

Aanbesteding: Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Aanbestedende Dienst: Gemeente Den Helder
Referentie: 2024-000556

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 demonstratiescript

Vraag:
waar kan ik demonstratiescript terugvinden?

Antwoord:
Dit is vermeld in de aanvraag voor een offerte, onder sectie 4.3.3, betreffende Sub-gunningscriterium 3: Presentatie. Er is geen aparte document voor.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 19 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 GIBIT Artikelen 7.5, 8.9, 20.10, 20.11 en 20.13

Vraag:
De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Gfacility de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-prestatie is dit slecht uitvoerbaar.

Voorstel aanpassing:
Ontbinding kan enkel gelden voor toekomstige verplichtingen, er zijn derhalve geen ongedaanmakingsverplichtingen.

Antwoord:
Ja, dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 GIBIT artikel 13.4

Vraag:

De aansprakelijkheid is behoorlijk fors, graag zouden wij deze iets ingeperkt zien.

Voorstel aanpassing:

De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tien maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Antwoord:

De gemeente past dit artikel als volgt aan: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot maximaal 5 x de jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan 10 x de jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
4

Onderwerp:
GIBIT artikel 13.2

Vraag:

De aansprakelijkheid is behoorlijk fors, graag zouden wij deze iets ingeperkt zien.

Voorstel aanpassing:

De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
5

Onderwerp:
GIBIT artikel 9

Vraag:

Wij zouden graag de eenmalige vergoeding (implementatie) anders voorstellen aangezien wij deze kosten al maken: De eenmalige vergoeding voor implementatie wordt als volgt gefactureerd: 70% bij start implementatie, 30% na acceptatie. Gaat u akkoord met dit voorstel

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Koppelingen

Vraag:

U vraagt verschillende koppelingen waarbij sommige als eis en sommige als wens worden gemarkeerd. Koppelingen hebben echter een impact op de prijs die wij aanbieden. Dit maakt dat u aanbiedingen krijgt met verschillende inhoud (de ene leverancier levert de gewenste koppelingen wel, de andere niet) en dus lastig te vergelijken zijn qua prijs. Graag horen wij hoe u deze verschillen beoordeelt en borgt dat leveranciers de alle wensen kunnen uitvoeren (en mogelijk duurder zijn) eerlijk worden gewogen?

Antwoord:

Alleen de vereiste koppelingen dienen in de prijs te worden verdisconteerd. De gewenste koppelingen hoeven niet in de prijs te worden verdisconteerd.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
7

Onderwerp:
TE.59 Foutafhandeling

Vraag:

Graag meer uitleg en specifiek voorbeeld wat u u hiermee bedoelt.

Antwoord:

Een foutmelding als voorbeeld: 'Melding kan niet worden afgesloten', oorzaak van de foutmelding moet te achterhalen zijn voor beheerder in event log.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

TE.55 tekst foutmeldingen

Vraag:

Als SaaS leverancier leveren wij 1 versie bij al onze klanten. Dit houdt ook in dat er zaken (zoals teksten bij foutmeldingen) gestandaardiseerd zijn. Kunt u instemmen met deze werkwijze.

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Percelen:

P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op:

29 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

TE.38 Technische beveiliging

Vraag:

Onze SaaS oplossing is toegankelijk via het internet niet beperkt tot enkele IP-adressen, vergelijkbaar met bijvoorbeeld Office 365. Medewerkers kunnen het systeem benaderen via Single Sign-On (SSO) of inloggen met Microsoft-accounts, waarbij de authenticatie altijd plaatsvindt via het domein van de klant. Bovendien behoudt de klant de flexibiliteit om VPN te gebruiken of beperkingen op te leggen aan de toegang tot het systeem, zoals vereist volgens hun veiligheidsbeleid. Deze werkwijze is wordt gehanteerd door alle wereldwijde SaaS oplossingen (bijv. Microsoft of Google) en is daarom voorwaardelijk om in te schrijven. Gaat u akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Percelen:

P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op:

29 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

TE.17 Rapportages

Vraag:

Vanuit onze software zijn XLS exports te genereren. Vanuit Excel is de

gebruiker in staat om dit op te slaan in andere formats naar wens (html, pdf, etc.). Dit is bewust aangezien Excel het beste werkbaar is gezien de gegeneerde data. Graag horen wij of u hiermee in kunt stemmen.

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

11

Onderwerp:

TE.05 Heuritsch zoeken

Vraag:

Graag meer uitleg en specifiek voorbeeld wat u hiermee bedoelt.

Antwoord:

Bij het zoeken worden vergelijkbare opties aangeboden aan de zoeker op basis van de zoekterm.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

12

Onderwerp:

SB.32 Functioneel beheer

Vraag:

Het is ons niet duidelijk hoe u functioneel beheer ingericht wilt zien. Binnen uw eis staat het woord 'kan', we lezen dat we functioneel beheerders moeten opleiden maar lezen in het prijzenblad het volgende: "De hierna te noemen inschrijver verklaart door ondertekening van dit prijzenblad dat de opdracht voor het implementeren, realiseren en onderhouden, inclusief functioneel beheer...". Graag horen wij wat u exact bedoelt + of de kosten voor het functioneel beheer betaald worden uit onderdeel "uurtarieven, optioneel af te nemen" of in de licentieprijz moeten zitten.

Antwoord:

Het functioneel beheer moet door opdrachtnemer worden ingevuld. U dient daarom de kosten van het functioneel beheer in de vorm van een uurtarief te vermelden in het prijzenblad onder het kopje '6 uurtarief voor functioneel beheer'.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr. 13
Onderwerp: SB.24 Look & Feel

Vraag:
Onze applicatie kan qua look en feel (kleuren, logo's en inrichting) worden aangepast qua look en feel. Lettertype en andere CCS-styling is uitgesloten. Kunt u ermee instemmen dat dit afdoende is?

Antwoord:
Ja, dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr. 14
Onderwerp: VA.32 Inloggegevens

Vraag:
Het inloggen gebeurt bij ons altijd via Microsoft of Google omgeving (dus niet regulier via naam en wachtwoord). Binnen deze omgeving kan de 2-traps verificatie worden geborgd. Kunt met deze manier van inloggen instemmen?

Antwoord:
Ja, dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr. 15
Onderwerp: Beoordeling

Vraag:
De puntentelling in uw tabellen op pagina 15 komen niet overeen met de tabellen op de volgende pagina's. Kunt u de juiste verhoudingen tussen prijs en kwaliteitsonderdelen aangeven.

Antwoord:
Zie bijlage 10 aangepaste versie: Gunningscriterium Kwaliteit, 4.3.1 tot en

met 4.3.3, is aangepast en gepubliceerd.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage 6 GIBIT-2020 gemeente Den Helder

Vraag:

Het is voor inschrijver enkel mogelijk om akkoord te gaan met GIBIT 2020 wanneer het bijgevoegde addendum wordt toegevoegd*. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

* addendum via Berichtenmodule van deze tender verstuurd.

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord. Voor het stellen van vragen over de GIBIT 2020 heeft u gelegenheid gekregen conform de aanbestedingsprocedure in het kader van de NvI net als andere gegadigden. Dit impliceert een uniforme werkwijze voor alle gegadigden zoals dit ook is omschreven in de offerteaanvraag, par. 1.7.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 8: Concept ICT Raamovereenkomst - 20.3

Vraag:

Een termijn van twee weken kan niet in alle gevallen als redelijk worden beschouwd. Kan aanbestedende dienst in plaats van twee weken een "redelijke termijn" opnemen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, de gemeente Den Helder acht 2 weken een redelijke termijn. In overleg met en na goedkeuring door de opdrachtgever kan in zeer uitzonderlijke gevallen een langere termijn worden gehanteerd.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 8: Concept ICT Raamovereenkomst - 20.2

Vraag:

Een termijn van twee weken kan niet in alle gevallen als redelijk worden beschouwd. Kan aanbestedende dienst in plaats van twee weken een "redelijke termijn" opnemen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, de gemeente Den Helder acht 2 weken een redelijke termijn. In overleg met en na goedkeuring door de opdrachtgever kan in zeer uitzonderlijke gevallen een langere termijn worden gehanteerd.

