

Aanbesteding: Integraal Vastgoedbeheersysteem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Helmond
Referentie: TN452266

Toelichting:

Alle vragen van de nota van inlichtingen zijn beantwoord.

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 1 Programma van Eisen, tab ‘Security privacy’, eisen SP3, SP6 t/m 8

Vraag:

De oplossing van deze Inschrijver biedt de mogelijkheid om via gebruikersnaam en wachtwoord en aanvullend SSO in te loggen. Afhankelijk van het type authenticatieservice bij de gemeente zelf, kan de gemeente zelf MFA inregelen. Kunt u bevestigen dat dit volstaat binnen deze aanbesteding?

Antwoord:

Ja, de gemeente gebruikt Azure AD en wil graag zelf via SSO regels bepalen of en zo ja welke vorm van MFA nodig is. Alle gebruikers beschikken over een mobiele telefoon met MS authenticator.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 1 Programma van Eisen, eis LEV6 en SLA voorwaarden

Vraag:

Inschrijver heeft een standaard SLA behorend bij haar standaard SaaS-dienstverlening. Inschrijver hanteert in haar standaard SLA afwijkende hersteltijden en kan zich daarom niet conformeren aan uw SLA voorwaarden. Ons voorstel is om de standaard SLA van de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt van toepassing te verklaren. De SLA van leveranciers dient immers ook meegestuurd te worden met de Inschrijving. Kunt u akkoord gaan met een SLA die op een aantal punten (hersteltijden) afwijkt van de SLA voorwaarden vermeld in uw programma van eisen?

Antwoord:

Nee, daar gaan we niet mee akkoord. Wij willen kleine afwijkingen overwegen, maar gaan niet op voorhand akkoord met ons onbekende afwijkingen. Graag horen we van u waar u van wil afwijken, dan kunnen wij daar concreet op reageren.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Bijlage 3 Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT 2020 GIBIT 2020, 9.2.

Vraag:

“Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, doch 30% van de vergoedingen is eerst opeisbaar na integrale Acceptatie.”
Gebruikelijk bij een SaaS-oplossing, en mede de standaard procedure bij inschrijver, is dat de SaaS-kosten jaarlijks vooruit worden gefactureerd vanaf de startdatum van de overeenkomst. Dit heeft er mede mee te maken dat SaaS-leveranciers vanaf de start van het project kosten doorbelast krijgen door de Cloud provider voor het optuigen en in de lucht houden van de voor de implementatie benodigde Cloud-omgevingen. Daarnaast zijn ook de SaaS-licenties essentieel om het project te kunnen starten, aangezien deze licenties tijdens de implementatie nodig zijn voor verschillende activiteiten. Kunt u in afwijking op de GIBIT het moment van factureren van SaaS licenties aanpassen naar ‘jaarlijks vooraf vanaf het moment van beschikbaarstellen van de omgeving’?

Antwoord:

Nee, daar gaan we niet mee akkoord. We gaan er van uit dat de SaaS licenties slechts een klein onderdeel van de totale kosten van de implementatie zijn. Ook kunt u bij aanvang van de implementatie al 35% van de totale kosten van implementatie in rekening brengen.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bijlage 3 Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT 2020 GIBIT 2020, 9.8.

Vraag:

Inschrijver hanteert voor al haar klanten een standaard indexeringsprocedure: er wordt niet op 1 januari geïndexeerd maar op de verjaardag van het contract, waarbij we akkoord kunnen gaan met de indexeringsprocedure die in artikel 9.8. wordt omschreven. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

We gaan akkoord met de optie om de jaarlijkse indexeringsprocedure op een ander moment dan 1 januari te laten plaatsvinden. We vervangen Artikel 9.8 van

de Gibit 2020 daarom voor de volgende tekst: "Jaarlijks per 1 januari, óf per datum waarop de overeenkomst is afgesloten vanaf het moment dat de overeenkomst één jaar oud is, kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index."

De maximale toegestane verhoging is dus gebaseerd op de op het moment van indexering meest recente definitieve jaarmutatie.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Contract

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 1 Programma van Eisen

Vraag:

Tec10 Algemeen "Het pakket voldoet aan de SaaS-richtlijn van de gemeente Helmond". Waar kunnen we deze SaaS richtlijnen vinden?

Antwoord:

We kunnen de SaaS richtlijnen niet ter beschikking stellen. In het kort komen de richtlijnen neer op de volgende aspecten: 1. de data blijven binnen de Europese unie, 2. de data blijven eigendom van de gemeente, de cloud omgeving voldoet aantoonbaar aan de eisen van de AVG en de BIO via certificeringen. De koppelingen met andere omgevingen vinden beveiligd plaats op basis van SSL/TLS en waar mogelijk via de USB-gateway (een softwarematige proxy) van de gemeente Helmond.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage C Inschrijfbiljet Vastgoedsysteem

Vraag:

Waarop is de minimale inschrijfprijs van 110.000 euro gebaseerd?

Antwoord:

We hebben de onderdrempel zo bepaald dat we een goede prijs-kwaliteitverhouding krijgen.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem

Beantwoord op: 12 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.1.

