u bewijsstukken 2 & 3 en op basis van welke gegevens precies gaat u de financiële en economische draagkracht beoordelen?	In 3.4.2 wordt toegelicht dat de Aanbestedende dienst alleen Opdrachtnemers contracteert die qua economische en financiële draagkracht voldoende stabiel zijn om de Opdracht onder de door de Aanbestedende dienst gestelde condities uit te voeren. Om dit aan te tonen worden de genoemde bewijsstukken opgevraagd. Bij een openbare aanbesteding is dat naar mening van de Aanbestedende dienst geen ongebruikelijke bewijslast.
5	4.1.5 Technische eisen - eis 59	Hoewel het kassasysteem van inschrijver als een cloud-oplossing aangeboden wordt dient de applicatie op de werkplekken van de medewerkers nog wel beschikbaar gesteld te worden via click-once of een fileshare. Deze werkwijze is benodigd vanwege de aansturing van de (lokale) hardware. Gaat de gemeente Hilversum hiermee akkoord?	Dit is akkoord. Hilversum heeft een sterke voorkeur voor een fileshare.
6	4.1.4 Functionele eisen - eis 28	In eis 28 staat beschreven dat inschrijver moet garanderen dat de in de eisen 26 en 27 beschreven koppelingen gedurende de gehele overeenkomst inclusief optiejaren voorzien moeten zijn. Bij eis 26 staat beschreven dat er een beoogde opvolger is en bij eis 27 staat enkel beschreven dat het huidige contract loopt t/m 2024. Hoe kan inschrijver garanderen dat bepaalde koppelingen voorzien zijn terwijl de applicaties waarmee gekoppeld zijn (nog) niet bekend zijn?	Koppelingen met het financiële systeem, burgerzakenmodule en het parkeervergunningsysteem zijn essentieel. Op het moment van implementatie en ingebruikname gaat het om: 1. I-Burgerzaken (Pink Roccade), 2. Key2Financien (Centric) en 3. Permit (Desyde). Daarnaast gaat de aanbestedende dienst ervan uit dat de leverancier de oplossing mee laat ontwikkelen met de gebruikelijke ontwikkelingen in de markt. Tevens is het mogelijk dat de opdrachtgever gedurende de looptijd aanvullende of andere koppelingen zal vragen. Hiervoor zal op dat moment een contractwijziging tot stand moeten komen en zullen

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			partijen tot overeenstemming moeten komen over de (financiële) consequenties. Dit geldt dus ook voor de genoemde mogelijke opvolgers genoemd in 24, 26 en 27.
7	4.1.2 Algemene eisen - eis 11	De gemeente Hilversum beschrijft dat de implementatie binnen 4 weken na inwerktreding van de overeenkomst voltooid moet zijn, dat is half december. Gelet op deze maand en de inzet van resources aan beide kanten vragen wij ons af waarom u binnen een termijn van slechts 4 weken wilt implementeren?	Uit marktonderzoek is dit als een redelijke termijn naar voren gekomen. Er zijn daarnaast twee redenen om deze termijn op te nemen: ten eerste vanwege de beëindiging van de ondersteuning van het huidige pakket op 33 december 2023 en ten tweede vanwege interne planning en capaciteit. De eerste reden is gewijzigd, de ondersteuning is verlengd. De tweede reden geldt nog steeds. Een langere implementatietermijn t/m 31 januari 2024 is akkoord, waarbij de applicatie uiterlijk per 1 februari 2024 in gebruik genomen kan worden, mits de implementatie direct na definitieve gunning intensief wordt gestart én de benodigde input en capaciteit van medewerkers van Opdrachtgever voornamelijk in de eerste vier weken van het traject wordt ingepland. Dit zal duidelijk moeten blijken uit uw implementatieplan. Artikel 6 lid 2 van de concept-overeenkomst zal als volgt worden aangepast: "De Implementatie dient uiterlijk op 31 januari 2024 te zijn voltooid."
8	Leidraad 2.9.6 Proof of Concept	De gemeente Hilversum beschrijft in hoofdstuk 2.9.6 dat de inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen uitgenodigd wordt voor een PoC. In deze PoC dient de aangeboden oplossing, inclusief werkende koppelingen, middels een demo-opstelling beschikbaar gesteld moet worden. Inschrijver is van mening dat het niet reëel is om een demo-omgeving op te tuigen inclusief werkende koppelingen met soft- en hardware van derde partijen, hiervoor zijn namelijk ook demo-omgevingen van deze derde partijen voor nodig. Op voorhand is niet in te schatten of deze beschikbaar zijn, welke kosten daarmee gemoeid zijn en hoeveel tijd er benodigd is om een volledige omgeving te prepareren. Is de gemeente Hilversum bereidt dit hoofdstuk aan te passen en de eis met betrekking tot koppelingen met soft- en hardware te laten vallen?	Wij zijn akkoord om de eis met betrekking tot de koppelingen tijdens de PoC te laten vervallen. Daarvoor in de plaats willen wij wel overtuigend bewijs dat u voldoet aan de eisen t.a.v. koppelingen in de gebruiksfase.
9	Bijlage 5 GC-K-3 Dienstverlening, onderhoud en storingen	Wij begrijpen dat u een concept implementatieplan verwacht bij de inschrijving. Aan welke randvoorwaarden moet deze voldoen (bijv aantal A4, lettertype etc)?	De inhoudelijke eisen staan beschreven in eis 72. Er zijn geen randvoorwaarden aan de vorm. Het concept implementatieplan dient concreet, leesbaar, puntsgewijs te zijn met een planning en een beschrijving van taken, rollen en verantwoordelijkheden.