Percelen:

P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op:

29 feb. 2024

Label:

Contract

Ref.nr.

19

Onderwerp:

PvE - SB.11

Vraag:

Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver om te blijven voldoen aan de eisen omtrent onze ISO certificering en wet en regelgeving. Het is niet wenselijk dat inschrijver afhankelijk is van goedkeuring van aanbestedende dienst om dergelijke aanpassingen te doen. Eis is niet uitvoerbaar, gelieve te schrappen. gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Op het door u genoemd aspect, iso certificering en wet en regelgeving, gaan wij akkoord met uw voorstel. De rest van de eis blijft gestand.

Percelen:

P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op:

29 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

PvE - SB.08

Vraag:

Wanneer gebruik wordt gemaakt van een koppeling met AD is het hierbij ook gebruikelijk dat de autorisaties worden gesynchroniseerd. Het is daarbij niet gebruikelijk en ook niet meer nodig om autorisaties in de toekomst in te richten. Deze worden immers overgenomen vanuit de koppeling. Kan aanbestedende dienst zich in deze werkwijze vinden? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Er moet de mogelijkheid zijn om autorisatiebeheer binnen de applicatie te doen.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Offerteaanvraag - proces verbaal

Vraag:

Inschrijver neemt aan dat er een proces verbaal van opening gepubliceerd zal worden met daarin opgenomen de namen van alle partijen die een inschrijving hebben gedaan. Is deze aanname juist? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Ja, dit is correct.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Offerteaanvraag - proces

Vraag:

Wat in eerste instantie voor Inschrijver duidelijk is kan door de Nota van Inlichtingen in een ander daglicht worden geplaatst. Hierdoor kan het noodzakelijk zijn om aanvullende vragen te stellen om opnieuw een duidelijk beeld van zaken te krijgen.

Inschrijver neemt aan dat er aan de hand van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen nog een mogelijkheid bestaat om aanvullende vragen m.b.t. de Nota te stellen. Is deze aanname juist? Zo niet, waarom geeft de Aanbesteder de Inschrijver niet de volledige ruimte om goed geïnformeerd te worden en te zijn over de opdracht?

Antwoord:

"U kunt de vragen naar aanleiding van de gegeven antwoorden in de eerste nota van inlichtingen indienen:
vragen indienen naar aanleiding van de NvI 1 dinsdag 5 maart 2024 voor 10:00 uur
antwoorden publiceren vrijdag 8 maart 2024"

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. 23 **Onderwerp:** Offerteaanvraag - Uitwerkingen subgunningscriterium 4.3.2

Vraag:

U schrijft: "Inschrijver levert een implementatieplan aan. Daarin komen in elk geval de volgende onderdelen aan bod:

1. Gedetailleerde beschrijving van de doelstellingen van het project om te komen tot de implementatie van de oplossing(en) alsmede de randvoorwaarden en de geldende kaders en normen;"

Inschrijver begrijpt de zinsnede "beschrijving van de doelstellingen" niet. Kunt u verduidelijken wat u hier bedoelt?

Antwoord:

De doelen die worden bereikt door de implementatie. Zie onder meer tabblad 6 Modules & Functionaliteit van het PvE.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 24 **Onderwerp:** PvE SU.02

Vraag:

In onze branche is een telefonische bereikbaarheid op maandag tot en met vrijdag van 8:30 tot 17:00 (CET) per telefoon gemeengoed. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 25 **Onderwerp:** Offerteaanvraag - Uitwerkingen subgunningscriterium 4.3.3

Vraag:

Presentatieduur is ons inziens aan de krappe kant.

Gaat u akkoord met een netto duur van de presentatie van 60 minuten?
Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. De gemeente Den Helder acht de genoemde tijd voor de presentaties voldoende om een goed beeld te geven van hetgeen staat beschreven in de offerteaanvraag.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Offerteaanvraag - Uitwerkingen subgunningscriterium 4.3.2

Vraag:

Een gedetailleerde uitwerking heeft meer ruimte nodig dan het nu gestelde maximum aantal pagina's. Graag het aantal pagina's verruimen naar minimaal 4 A4 EXCLUSIEF afbeeldingen, EXCLUSIEF eventuele Gant-chart. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord. Het aantal toegestane pagina's toelichting/geschreven tekst wordt aangepast naar 4 A4-tjes, lettergrootte 10. Er mogen daarnaast nog max. 4 A4-tjes worden toegevoegd met afbeeldingen etc.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Offerteaanvraag - Uitwerkingen subgunningscriterium 4.3.1

Vraag:

Een gedetailleerde uitwerking heeft meer ruimte nodig dan het nu gestelde maximum aantal pagina's. Graag het aantal pagina's verruimen naar minimaal 4 A4 EXCLUSIEF afbeeldingen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord. Het aantal toegestane pagina's toelichting/geschreven tekst wordt aangepast naar 4 A4-tjes, lettergrootte 10. Er mogen daarnaast nog max. 4 A4-tjes worden toegevoegd met afbeeldingen etc.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Offerteaanvraag - raming waarde vd opdracht

Vraag:

Par. 1.2

U stelt: "De raming van dit inkoopproject bedraagt € 261.000,-- voor de gehele looptijd van de overeenkomst (...)

Kosten voor functioneel beheer en onderhoud (€10.000 p/j), hiervoor is geen capaciteit/formatie intern beschikbaar."

Vraag ad) "Kosten voor functioneel beheer": hoe ziet u dit? Kunt u nader toelichten wat u hier exact mee bedoelt?

Antwoord:

Voor functioneel beheer is een indicatief aantal uur opgenomen in het prijzenblad. De invulling van het functioneel beheer wil de gemeente Den Helder samen met de opdrachtnemer bepalen na gunning van de opdracht. De gemeente Den Helder wil zelf basis beheertaken uit kunnen voeren als bijvoorbeeld rechten toekennen, ruimtes wijzigen.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Offerteaanvraag - huidige situatie

Vraag:

"De gemeente Den Helder is van plan om met één opdrachtnemer een overeenkomst aan te gaan voor het leveren van een modulair opgebouwd Facilitair Management Informatie Systeem." Om goed in te kunnen schatten wat de huidige status qua is op dit gebied: kunt u vertellen hoe de gemeente deze behoefte momenteel afdekt? Beschikt gemeente reeds over een FMIS? Zo ja, graag meer informatie hierover.

Antwoord:

Wij beschikken over een FMIS. Deze wordt gebruikt voor het indienen van meldingen voor de teams IT en Facilitair.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

30

Prijzenblad

Vraag:

Kan aanbestedende dienst omschrijven wat het verschil is tussen een volledige gebruiker en een beperkte gebruiker?

Antwoord:

Volledige gebruiker. Kan beheertaken uitvoeren.

Beperkte gebruiker - kan meldingen afhandelen, statussen aanpassen etc.

Eindgebruiker - iedereen die een melding kan doen.

Als er tussen bepaalde gebruikers geen prijsverschil zit, dit graag aangeven op het prijzenblad."

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Prijzenblad - licentiekosten

Vraag:

Het prijsmodel van inschrijver maakt naast licentiekosten voor de verschillende gebruikers, ook gebruik van overige licentiekosten voor de modules. Hiervoor is in het prijsblad geen ruimte opgenomen. Kan aanbestedende dienst in het prijsblad een regel opnemen met "overige licentiekosten voor modules per jaar"? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Ja, het prijzenblad is aangepast met een extra regel 'overige licentiekosten per jaar'.

Dit bedrag wordt meegerekend in de totaalprijs (cel G6-G11)

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Offerteaanvraag par. 4.3.2

Vraag:

De puntentelling komt niet overeen met het maximaal aantal punten bij 4.1. Kan aanbestedende dienst toelichten welke puntentelling gehanteerd wordt?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag15.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Offerteaanvraag par. 4.3.2

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan gefaseerd live te willen gaan met de software. Welke fasering heeft zij voor ogen? Zijn er bepaalde onderdelen die prioriteit hebben? Deze informatie is nodig om een duidelijk implementatieplan aan te leveren.