Vraag:

Overweegt u een continuering van de dienstverlening van Axserion mits de vastgestelde punten van verbetering in een herimplementatie worden doorgevoerd?

Antwoord:

We hebben de uitvraag op een transparante manier in de markt gezet en zullen alle inschrijvingen objectief beoordelen zoals beschreven in de leidraad. We behandelen alle inschrijvers gelijk.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem

Beantwoord op: 12 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2.2

Vraag:

U geeft met de ingebruikname van het vastgoedbeheersysteem aan uit één systeem te willen werken die alle werkprocessen van het team Vastgoed (digitaal/geautomatiseerd) ondersteunt en vanuit één bron en één waarheid te willen werken. Heeft deze inschrijver het goed begrepen dat het aanbieden van een applicatielandschap bestaande uit meerdere databases wordt uitgesloten?

Antwoord:

Nee, dat is niet uitgesloten.

Als modules gebruik maken van verschillende databases is dat geen probleem, onder voorwaarde dat de data maar op 1 plek hoeft te worden vastgelegd en automatisch ook in de andere modules zichtbaar is.

Voor de beeldvorming vragen we alle inschrijvers een schematische weergave met toelichting toe te voegen aan het plan van aanpak waarin u de globale applicatiearchitectuur toont zodat we kunnen zien hoe de databases zich verhouden tot de applicatiefuncties en eventuele verschillende

omgevingen of platformen. De toelichting mag maximaal 2 A4 omvatten. Deze 2 A4 tellen niet mee met de omvang voor het plan van aanpak.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
9 Bijlage 1 Programma van Eisen

Vraag:
In bijlage 1 zijn geen specifieke eisen opgenomen voor compliance (gebouwen en installaties). Bent u zich hiervan bewust en wilt u hiervoor nog specifieke eisen opnemen?

Antwoord:
In de leidraad staat aangegeven dat moet worden voldaan aan alle wet- en regelgevingen. Wij gaan er vanuit dat de inschrijver de (van toepassing zijnde) wet- en regelgeving kent en toepast. Mochten er specifieke eisen zijn die u denk te missen, dan horen wij dat graag.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
10 Bijlage 1 Programma van Eisen

Vraag:
In bijlage 1 zijn geen specifieke eisen opgenomen voor vastgoedinspecties (NEN 2767). Bent u zich hiervan bewust en wilt u hiervoor nog specifieke eisen opnemen?

Antwoord:
Ja, daar zijn we ons van bewust. We nemen geen aanvullende eisen hiervoor op.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
11 Bijlage 1 Programma van Eisen

Vraag:

In bijlage 1 zijn geen specifieke eisen opgenomen voor het planmatig onderhoud (MJOP voor gebouwen en installaties). Bent u zich hiervan bewust en wilt u hiervoor nog specifieke eisen opnemen?

Antwoord:

Ja, daar zijn we ons van bewust. We nemen geen aanvullende eisen hiervoor op.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem

Beantwoord op: 12 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 7.3.3

Vraag:

Usecases voor planmatig onderhoud en compliance (gebouwen en installaties) zijn op dit moment geen onderdeel van de testdag. Bent u zich hiervan bewust? Dit zijn volgens deze inschrijver belangrijke usecases om de gebruiksvriendelijkheid te toetsen. Wilt u deze usecases en de beschrijving hiervan opnemen in de testdagen?

Antwoord:

Dit hebben wij geborgd in de casussen 'Projecten (MJOB en bijzondere projecten)' en 'Beheercontracten'.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem

Beantwoord op: 12 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2.2

Vraag:

Kunt u voorbeeldbestanden aanleveren van de data die volgens u geconverteerd dient te worden?

Antwoord:

Nee, dit wordt uitgewerkt in het definitieve implementatieplan dat we samen met de leverancier opstellen.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem

Beantwoord op: 12 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.1 en 2.2

Vraag:

U geeft aan ongeveer 170 panden te beheren waar u onder andere verantwoordelijk bent voor het planmatig onderhoud en compliance. We stellen meerdere vragen over dit onderdeel.

- 1) Zijn de huidige MJOP's volgens de NEN 2767 inspectiemethodiek opgesteld
- 2) Zo ja, met welke software zijn de MJOP's opgesteld en door wie?
- 3) Begrijpt deze inschrijver het goed dat u voor de panden de wet- en regelgeving (woningwet, wet milieubeheer en arbeidsomstandighedenwet) en de vereiste documenten voor gebouwen en installaties aan de gerelateerde assets inzichtelijk wil maken en wijzigingen op deze wetten wil kunnen beheren en monitoren?

Antwoord:

Het opstellen en actualiseren van de MJOP is buiten scope gelaten.

- 1) Nee.
- 2) O-Prognose.
- 3) Wij verwachten dat inschrijver proactief is wanneer wet- en/of regelgeving wijzigt. De vereiste documenten (bijv. certificaten) moeten gekoppeld kunnen worden aan de assets.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem

Beantwoord op: 12 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2.1

Vraag:

U geeft aan met de ingebruikname van het vastgoedbeheersysteem verschillende doelen te willen bereiken die alle werkprocessen ondersteunen. Voor deze inschrijver is het niet helder welke eisen u stelt aan de werkprocessen planmatig onderhoud en compliance. In het programma van eisen worden hier geen eisen aan gesteld. Bent u zich hiervan bewust en wilt u uw eisen opnemen in het programma van eisen?