10	Bijlage 5, GC-K-3 Dienstverlening, onderhoud en storingen	Het is zeer ongebruikelijk om een concept Exit-plan aan te leveren bij een inschrijving op een aanbesteding. Conform artikel 22.1 van de GIBIT zal leverancier op verzoek van de opdrachtgever een Exit-plan opleveren, dit vindt normaliter plaats na contract ondertekening en afronding van de implementatie. Wij gaan er dan ook vanuit dat wij geen concept Exit-plan hoeven aan te leveren bij inschrijving. Klopt deze aanname?	Opdrachtnemer gaat akkoord met uw voorstel maar stelt nadrukkelijke dat het exit-plan MOET voldoen aan alle in de Leidraad en bijbehorende bijlagen gestelde eisen. Opdrachtgever zal direct na de start van de overeenkomst een verzoek tot oplevering van een Exit-plan indienen. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om hier in overleg wijzigingen in te eisen / te laten doorvoeren. Het definitieve Exit-plan is na akkoord onderdeel van de Overeenkomst.
11	Concept overeenkomst artikel 17 & Leidraad eis 11	Het is een niet in te calculeren risico voor Leverancier om bij voorbaat akkoord te gaan met deze direct opeisbare boete. De reden van het niet nakomen kan ook (deels) bij de Opdrachtgever liggen. Uitgangspunt zou moeten zijn dat leverancier, de namens Opdrachtgever gegeven opdrachten nakomt. Mocht dit onverhoopt toch niet het geval zijn dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (na ingebrekestelling) om alsnog na te kunnen komen alvorens de Leverancier in verzuim geraakt. Bent u bereid om, aan dit artikel toe te voegen, de mogelijkheid voor leverancier om na een ingebrekestelling alsnog na te kunnen komen alvorens Leverancier in verzuim geraakt?	Niet akkoord. U dient de opdrachten conform de Aanbestedingsleidraad (Overeenkomst) uit te voeren. Indien u dit niet doet, is Opdrachtgever gerechtigd u direct een boete op te leggen conform het artikel. Opdrachtgever wil benadrukken dat deze clausule al jaren onderdeel is van de contracten van de gemeente Hilversum en dat deze slechts eenmaal is toegepast. Omdat ontbinden naar aanleiding van het niet nakomen in een aantal gevallen een te zwaar middel is (zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer) heeft Opdrachtgever deze constructie toegepast. Dit om Opdrachtnemer alsnog zonder al te veel inspanning van de kant van Opdrachtgever te dwingen de Overeenkomst na te leven. Daarbij geldt tevens dat u het volledig zelf in de hand heeft of Opdrachtgever deze boete toepast door de afspraken in de Overeenkomst na te leven. Daarom acht de Aanbestedende dienst deze niet onredelijk ruim.
12	Concept overeenkomst artikel 14.10	Gaat u ten aanzien van de facturatie akkoord met het volgende schema? Van de eenmalige kosten: 25% bij opdrachtverstrekking. 25% bij aanvang installatie 50% na eindacceptatie Alle overige kosten: 100% na eindacceptatie	Gezien de korte implementatieperiode kan Opdrachtgever akkoord gaan met de volgende facturatie van de implementatie: 25% bij opdrachtverstrekking. 75% na eindacceptatie.
13	Concept overeenkomst artikel 12.2	Continuïteitsafspraken worden normaliter in de SLA nader uitgewerkt. Kunt u dit aanpassen?	Opdrachtnemer gaat akkoord met uw voorstel maar stelt nadrukkelijke dat de uitwerking van de SLA, het Exit-plan, de Continuïteitsafspraken en Hosting MOETEN voldoen aan alle in de Leidraad en bijbehorende bijlagen gestelde eisen.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Artikel 12 lid uit de conceptovereenkomst wordt als volgt aangepast: "De continuïteitsafspraken zijn nader gespecificeerd en uitgewerkt in de SLA (Bijlage 8)."
14	Concept overeenkomst artikel 2.2	De opgegevens rangorde is niet correct. In onze ogen dient dit de rangorde te zijn: Bijlage 4. Verslag van het verificatiegesprek d.d. <datum>; Bijlage 5. Verslag van de PoC d.d. <datum>; Bijlage 1. Aanbestedingsleidraad NOA Kassasoftware (zaaknummer 1348738) inclusief de Bijlagen en Nota van Inlichtingen ronde 1 d.d. <datum> en Nota van Inlichtingen ronde 2 d.d. <datum>; Bijlage 2. Verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier; Bijlage 6. Implementatieplan d.d. <datum>; Bijlage 9. Exit-plan d.d. <datum>; Bijlage 8. SLA d.d. <datum> Bijlage 3. GIBIT 2020; Bijlage 7. Offerte van Leverancier d.d. <datum>, kenmerk <kenmerk> Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. De overeenkomst staat bovenaan en prevaleert over alle bijlagen. De verslagen, plannen en de SLA zullen niet prevaleren boven de Leidraad, omdat zij moeten voldoen aan de eisen en voorwaarden. Indien het nodig is om een passage of aanpassing in een bijlage wél te laten prevaleren wordt dit opgenomen in de overeenkomst.
15	1.5.1.	De gemeente Hilversum beschrijft in hoofdstuk 1.5.1 dat de hardware in de loop van dit najaar vervangen gaat worden. Omdat de optimale werking van de hardware afhankelijk is van de onderliggende software en/of platformen verzoeken wij u om te wachten met deze aanschaf en u te laten adviseren door de partij aan wie u deze aanbesteding gunt. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. U dient uit te gaan van de in de Leidraad beschreven hardware. De hardware is reeds besteld en deels al ingepast in het huidige systeem. Dit was noodzakelijk vanwege risico op uitval.