Antwoord:

De gemeente Den Helder heeft nergens aangegeven dat we gefaseerd live willen gaan.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Offerteaanvraag par. 4.3.1

Vraag:

De puntentelling komt niet overeen met het maximaal aantal punten bij 4.1. Kan aanbestedende dienst toelichten welke puntentelling gehanteerd wordt?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag15.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:

Offerteaanvraag par. 4.3.1

Vraag:

De puntentelling komt niet overeen met het maximaal aantal punten bij 4.1.

Kan aanbestedende dienst toelichten welke puntentelling gehanteerd wordt?

Antwoord:

zie antwoord op vraag 15.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Offerteaanvraag par. 4.2

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan dat de indexatie pas mag worden doorgevoerd na schriftelijk akkoord van aanbestedende dienst. Dit is geen wenselijke situatie, omdat hierbij een eventuele vertraging vanuit aanbestedende dienst ervoor zorgt dat de indexatie niet op tijd kan worden doorgevoerd. De indexatie zal zoals overeengekomen van te voren worden gecommuniceerd en doorgevoerd. Echter is dit onafhankelijk van schriftelijk akkoord van aanbestedende dienst. De indexatie is immers al overeengekomen bij de overeenkomst. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Procedure is zoals beschreven in de offerteaanvraag. De toestemming zal niet worden geweigerd indien deze tot stand is gekomen middels de overeengekomen methodiek en voldoet aan de voorwaarden.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Offerteaanvraag par. 4.2

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt een standaard SaaS oplossing uit. Bij deze standaardoplossing hanteert inschrijver ook een standaard indexatiecijfer dat optimaal aansluit bij de dienstverlening en de branche. Hiervoor hanteren wij "Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven (2e kwartaal)" Gaat aanbestedende dienst akkoord met het aanpassen van het indexatiecijfer? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Er wordt geïndexeerd conform GIBIT2020 art. 9.8

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Offerteaanvraag par. 1.2

Vraag:

Uit het PvE komt naar voren dat aanbestedende dienst graag zelf in staat is aanpassingen te doen in de software. Echter maken wij uit deze paragraaf op, dat er mogelijk geen capaciteit is om zelf het functioneel beheer van de applicatie uit te voeren. Kan aanbestedende dienst deze situatie verder toelichten?

Antwoord:
Zie vraag 28.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Offerteaanvraag par. 1.2

Vraag:

In het doel van de aanbesteding is niet opgenomen wat de achterliggende reden van de aanbesteding is. Inschrijver vindt het prettig om te weten welke onderliggende doelen aanbestedende dienst heeft in haar (service) organisatie. Zou aanbestedende dienst haar behoeftes in het nieuwe systeem verder willen toelichten? Wat kan beter ten opzichte van de huidige situatie?

Antwoord:
Aanbesteding is noodzakelijk omdat ons contract met de huidige leverancier eindigt.
Ons huidige FMIS wordt gebruikt als meldingensysteem. Dit willen we graag uitbreiden.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

40

PvE SU.03

Vraag:

Gebruiksdocumentatie is beschikbaar en oproepbaar vanuit de applicatie. software van inschrijver beschikt over gebruikersdocumentatie op verschillende niveaus:

- Algemeen: In deze handleiding worden de functies van de software voor alle gebruikers en beheerders beschreven.
- Zelfservice – Eindgebruikers (frontend)
- Professionals - Key-users en applicatiebeheerders
- Beheer - Beheerders van de software hebben in het menu een extra tabblad Beheer. Hierin staan opties om onderdelen van de software naar eigen wens aan te passen alsmede om gebruikers toegang te geven tot bepaalde functies. gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Als de handleiding voldoet aan de eis: Opdrachtnemer levert voor de oplevering in de productieomgeving een Nederlandstalige handleiding voor de medewerkers van de opdrachtgever op, dan is het akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
PvE IM.15

Vraag:

Zonder inzage in de daadwerkelijke probleemboom is het voor inschrijver niet mogelijk om hierop "blind" akkoord te geven. Gelieve aan eis toevoegen dat dit naar redelijkheid en in overleg zal gebeuren.

Antwoord:

Akkoord met deze toevoeging. De inschrijver heeft meer kennis en ervaring op dit gebied en verwacht wordt dat hij goed advies zal geven.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
PvE IM.12

Vraag:

Het datamodel van inschrijver is intellectueel eigendom van inschrijver.

Daarmee zal dit ook niet inzichtelijk worden gemaakt voor inschrijver.
Daarnaast wordt de software geleverd als SaaS, daarmee heeft
aanbestedende dienst geen functioneel belang bij inzage in het datamodel.
Kan aanbestedende dienst deze eis schrappen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Akkoord, eis vervalt.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
PvE IM.02

Vraag:

Welke gegevens wenst aanbestedende dienst te migreren? Advies is om
kritisch te kijken welke gegevens bruikbaar zijn en welke niet.

Antwoord:

Het wel of niet migreren van gegevens doen we in overleg met de
leverancier na gunning van de opdracht. Bijvoorbeeld: gebruikersgegevens,
contactgegevens leveranciers, historie van meldingen.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
PvE IM.02

Vraag:

Vanuit welk FMIS / systeem dient de datamigratie plaats te vinden?

Antwoord:

Topdesk.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:
PvE MF.124

Vraag:

Kan aanbestedende een voorbeeld geven van een product en dienst voor de PDC?

Antwoord:

Reguliere onderhoudswerkzaamheden aan vastgoed.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
PvE MF.111

Vraag:

Inschrijver biedt de mogelijkheid om te voldoen aan deze eis, echter is ons advies om deze eis te laten vervallen. Prioritering en meldingbeleid zou niet bij de melder moeten liggen, maar moet bepaald worden aan de hand van de melding of input van de behandelaar. Hiermee is urgentie en meldingenbeleid beter te managen. Gaat aanbestedende dienst hierin mee? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee. We willen deze mogelijkheid bieden aan onze eindgebruikers. Zie ook MF112.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:
PvE MF.108

Vraag:

Inschrijver biedt de mogelijkheid om te voldoen aan deze eis, echter is ons advies om deze eis te laten vervallen. Prioritering en meldingbeleid zou niet bij de melder moeten liggen, maar moet bepaald worden aan de hand van de melding zelf of de handelaren. Hiermee is urgentie en meldingen beleid beter te managen. Gaat aanbestedende dienst hierin mee? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

108 is een wens. Vraag komt niet overeen met MF. 108.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
48 PvE MF.100

Vraag:
Kan aanbestedende dienst de beoogde functionaliteit middels een voorbeeld verder toelichten?

Antwoord:
Dit betreft de mogelijkheid om een mail te sturen naar het FMIS die als melding wordt geregistreerd.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
49 PvE MF.06

Vraag:
Kan aanbestedende een voorbeeld geven van een product en dienst waarvan zij de voorraad wil bijhouden?

Antwoord:
Bureaustoelen voor thuiswerkvoorzieningen. Monitoren.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
50 PvE KL.07

Vraag:
Kan aanbestedende dienst omschrijven welke functionaliteiten zij met deze koppeling voor ogen heeft?

Antwoord:
Uw verwijzing naar KL.07 is niet correct. U verwijst naar KI.07.
Bijvoorbeeld een MJOP (meerjaren onderhouds planning) inkomsten en uitgaven bijhouden.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
51 PvE KL.03

Vraag:

Inschrijver biedt met haar software de mogelijkheid om MJOB integraal in het FMIS op te nemen. Waarmee zowel het MJOP als de uitvoering en uitnutting hiervan in één systeem zitten. Hiermee is een los pakket als O-Prognose niet meer nodig is. Is aanbestedende dienst bereid het MJOP als integraal onderdeel opnemen in het programma van eisen (als wens of eis)? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Uw verwijzing naar KL.03 is niet correct. Dit betreft KI.04 Dit is niet akkoord, het blijft een wens. Valt op dit moment buiten scope.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
52 PvE GL.02

Vraag:

In het prijzenblad is geen ruimte opgenomen voor een verdeling tussen de verschillende soorten gebruikers. Kan aanbestedende dienst aangeven wat hier van inschrijver wordt verwacht?