Antwoord:

Mjop opstellen is buiten scope, projectadministratie van PO volgt zelfde proces als projecten (wel opgenomen).

Ter verduidelijking: wij hebben in het pve projecten benoemd. Bij gemeente Helmond bestaan projecten uit 2 onderdelen: Planmatig onderhoud en

bijzondere projecten.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 2.2.1

Vraag:

U geeft met de ingebruikname van het vastgoedbeheersysteem (één systeem) dat alle werkprocessen van het team Vastgoed ondersteund dienen te worden. Kunt u via een autorisatiematrix tenminste aangeven:

- 1) welke rollen/eindgebruikers toegang dienen te krijgen tot het systeem?
- 2) welke rechten deze rollen/eindgebruikers dienen te ontvangen (lees- en/of schrijf)?
- 3) wat de aantallen van deze rollen/eindgebruikers zijn?

Antwoord:

De autorisatiematrix wordt opgesteld in implementatiefase, op basis van gekozen systeem. Medewerkers kunnen in verschillende modules verschillende rollen en rechten hebben.

In totaal zullen ongeveer 15 medewerkers gebruik gaan maken van het systeem.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage C Inschrijfbiljet Vastgoedsysteem

Vraag:

Uw programma van wensen en eisen en de scope van de uitvraag in ogenschouw nemend willen wij onze bezorgdheid uiten over het hanteren van een maximum van 50.000 euro voor de totale eenmalige kosten. Hoewel we begrijpen dat kostenbeheersing een belangrijk aspect is van het aanbestedingsproces, zijn wij van mening dat deze budgetlimiet ten koste gaat van de uiteindelijke kwaliteit van de implementatie en de in de implementatie aangeboden dienstverlening. Staat u open voor het verruimen van dit maximum?

Antwoord:

Nee, wij denken dat een implementatie voor dit bedrag mogelijk is. Wij horen graag waar, op welke punten uw zorg zit.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage C Inschrijfbiljet Vastgoedsysteem

Vraag:

Waarop zijn de maxima gebaseerd van de totale jaarlijkse kosten en de totale eenmalige kosten? Mocht dit op basis van door u verkregen marktinformatie zijn, kunt u hierover svp nader en uitgebreid in detail treden (o.a. bij welke marktpartijen etc)?

Antwoord:

De maxima zijn gebaseerde ervaringscijfers en een marktconsultatie. Wij geven geen namen van de partijen waar de marktconsultatie is uitgevoerd.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad VBS EU definitief, hoofdstuk 2.2.3.

Vraag:

In de “Aanbestedingsleidraad VBS EU definitief” wordt in hoofdstuk 2.2.3. aangegeven “De opdrachtwaarde (inclusief opties en verlengingen) van de opdracht is €279.000 voor de periode van 12 jaar.” We veronderstellen dat dit een typo is en dat “12 jaar” vervangen dient te worden door “4 jaar”. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Nee, de genoemde opdrachtwaarde is de geraamde waarde voor 12 jaar, dit is exclusief kosten voor indexering.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 2 en Bijlage 3

Vraag:

In de optiek en ervaring van deze Inschrijver houdt de algemene set van voorwaarden van de GIBIT (2020 in dit geval) in beginsel beperkt rekening met standaard SaaS-diensten van leveranciers. Voor beide partijen is het wenselijk dat afspraken duidelijk en helder zijn. Ons voorstel is om de standaard SaaS-overeenkomst en Verwerkersovereenkomst van de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt (mede) van toepassing te laten zijn. De SaaS-overeenkomst van leveranciers beschrijft de noodzakelijke elementen die betrekking hebben op het verstrekken van SaaS-licenties (zoals de bepalingen en beschrijving betreffende het gebruiksrecht op de licenties, intellectuele eigendomsrechten en garantie etc.).

Staat u er - net als meerdere gemeenten die u voor zijn gegaan - voor open om de SaaS-overeenkomst en Verwerkersovereenkomst van de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt (mede) als basis te gebruiken in deze aanbesteding?

Antwoord:

Nee, daar gaan we niet mee akkoord. We zijn van mening dat de Gibit 2020 ook toegepast kan worden bij SaaS-oplossingen. Wij vragen u om expliciet aan te geven op welke punten u de Gibit 2020 en/of de verwerkersovereenkomst zou willen aanpassen.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Bijlage 5

Vraag:

Bij de aanbestedingsdocumenten is Bijlage 5 als tekstbestand met een error toegevoegd. Kunt u de juiste versie van de Verwerkersovereenkomst beschikbaar stellen?

Antwoord:

We hebben de verwerkersovereenkomst nu nogmaals als Word bestand geüpload en als pdf.

Percelen: P1 Vastgoedbeheersysteem
Beantwoord op: 12 mrt. 2024
Label: Inhoud