Antwoord:

volledig gebruiker = functioneel beheer
beperkte gebruiker = behandelen en afhandelen van meldingen
eindgebruiker = indienen van meldingen
zie voor de aantallen het prijzenblad

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
53 PvE GL.02

Vraag:

Inschrijver kan niet terugvinden waar de staffel voor de users moet worden ingevuld en of deze meetelt in de (prijs)beoordeling. Kan aan bestedende dienst aangeven wat hier van inschrijver wordt verwacht?

Antwoord:

zie vraag 52.

Aantal gebruikers staan vermeld op het prijzenblad.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

PvE TE.39

Vraag:

Inschrijver zal vanuit de standaard software geen beperkingen opnemen in het gebruik van publieke netwerken . Beveiligde van de software is verantwoordelijkheid van inschrijver. Kan aanbestedende dienst deze eis laten vervallen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De eis kan komen te vervallen als de leverancier kan voldoen aan beveiligde login door middel van 2FA.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

PvE TE.38

Vraag:

Inschrijver adviseert om geen gebruik te maken van IP restricties. Beveiligde login is geregeld via andere maatregelen zoals (als gewenste 2FA). Ook is hiermee het gebruik van de mobiele app niet gegarandeerd. Kan aanbestedende dienst deze eis laten vervallen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De gemeente Den Helder laat de eis voor IP-restricties vervallen, indien de leverancier / opdrachtnemer kan aantonen dat er op een andere manier een beveiligde verbinding (inclusief 2FA) wordt gemaakt.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
56

Onderwerp:
PvE TE.23

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om een standaard SaaS oplossing. Het is daarbij zeer ongebruikelijk om de technische architectuurplaat van de software op te vragen. Kan aanbestedende dienst de eis laten vervallen? Zo nee, waarom niet en wat wil aanbestedende dienst met de architectuurplaat doen?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
57

Onderwerp:
PvE TE.16

Vraag:

Is het, aanvullend op deze eis, voor aanbestedende dienst ook mogelijk om DWF bestanden aan te leveren? Het gebruik van deze bestanden bevordert het automatiseren van het grafische gebouwbeheer aanzienlijk. Denk hierbij aan het automatisch inlezen van vloeroppervlak en ruimtenummers. Daarnaast stelt het aanbestedende dienst in staat om nog gemakkelijker en grafisch aanpassingen door te voeren in het gebouw en objectenbeheer.

Antwoord:

Aanleveren van DWF bestand is mogelijk, de eis om CAD/BIM bestanden in IFC formaat uit te kunnen lezen blijft staan.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
PvE SB.30

Vraag:

Uit de overige stukken maakt inschrijver op dat aanbestedende dienst grote waarde hecht aan zelfredzaamheid en het zelf functioneel kunnen beheren

van de applicatie. Kan aanbestedende dienst aan de hand van een voorbeeld een situatie schetsen waarin de genoemde eis van toepassing is?

Antwoord:

De invulling van het functioneel beheer wil de gemeente Den Helder samen met de opdrachtnemer bepalen na gunning van de opdracht. De gemeente Den Helder wil zelf basis beheertaken uit kunnen voeren als bijvoorbeeld rechten toekennen, ruimtes wijzigen.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
PvE SB.20

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aan de hand van een voorbeeld aangeven wat wordt bedoeld met automatisch?

Antwoord:

Aan ieder product en elke dienst is een NEN norm gekoppeld.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
PvE VA.19

Vraag:

De veiligheid van de software is de verantwoordelijkheid van inschrijver. Om de veiligheid aan te tonen beschikken wij over de vereiste certificaten. Het is ongebruikelijk dat wij losse rapportages aanleveren naast deze certificaten. Kan aanbestedende dienst middels een voorbeeld aangeven wat voor rapportages zij verwacht van inschrijver?

Antwoord:

Audit rapportages.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:
PvE VA.08

Vraag:

De Escrow regeling is opgenomen als wens. Verwacht aanbestedende dienst dat wij de Escrow regeling aanbieden en daarmee ook opnemen in de prijs?

Antwoord:

Dit is een wens. Het wel of niet voldoen aan deze wens heeft geen invloed op de punten toekenning.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:
PvE & wensen

Vraag:

In het programma van Eisen zijn zowel wensen als eisen opgenomen. Voor inschrijver is niet hoe hiermee wordt omgegaan voor wat betreft de puntverdeling. Daarnaast is niet helder of een wens opgenomen dient te worden in de aangeboden software en daarmee dus ook moet worden opgenomen in de prijs. Kan aanbestedende dienst dit verder toelichten?

Antwoord:

Het wel of niet voldoen aan een wens heeft geen invloed op de puntverdeling. Een wens hoeft niet te worden opgenomen in de prijs.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Programma van Eisen, MF.59

Vraag:

Kunt u deze wens uitgebreider toelichten, liefst aan de hand van een praktijkvoorbeeld? Wat bedoelt u met het nog zoveel beschikbaar principe?

Antwoord:

Bij het reserveren van een whiteboard moet te zien zijn hoeveel er nog beschikbaar zijn.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Programma van Eisen, MF.21

Vraag:

Wat is uw doel met deze eis? Kunt u aan de hand van een voorbeeld toelichten hoe u tot deze eis bent gekomen?

Kunt u daarnaast aangeven waarom u hier expliciet noemt dat u dit zonder hulp van de inschrijver wilt kunnen uitvoeren, maar dat uw functioneel beheerder dit moet kunnen doen. Dit laatste is tegenstrijdig met uw eis om functioneel beheer bij de inschrijver te beleggen vanwege gebrek aan capaciteit. Kunt u beschrijven wat nu leidend is en waar leveranciers vanuit moeten gaan?

Antwoord:

Wij willen de terminologie zelf kunnen aanpassen, bijvoorbeeld 'ruimte' wijzigen 'kamer'.

Functioneel beheer:

Wij beleggen het functioneel gedeeltelijk, en in samenwerking met onze gebruikersgroep, bij de leverancier, voor een nog overeen te komen aantal uur. De leveranciers is hierin ondersteunend.

MF.21 is gewijzigd van Eis in Wens.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Programma van Eisen, algemeen

Vraag:

Hoe dienen leveranciers in de beantwoording om te gaan met wensen die zij deels ondersteunen? Is het dan een nee of verwacht de gemeente een toelichting?

Antwoord:

Het wel of niet voldoen aan een wens heeft geen invloed op de puntverdeling. Een wens hoeft niet te worden opgenomen in de prijs. Een nee is voldoende bij het niet voldoen aan een wens. een toelichting

wordt op prijs gesteld.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Programma van Eisen, MF.13

Vraag:

Welk doel heeft u met deze eis, is deze verdeling bedoeld om functionele redenen, rapportage uitgangspunten of is er een ander uitgangspunt voor deze eis. Hoeveel gebouwen beheert de Gemeente zelf en voor hoeveel van deze gebouwen dienen deze gegevens vastgelegd te worden? Zou u ook een andere gelaagdheid accepteren? Minder lagen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Ja, we accepteren ook minder lagen als dit past bij de gewenste functionaliteit.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Programma van Eisen, KI.07

Vraag:

Met welk financieel systeem dient deze koppeling plaats te vinden en welke data dient er heen en terug te gaan. We ontvangen graag een toelichting aan de hand van een voorbeeld om de kosten en mogelijkheden goed in te kunnen schatten.

Antwoord:

Dit is een wens. Valt buiten de scope.
Financieel systeem is Key2Financien (Centric).
Zie vraag: 50

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Programma van Eisen, GL.02

Vraag:

De vraag noemt 4 type gebruikers, in de omschrijving zien wij er 4, maar 3 van de 4 groepen zijn eindgebruikers. Daarnaast komt deze beschrijving niet overeen met het prijzenblad. Wij ontvangen graag een gedetailleerdere omschrijving van de gebruikers.

Antwoord:

volledig gebruiker = functioneel beheer
beperkte gebruiker = behandelen en afhandelen van meldingen
eindgebruiker = indienen van meldingen
zie voor de aantallen het prijzenblad

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Programma van Eisen, TE.56

Vraag:

Wij leveren onze SaaS-oplossing volgens continuous deployment, dit betekent dat er wekelijkse updates plaatsvinden welke klein zijn en uw werk niet essentieel veranderen, deze kunnen niet te allen tijde 10 werkdagen vooraf aangekondigd worden. Onderhoudswerkzaamheden worden wel gepland, maar ook hier kan door belangrijke patches, security updates een update plaatsvinden die niet 10 werkdagen vooraf is gecommuniceerd. Bent u akkoord met deze uitzonderingen? Uiteraard is testen mogelijk, wordt er gecommuniceerd over een update en vindt deze plaats buiten het Service Window.

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Programma van Eisen, TE.55

Vraag:

Kunt u deze eis toelichten? Om welke foutmeldingen zou het gaan en wat verwacht u hier precies?

Antwoord:

Bijvoorbeeld een storing in een applicatie die naar de organisatie gecommuniceerd kan worden.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Programma van Eisen, TE.53

Vraag:

Wij leveren onze SaaS-oplossing volgens continuous deployment, dit betekent dat er wekelijkse updates plaatsvinden welke klein zijn en uw werk niet essentieel veranderen, deze kunnen niet te allen tijde 10 werkdagen vooraf aangekondigd worden. Onderhoudswerkzaamheden worden wel gepland, maar ook hier kan door belangrijke patches, security updates een update plaatsvinden die niet 10 werkdagen vooraf is gecommuniceerd. Bent u akkoord met deze uitzonderingen?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Programma van Eisen, TE.38

Vraag:

Leverancier biedt de mogelijkheid om te werken met vaste IP-adressen en over beveiligde verbindingen, echter is een VPN verbinding geen optie meer. De huidige veiligheidsmaatregelen zijn ruim voldoende om uw gegevens veilig te houden, een VPN verbinding is hiervoor niet noodzakelijk. Is het voor u akkoord wanneer wij 1 van de twee gevraagde opties kunnen bieden?

Antwoord:

De gemeente Den Helder laat de eis voor een VPN verbinding vervallen, indien de leverancier / opdrachtnemer kan aantonen dat er een beveiligde verbinding (inclusief 2fa) wordt gemaakt.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Programma van Eisen, TE.16

Vraag:

U vraagt in deze eis om vastgoed en elementgegevens uit te kunnen lezen /over te nemen. Is het ook akkoord om deze gegevens uit de CAD/BIM database van Gemeente Den Helder uit te lezen en hiermee een integratie te maken, hier staan alle vastgoedgegevens in. Is deze werkwijze akkoord?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Percelen:

P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op:

29 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Programma van Eisen, TE.04

Vraag:

U vraagt om ongelimiteerde uitbreidbaarheid, nu zetten wij geen beperking op de uitbreiding, maar ongelimiteerd is oneindig en er komt een moment dat de werkbaarheid en snelheid in het geding komen. Kunt u deze eis wellicht specifieker schrijven, zodat niet om oneindigheid wordt gevraagd?

Antwoord:

Niet akkoord. De uitbreidbaarheid moet uiteraard niet de functionaliteiten negatief beïnvloeden.

Percelen:

P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op:

29 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Programma van Eisen, TE.05

Vraag:

Kunt u toelichten wat u verstaat onder heuristisch zoeken? Kunt u dit omschrijven aan de hand van voorbeelden?

Antwoord:

Bij het zoeken worden vergelijkbare opties aangeboden aan de zoeker op

basis van de zoekterm.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Programma van Eisen, SB.30

Vraag:

U vraagt in deze eis aan opdrachtgever om het functioneel beheer over te nemen en hier tevens 3 vaste personen aan toe te wijzen. Leverancier levert zelf geen functioneel beheer, maar werkt hiervoor met (enkele) partners, hoe zou u deze mogelijkheid terug willen zien in de inschrijving? Wilt u een partner aangedragen krijgen of wilt u dat wij een partner meenemen in het aanbod? Bent u tevens bereid om af te zien van de 3 vaste personen? Gedurende uw contracttermijn is het te verwachten dat deze samenstelling verandert door verloop van medewerkers.

Antwoord:

De drie vaste personen betreft de gebruikersgroep bij de gemeente Den Helder die, ondersteund door de leverancier, het functioneel beheer doen. Samenwerking met een partner is akkoord maar de leverancier blijft eindverantwoordelijk voor de ondersteuning van de gebruikersgroep.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Programma van Eisen, SB.24

Vraag:

De applicatie kan qua 'look and feel' worden aangepast aan de huisstijl van Opdrachtgever, hiervoor kunt u gebruik maken van een zeer gebruiksvriendelijke designer. CSS-styling is echter iets wat wij al een tijd niet meer gebruiken, de designer is zonder technische- of programmeerkennis te gebruiken. Is deze oplossing voor u voldoende werkbaar? Zo nee, wat maakt dat u CSS-styling prefereert boven een ingebouwde designer?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 78
Onderwerp: Programma van Eisen, SB.22

Vraag:

De testomgeving kan niet volledig (per module) geëxporteerd worden naar de productieomgeving. Na test en acceptatie binnen de testomgeving, zullen sommige wijzigingen in de productieomgeving handmatig moeten worden doorgevoerd. Kunt u deze eis omzetten in een wens aangezien deze specifieke eis opzichzelf niet bijdraagt aan een betere ervaring voor Gemeente Den Helder aangezien u in uw uitvraag aangeeft geen interne capaciteit/formatie voor functioneel beheer te hebben. Dat zou betekenen dat deze werkzaamheden dan ook niet bij Gemeente Den Helder komen te liggen. Indien u het niet eens bent met onze conclusie ontvangen wij graag onderbouwing hiervoor.

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 79
Onderwerp: Offerteaanvraag H 4.3.1

Vraag:

Bij dit subgunningscriterium staat in de eerste regel dat hier 200 punten te behalen zijn, in het overzicht onderaan de pagina staat 250 punten. Kunt u aangeven welk aantal klopt en de documentatie aanpassen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 15.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 80
Onderwerp: Programma van Eisen SB 20

Vraag:

Onze tooling kan worden ingericht volgens de NEN 2748 rubricering, maar wij zien in deze context niet wat u bedoelt met automatisch koppelen aan een rubricering. Kunt u dit toelichten of bevestigen dat inrichting volgens deze rubricering voldoende is?

Antwoord:

Aan ieder product en elke dienst is een NEN norm gekoppeld.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Programma van Eisen VA.29

Vraag:

Kunt u deze eis iets uitgebreider toelichten, wellicht aan de hand van een voorbeeld? Is het uw verwachting dan aan de hand van autorisatie bepaalde meldingen (persoonlijk, security en soortgelijk) niet voor alle behandelaren zichtbaar zijn?

Antwoord:

Ja dat klopt, hierbij een voorbeeld:

"Een beperkte gebruiker heeft tweedelijsrechten, maar kan door middel van een filter bijv. alleen de meldingen van de eigen gebruikersgroep zien. "Niet elke gebruikersgroep moet alles kunnen inzien.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Programma van Eisen, VA.08

Vraag:

Inschrijver heeft geen Escrow, maar zorgt op een andere manier voor de continuïteit. Staat u open voor een dergelijk alternatief om deze wens in te vullen?

Antwoord:

Dit is een wens. Het wel of niet voldoen aan deze wens heeft geen invloed op de punten toekenning.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 83
Onderwerp: Bijlage 1 Akkoordverklaringen

Vraag:

In bijlage 1 Akkoordverklaringen, wordt gerefereerd naar bijlage 10, de concept Wachtkamervereenkomst. Deze is echter niet toegevoegd aan de documentatie van de aanbesteding. Kunt u bevestigen dat deze bijlage 10 niet van toepassing is of deze alsnog toevoegen met in achtneming van mogelijke vragen die hier nog over kunnen voortkomen?

Antwoord:

Bijlage 10 is niet van toepassing.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 84
Onderwerp: Bijlage 8 ICT Raamovereenkomst

Vraag:

In ogen van de inschrijver hoort deze bepaling niet thuis in de voorwaarden, dit is een functionele vraag. Kunt u deze verplaatsen?

Antwoord:

Wij kunnen niet herleiden waar uw vraag betrekking op heeft en kunnen deze daardoor niet beantwoorden.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 85
Onderwerp: Programma van Eisen

Vraag:

Er worden diverse wensen uitgevraagd in het PvE, maar er is geen antwoordveld in de excel opgenomen. Kunt u aangeven hoe deze wensen beantwoord dienen te worden? En kunt u daarnaast toelichten hoe u omgaat met wensen? Kunnen wensen optioneel in de aanbidding worden opgenomen? Wanneer een leverancier aangeeft een oplossing te kunnen

bieden, maar deze gezien het prijsplafond niet kan opnemen, wat verwacht u dan als antwoord?

Antwoord:

Een wens kan met voldoen wel/ja of voldoen niet/nee beantwoord worden. Het wel of niet voldoen aan een wens heeft geen invloed op de punten toekenning.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Programma van Eisen - algemeen

Vraag:

De offerteaanvraag is omschreven als FMIS. Echter, in het PvE zijn veel eisen opgenomen die op IT gericht zijn. Kunt u aangeven in hoeverre de aanvraag ook op IT gericht is? Betreft deze uitvraag naast de levering van een Fmis ook de vervanging van uw ITSM tooling?

Antwoord:

Ja, die is ook op IT gericht. Ons huidige ITSM tooling is TOPdesk en zal ook ondergebracht worden in de geselecteerde FMIS.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Prijzenblad vs Programma van Eisen

Vraag:

Er is onduidelijkheid over het aantal verschillende gebruikers. Op tab 4 van het Programma van Eisen wordt over 4 verschillende gebruikers gesproken, op het prijzenblad echter over 3 verschillende gebruikers (volledig, beperkt en eindgebruiker). Graag ontvangen wij toelichting waar dit verschil vandaan komt en welk uitgangspunt wij voor ons aanbod dienen te hanteren.

Antwoord:

volledig gebruiker = functioneel beheer
beperkte gebruiker = behandelen en afhandelen van meldingen
eindgebruiker = indienen van meldingen
zie voor de aantallen het prijzenblad.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
88 Prijzenblad

Vraag:

Om een correct voorstel te doen ontvangen wij graag een uitgebreidere beschrijving van de type gebruikers, op basis van de huidige toelichting kunnen wij niet goed bepalen wie welke licenties nodig heeft en hoeveel. Graag ontvangen wij toelichting over de beperkte gebruiker en zijn of haar werkzaamheden in de software en hetzelfde voor de volledige gebruiker.

Antwoord:

volledig gebruiker = functioneel beheer
beperkte gebruiker = behandelen en afhandelen van meldingen
eindgebruiker = indienen van meldingen
zie voor de aantallen het prijzenblad.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
89 Offerteaanvraag H 4.3.2

Vraag:

Voor het implementatieplan staat nu een aantal van maximaal 4 A4 benoemd, gezien de 8 gevraagde onderdelen vragen wij u om het aantal pagina's te verhogen naar 8, dan kan alles voldoende worden toegelicht en krijgt u een beter beeld van de implementatie en blijft het een behapbaar document. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 26

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
90 Offerteaanvraag H 5.2

Vraag:

In hoofdstuk 5.2 wordt aangegeven dat er een demonstratie verzorgd dient te worden. Is het mogelijk hiervoor alvast de geplande data te communiceren zodat wij hier rekening mee kunnen houden in de agenda's van de betrokken personen?

Antwoord:

De datum voor de presentatie is vastgesteld op 4 april 2024. Het exacte tijdstip wordt later nog telefonisch met u afgestemd.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Offerteaanvraag H 5.2

Vraag:

In hoofdstuk 5.2 wordt de beoordelingscommissie van minimaal 3 personen benoemd. Kunt u de rollen/functies van de leden van de beoordelingscommissie benoemen?

Antwoord:

1-heldeskmedewerker (team IT)
2-beleidsmedewerker (team facilitair)
3-medewerker gebouwenbeheer (team omgeving).

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Offerteaanvraag H 1.6

Vraag:

Uit hoofdstuk 1.6 blijkt dat er 1 vragenronde is voor deze aanbesteding. Wij willen vragen om de mogelijkheid tot een extra vragenronde op te nemen, inschrijver verwacht dat er uit de 1e vragenronde vervolgvragen zullen komen gezien de hoeveelheid wensen en eisen die Gemeente Den Helder heeft opgenomen. Om een compleet beeld te vormen en u een passend voorstel te kunnen doen vragen wij u om een extra vragenronde in te plannen, we zien hierin graag een voorstel

Antwoord:

Ja, Zie antwoord op vraag 22.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
93 Offerteaanvraag H 1.2

Vraag:

Naar mening van inschrijver is het gestelde plafond erg laag en niet marktconform gezien de uitvraag en contractduur. Daarnaast is het genoemde bedrag inclusief implementatie, dit maakt het voor inschrijvers in onze ogen niet mogelijk om een passende inschrijving te doen. Kunt u dit plafond weghalen en de partijen vergelijken aan de hand van hun eigen tarieven? Kunt u daarnaast onderbouwen hoe dit plafond tot stand is gekomen?

Antwoord:

Het bedrag in de offerteaanvraag is een raming, geen plafond. Zie gunningscriteria voor het aantal punten dat wij toekennen voor prijs.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
94 GIBIT

Vraag:

Artikel 26

Wij bieden onze klanten een systeem waarbinnen zij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. Wij hebben geen inzage in om welke gegevens dit inhoudelijk gaat. Wij zijn daarom niet in de positie om deze verplichtingen rondom archivering na te leven, maar bieden onze klanten een systeem dat hen in staat stelt hier zelf zorg voor te dragen. Daarom willen wij graag voorstellen om het volgende ter vervanging op te nemen: Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd.

Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen.

Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd.

Antwoord:

Artikel 26 vervalt in het geval dat leverancier voorziet in een oplossing waarbinnen wij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. De gemeente kan binnen de oplossing naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd. Tijdens de Overeenkomst wordt de gemeente in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen.

Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
95

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 25.4

Wij verzoeken om deze bepaling te schrappen. Wij leveren standaard software aan onze klanten. Dit betekent dat wij onze beveiliging voor onze andere klanten hetzelfde hebben ingericht als we zullen doen voor Opdrachtgever. Wij willen hen hier ook graag in de zelfde mate over kunnen informeren. Op die manier kunnen ook onze andere klanten een inschatting maken of zij achter onze beveiligingsmaatregelen staan. Algemene informatie die hierbij behulpzaam is, zoals onze SaaS Assurance Rapportage, zullen wij dus van tijd tot tijd met anderen delen.

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

96

GIBIT

Vraag:

Artikel 22.8

Graag voegen wij het volgende toe ter verduidelijking, omdat Leverancier geen kosten in rekening zal brengen voor de overstap zelf, maar indien de partij die het gebruiksrecht overneemt meer gebruikers heeft, kunnen er wel kosten verbonden zijn aan een hogere staffel. 'De licentie zal bij Overdracht worden aangepast zodat deze aansluit bij het gebruik door de partij die het gebruiksrecht op de ICT Prestatie verkrijgt. Deze verkrijgende partij zal Leverancier op de hoogte stellen van de hiervoor relevante informatie.'

Antwoord:

Niet akkoord. De huidige tekst is volgens de gemeente voldoende duidelijk.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
97**Onderwerp:**
GIBIT**Vraag:**

Artikel 22

Ter aanvulling van de exit regeling in art. 22 stellen wij graag voor dat Leverancier de gegevensbestanden steeds digitaal en in een algemeen gangbaar bestandsformaat zal aanleveren. Leverancier heeft in het kader van de Exit regeling geen verdere verplichting tot dataconversie.

Antwoord:

De gemeente Den Helder gaat niet akkoord met uw voorstel tot aanpassing. Dit artikel is ruimer bedoeld dan hetgeen u hier beschrijft.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
98**Onderwerp:**
GIBIT**Vraag:**

Artikel 20.2

Een opzegtermijn van 18 maanden is voor Leverancier niet werkbaar. Wij begrijpen wel dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte moet worden gesteld van een opzegging aan Leveranciers kant. Wij stellen daarom graag voor om

een termijn van 6 maanden aan te houden. Hiernaast is het mogelijk om in onderling overleg afspraken te maken over tijdelijke voortzetting van de overeenkomst als het Opdrachtgever niet lukt om voor de einddatum over te stappen naar een geschikt alternatief.

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
99

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 18.2

Deze bepaling willen wij schrappen omdat deze niet van toepassing lijkt op onze dienstverlening. Ten behoeve van Opdrachtgevers verwerken wij de gegevens die Opdrachtgevers zelf in de SaaS omgeving opslaan. Opdrachtgevers hebben zelf al toegang tot deze gegevens, daar is geen ondersteuning van Leverancier voor nodig.

Antwoord:

De gemeente gaat niet akkoord met uw voorstel. Opdrachtnemer dient te voorzien in het gestelde artikel 18. We realiseren ons dat er verschillende oplossingen worden aangeboden waardoor de data op verschillende manieren zal worden ontsloten. De GIBIT voorwaarden voorzien in het verduidelijken van deze verantwoordelijkheden ongeacht de aangeboden oplossing.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
100

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 17.5

Indien zou blijken dat onze software een inbreuk maakt op IE rechten van derden, zullen wij ons er natuurlijk voor inspannen om ervoor te zorgen dat u en onze andere klanten zo veel mogelijk ongestoord gebruik kunnen blijven maken van de software. Dit is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onszelf van groot belang. Wij zijn hierbij echter ook afhankelijk

van factoren die buiten onze invloedssfeer liggen, zoals de bereidheid van de derde om hier nadere afspraken over te maken. Wij kunnen daarom niet garanderen dat het altijd lukt om de software of een alternatief ter beschikking te (blijven) stellen. Daarom stellen wij voor om de bepaling als volgt aan te passen: Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal Leverancier zich inspannen om ervoor te zorgen dat de functionaliteit van de vervangende onderdelen zo goed als gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen. Indien dit niet mogelijk blijkt voor Opdrachtgever heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om het contract te ontbinden.

Antwoord:

De gemeente gaan niet akkoord met uw voorstel. Het is aan de opdrachtnemer om de afspraken met derden te borgen in de eigen bedrijfsvoering.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
101

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 17.3

Wij leveren onze klanten een testomgeving tegen een redelijke vergoeding. Dit maakt dus niet standaard onderdeel uit van onze dienstverlening. Daarom willen wij verzoeken om 'alsmede voor testdoeleinden' te schrappen.

Antwoord:

Niet akkoord. Testomgeving en mogelijkheid om te testen dient in de prijs te worden meegenomen.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
102

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

artikel 15.5

Hetzelfde als bij 14.2. Wij werken niet met contractuele boetes omdat dit niet goed aansluit bij de manier waarop wij graag met onze klanten samenwerken en niet verzekeraar is. U kunt ons natuurlijk wel altijd

aansprakelijk stellen voor eventuele geleden schade. Daarom willen wij dit artikel graag schrappen.

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
103

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 13.5 iv)

Naar ons idee zijn boetes van de toezichthouder primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid, die ook binnen het bestuursrecht moeten worden opgelost. Het maken van civiel rechtelijke afspraken over het doorleggen van een boete (waar een onbeperkte aansprakelijkheid in feite op neer komt) is, kan tot erg onredelijke gevolgen leiden.

- In de eerste plaats omdat alleen de partij die de boete opgelegd krijgt een belanghebbende is in de zin van het bestuursrecht. De partij die de boete krijgt 'doorgelegd' kan dus niet zelf bezwaar maken bij de toezichthouder.

- In de tweede plaats omdat de boete kan worden begroot met oog op de (omzet van) de partij die de boete opgelegd krijgt. Een boete die voor de ene partij proportioneel en afschrikwekkend is, kan voor de andere partij buitenproportioneel hoog zijn.

Een onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons een onvoldoende afgebakend financieel risico. Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan. Wel zijn wij bereid om ten aanzien van deze boetes een hogere aansprakelijkheidsbeperking dan 4 maal de Jaarvergoeding op te nemen.

Daarom stellen wij graag de volgende bepaling voor:

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. De beperking van vier maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis is niet van toepassing.

Antwoord:

Dit is niet akkoord. De gemeente Den Helder is van mening dat het artikel niet disproportioneel is. Wij zien geen aanleiding om af te wijken van de standaard bepalingen in de GIBIT 2020.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
104

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 13.5 iii)

Voor deze bepaling hebben wij de volgende aanvulling: 'ten aanzien van de vordering van een derde die meent dat zijn IE rechten zijn geschonden.'. Dit voegen wij graag toe ter verduidelijking van de schade ten aanzien waarvan een onbeperkte aansprakelijkheid geldt.

Antwoord:

Dit is niet akkoord mede omdat artikel 13.5 iii een verwijzing omvat naar artikel 17.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
105

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 13.5 i)

Graag willen wij voorstellen om dood en letsel onder artikel 13.3 te laten vallen. Het is voor ons lastig om een onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen omdat dit onverzekerbaar is. In de gids proportionaliteit wordt daarnaast vermeld dat ongelimiteerde aansprakelijkheid niet gehanteerd zal worden in het geval dit niet proportioneel is. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is willen we daarom graag de beperkte aansprakelijkheid omschreven in 13.3 ook voor dood en letsel laten gelden.

Antwoord:

Niet akkoord met uw voorstel om dood en letsel uit artikel 13.5 te halen en te verplaatsen naar artikel 13.3. In alle gevallen die worden benoemd in artikel 13.5 valt de hoogte van het bedrag volledig buiten de invloedssfeer van de Opdrachtgever. Ze zullen vrijwel zeker door een rechter worden bepaald en disproportionaliteit is daarmee gezien de onafhankelijkheid van de rechter niet aan de orde.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.
106

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 13.4

In onze branche is het gebruikelijk om de aansprakelijkheid te maximaliseren op één keer de waarde van de overeenkomst. Graag passen wij daarom het artikel als volgt aan: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot één maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.
107

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 11

Willen wij graag schrappen omdat het leveren van documentatie op de manier van artikel 11 geen onderdeel uitmaakt van onze dienstverlening. Wel bieden wij onze klanten kennisitems over bepaalde thema's met veel gestelde vragen. Het gaat daarbij niet direct om een handleiding voor de eindgebruiker, maar bijvoorbeeld om vragen over koppelingen met software van derden en dergelijke.

Antwoord:

De wijze van documenteren is in Artikel 11 niet voorgeschreven. Opdrachtnemer dient te voorzien in documentatie die voorziet in de behoefte die is beschreven in artikel 11.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.
108

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 10.1 i)

Wij bieden standaard software, die wij onderhouden onze software middels Continuous Deployment. Dit houdt in dat wij onze software voortdurend ontwikkelen en verbeteren. Onderdeel hiervan is dat functionaliteiten kunnen veranderen. Daarom nemen wij ter verduidelijking graag het volgende als aanvulling bij deze bepaling op: Opdrachtgever neemt een abonnement op standaard software af. Functionaliteiten in deze software zijn aan verandering onderhevig. Leverancier is niet gehouden om specifieke functionaliteiten voor Opdrachtgever te behouden of verder te ontwikkelen in Updates en Upgrades.

Materiele wijzigingen in de functionaliteit van de software worden binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de wijziging aangekondigd. Als een functionaliteit End-of-life gaat, zal dit ten minste 6 maanden van te voren worden aangekondigd.

Als een essentiële functionaliteit wijzigt, en de ICT Prestatie als een gevolg hiervan niet langer geschikt is voor het overeengekomen gebruik, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te beëindigen vanaf het moment dat de wijziging is aangekondigd, tot 30 dagen na het beëindigen van de functionaliteit.

Antwoord:

De gemeente gaat niet akkoord met uw voorstel. Uw oplossing moet worden geleverd als SaaS-oplossing. Artikel 10.1 i geeft aan dat de oplossing blijvend voldoet aan gestelde eisen ten aanzien van de oplossing.

Percelen:	P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op:	29 feb. 2024
Label:	Juridisch

Ref.nr.
109**Onderwerp:**
GIBIT**Vraag:**

Artikel 9.2

Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen graag voor om de volgende bepaling op te nemen: De facturering van de Vergoedingen vindt plaats op de in de

Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software.

Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in.

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
110

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 9.10

Wij zijn akkoord met het één keer per jaar aanpassen van de overeengekomen gebruikersaantallen. Wij doen dit echter niet standaard op 1 januari. Daarom willen wij graag verzoeken om 1 januari uit het artikel te schrappen.

Antwoord:

Artikel 9.10 is niet van toepassing op onderhavige opdracht. De vergoeding is niet afhankelijk van het aantal gebruikers, maar op basis van een vast bedrag per jaar ongeacht het aantal gebruikers. De opgegeven aantallen in de aanbestedingsdocumenten zijn indicatief voor de omvang op het moment van de aanbesteding en daaraan kunnen geen rechten worden ontleend om prijsverhogingen door te voeren.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
111

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 6.2 en 6.3

Deze bepalingen lijken niet van toepassing op het soort diensten dat wij leveren. Om hierover onduidelijkheid te voorkomen, nemen wij graag expliciet op dat zij niet van toepassing zijn.

Antwoord:

Indien een artikel niet van toepassing is, zal de gemeente geen beroep doen op betreffende artikel gedurende de looptijd van de overeenkomst. De gemeente ziet echter geen aanleiding om artikelen expliciet te laten vervallen.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
112

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Artikel 3.2

Naar het idee van Leverancier zou het selecteren van een passende oplossingen een gedeelde verantwoordelijkheid moeten zijn van beide Partijen. Hierbij heeft Leverancier vanuit haar rol als software leverancier een zorgplicht om in redelijkheid na te gaan of de oplossing past bij wat Opdrachtgever hiermee voor ogen heeft. Tegelijkertijd zijn wij voor onze beeldvorming ook weer afhankelijk van de informatie die wij van Opdrachtgever ontvangen. Ter verduidelijking willen wij bij deze bepaling opnemen dat Leverancier er hierbij in redelijkheid uit mag gaan van de informatie die de Opdrachtgever met haar deelt. Bijvoorbeeld: Indien Opdrachtgever meent dat bepaalde informatie in dit kader relevant is voor Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen.

Antwoord:

Deze aanbesteding heeft tot doel om een overeenkomst te sluiten daarvoor zijn de aanbestedingsdocumenten met zorg opgesteld. De vragenrondes zijn bedoeld om onduidelijkheden voor inschrijvers weg te nemen. Opdrachtgever gaat ervanuit dat de inschrijvers na de Nota's van inlichtingen voldoende op de hoogte zijn om een aanbod te kunnen doen.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
113

Onderwerp:
ICT Raamovereenkomst

Vraag:

Artikel 20.3

Wederom zijn wij van mening dat een boete hier niet het juiste middel is. Wij werken zelf niet met boetes omdat wij niet het punitieve karakter van een boete niet vinden passen bij de samenwerking met onze klanten. Voor

dit soort gevallen is het aansprakelijkheidsartikel geschikt en wij wensen daarom om dit artikel te schrappen.

Antwoord:

Dit artikel komt te vervallen.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
114

Onderwerp:
ICT Raamovereenkomst

Vraag:

Artikel 20.2

Wederom zijn wij van mening dat een boete hier niet het juiste middel is. Wij werken zelf niet met boetes omdat wij niet het punitieve karakter van een boete niet vinden passen bij de samenwerking met onze klanten. Voor dit soort gevallen is het aansprakelijkheidsartikel geschikt en wij wensen daarom om dit artikel te schrappen.

Antwoord:

Dit artikel komt te vervallen.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
115

Onderwerp:
ICT Raamovereenkomst

Vraag:

Artikel 20.1

Wij gaan niet akkoord met een boete. Wij begrijpen dat u wenst dat wij ons aan de ketenaansprakelijkheid houden, en dit zullen wij ook doen. Maar een boete is hier niet het juiste middel indien u het aansprakelijkheidsartikel kunt gebruiken. Wij passen het artikel als volgt aan: Als de Opdrachtnemer op grond van de Wet Ketenaansprakelijkheid aansprakelijk wordt gesteld, is Opdrachtnemer vanwege het niet of niet volledig afdragen van de benodigde belastingen en sociale lasten, aansprakelijk zoals overeengekomen in de GIBIT.

Antwoord:

De gemeente Den Helder gaat akkoord met uw voorstel.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 116
Onderwerp: ICT Raamovereenkomst

Vraag:
Artikel 17.2
De opgesomde specificaties passen niet bij ons abonnementsmodel. Het gebruiksrecht bevat bijvoorbeeld ook de hosting. Daarom passen wij de volgende zin als volgt aan: In aanvulling op artikel 9.1 GIBIT is de Vergoeding eventueel gespecificeerd in:

Antwoord:
Di is akkoord en zal na de gunning nader gespecificeerd worden.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 117
Onderwerp: ICT Raamovereenkomst

Vraag:
Artikel 17.1
De opgesomde specificaties passen niet bij ons abonnementsmodel. Het gebruiksrecht bevat bijvoorbeeld ook de hosting. Daarom passen wij de volgende zin als volgt aan: In aanvulling op artikel 9.1 GIBIT is de Vergoeding eventueel gespecificeerd in:

Antwoord:
Di is akkoord en zal na de gunning nader gespecificeerd worden.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 118
Onderwerp: ICT Raamovereenkomst

Vraag:
Artikel 16.2
Wij brengen geen rapport uit maar dit kan worden meegenomen in de

evaluatie van 16.1. Gaat u ermee akkoord om artikel 16.2 toe te voegen aan artikel 16.1?

Antwoord:

Dit is akkoord. De gemeente Den Helder wil wel conform PvE rapportages kunnen draaien voor eigen, intern gebruik.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
119

Onderwerp:
ICT Raamovereenkomst

Vraag:

Artikel 16

Wij willen graag '5 dagen' vervangen voor 'binnen een redelijk termijn' omdat het in gevallen zoals vakanties en ziektes een onrealistische verwachting is. Wij willen u een goede service bieden en u krijgt zo spoedig mogelijk antwoord, maar wij willen onze collega's niet onder onnodige druk zetten door het opnemen van een dergelijke termijn. Graag zien wij daarom onze voorgestelde aanpassing.

Antwoord:

Dit artikel wordt aangepast naar 10 werkdagen.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
120

Onderwerp:
ICT Raamovereenkomst

Vraag:

Artikel 14.2

Wij hebben een voorstel gedaan in de GIBIT voorwaarden wat betreft maatwerk. Wij nemen graag op dat we te zijner tijd afspraken maken over het maatwerk en het IE recht. Dit omdat het mogelijk is dat het maatwerk zodanig verweven is met ons IE recht dat het niet mogelijk is om het IE recht op het maatwerk aan u over te dragen. Daarnaast hebben wij een standaard software en komt maatwerk zelden voor. Met inachtneming van het voorgaande is het daarom voor alle partijen beter om specifieke afspraken te maken op het moment zelf. Daarom schrappen wij graag deze bepaling en maken wij verdere afspraken in de GIBIT voorwaarden.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

121

Onderwerp:

VNG Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 4.5

Graag voegen wij het volgende toe: De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere gegevensverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Bezwaren dienen schriftelijk bij de Verwerker te worden ingediend binnen tien (10) dagen nadat de Verwerkingsverantwoordelijke door de Verwerker geïnformeerd is over een verandering in gegevensverwerker. Indien er geen bezwaar is ingediend binnen de opgegeven termijn wordt aangenomen dat de Verwerkingsverantwoordelijke akkoord is gegaan met de verandering van gegevensverwerker.

Antwoord:

Dit is akkoord

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

Beantwoord op: 29 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

122

Onderwerp:

VNG Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 4.2

Graag voegen wij het volgende toe: Indien Verwerkingsverantwoordelijke het redelijkerwijs noodzakelijk acht om naast de audit van Verwerker nog een audit uit te voeren, dan mag dit op voorwaarde dat Verwerker redelijke nadere voorwaarden mag stellen aan een dergelijke audit om toe te zien op de veiligheidsprocedures.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 Facility Management Informatie Systeem (FMIS)
Beantwoord op: 29 feb. 2024
Label: Juridisch