

Aanbestedende dienst:	Werkom
Aanbesteding:	Europese aanbesteding volgens de niet-openbare procedure voor uitvoering van Functioneel Beheer AFAS (as a Service)
Betreft:	Vragen Europese aanbesteding Europese aanbesteding volgens de niet-openbare procedure voor uitvoering van Functioneel Beheer AFAS (as a Service) ten behoeve van Werkom
Kenmerk:	2023.02
Datum:	donderdag 14 september 2023

Nummer	Vraag betreft	Sectie / Pagina	Vraag	Antwoord
1	Deel A - Selectieleidraad	Paragraaf 3.3, pagina 15	Indien er meer dan vijf (5) gegadigden zijn op wie de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en die voldoen aan de geschiktheidseisen, worden die gegadigden op de selectiecriteria beoordeeld. Hoe gaat u deze beoordeling/ berekening uitvoeren in het geval er door verschillende inschrijvers verschillende hoeveelheden referenten zijn? U staat immers toe dat er 1 danwel 2 referenten aangedragen worden. Sommige inschrijvers zullen 1 referent aandragen en anderen 2. In dat laatste geval kan er ook nog sprake zijn van overlap op de verschillende selectiecriteria.	Om eventuele onduidelijkheden weg te nemen, vervangt de aanbestedende dienst de oorspronkelijke Bijlage 1.B door twee nieuwe referentiefomulieren (1.B-1 en 1.B-2). Deze zijn onderdeel van deze Nota van Inlichtingen. De oorspronkelijke Bijlage 1.B komt daarmee te vervallen. Bijlage 1.B-1 is het referentiefomulier voor kerncompetentie 1 en selectiecriteria 1 en 3. Bijlage 1.B-2 betreft kerncompetentie 2 en selectiecriteria 2 en 4. In tegenstelling tot hetgeen gesteld in de Selectieleidraad, dient u nu beide formulieren in te (laten) vullen en mee te sturen met uw verzoek tot deelname. Het is toegestaan om beide formulieren door dezelfde referent (organisatie) te laten invullen.
2	Deel A - Selectieleidraad	Paragraaf 3.2.2.2, pagina 14	In paragraaf 3.2.2.2 vraagt u om een ISO 27001 certificering om de kwaliteit te waarborgen. Daarbij verwijst u naar Deel B paragraaf 9 voor verdere uitleg. In Deel B paragraaf 9 wordt inzake kwaliteitsborging echter gesproken over ISO 9001 en niet over ISO 27001. Kunt u dit toelichten?	In de tweede alinea van paragraaf 3.2.2.2 op pagina 15 van de Selectieleidraad wordt de verwijzing naar Deel B geschrapt. De gewijzigde alinea luidt dan als volgt: "Gegadigde treft voldoende maatregelen om informatiebeveiliging te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit document. Als bewijs hiervan beschikt gegadigde over certificaten (een geldige ISO 27001 certificering) of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit blijkt dat en leidinggevend en uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt gegadigde over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren."
3	Deel A - Selectieleidraad	Paragraaf 2.2, pagina 10	Kunt u bevestigen dat bij inschrijving voor deze selectiefase enkel een UEA en referentiefomulier(en) ingediend hoeven te worden?	Het verzoek tot deelname bestaat uit het ingevulde UEA en de twee referentiefomulieren. De aanbestedende dienst heeft het recht om nadere bewijsmiddelen op te vragen, zoals toegelicht in deel B. Indien gewenst kan Gegadigde een aanbestedingsbrief toevoegen aan het Verzoek tot Deelname. Deze brief is echter puur informatief en mag geen voorwaarden bevatten. Gegadigde kan aan de inhoud van de brief geen rechten ontlenen.

4	Deel A - Selectieleidraad	Paragraaf 1.3.2, pagina 6	In de beschrijving van de 3e lijns helpdesk ondersteuning geeft u aan dat het aantal meldingen nog niet is vast te stellen. Dat is begrijpelijk en binnen onze dienstverlening is dit goed op te lossen. Wij werken namelijk met een flexibele helpdesk op basis van een urentegoed/abonnement. Bij aanvang stellen wij in overleg met u het urentegoed vast op een aantal uren per maand. Het tegoed is te allen tijde inzichtelijk voor de medewerkers van Werkom die contact hebben met de helpdesk, zo weet u altijd hoeveel tegoed er open staat. Uiteraard is het urentegoed ook bij te stellen door Opdrachtgever. a. Staat Werkom open voor deze werkwijze? b. Zo nee, welke werkwijze heeft Werkom voor ogen? c. Hoe is Werkom van plan om prijzen te gaan vergelijken, met het oog op de verschillende pricing methodes van inschrijvers?	Naar verwachting zal de aanbestedende dienst de 3e lijns helpdesk ondersteuning afnemen op basis van 'strippenkaarten/urtegoeden'. Voor het bepalen van de prijscomponent zal de aanbestedende een geraamd aantal strippenkaarten/uren tegoed opnemen in de TCO (total cost of ownership). Dit zal in de gunningsleidraad verder worden uitgewerkt. Het is de leverancier niet toegestaan om het eigen pricing-model op te leggen aan de aanbestedende dienst.
5	Deel A - Selectieleidraad	Paragraaf 1.3.2, pagina 6	Een van de taken in de opsomming is het 'Monitoren en bewaken van signalen vanuit AFAS'. Kunt u enkele voorbeelden noemen van de signaleringen waar u op doelt?	Voorbeelden zijn: - controle op foutmeldingen in signalen vanuit geplande taken, en - controle op niet-verstuurde berichten.
6	Deel A - Selectieleidraad	paragraaf 1.3.2, pagina 6	In de gewenste situatie verwacht u 'een proactieve ondersteuning bij het functioneel beheer van AFAS aan de projectgroepen/key users/ proces experts van Werkom'. Daarbij geeft u een opsomming van taken die daaronder vallen. Het is Inschrijver niet duidelijk wat Werkom met betrekking tot monitoren, bewaken en bijhouden precies verwacht van de toekomstige dienstverlener. Inschrijver heeft veel ervaring met het functioneel beheer van AFAS ERP. Uit ervaring weten wij dat monitoren, bewaken en bijhouden werkzaamheden zijn die moeilijk proactief uitgevoerd kunnen worden. Proactiviteit vraagt om het kunnen signaleren van zaken die niet actief vanuit de organisatie naar je toe gebracht worden. Daarvoor dien je onderdeel te zijn van de organisatie. Het zou ons inziens beter zijn om deze taken te beleggen bij een interne medewerker, bijvoorbeeld bij een proces expert. Uiteraard zal er door Opdrachtgever en Oprachtnemer op dit gebied intensief samengewerkt worden. Het functioneel beheer is dan echter, net als de 3e lijns helpdesk ondersteuning, in de basis niet proactief. a. Kunt u zich vinden in deze mening? b. Zo ja, bent u bereid om de opdrachtbeschrijving met betrekking tot het functioneel beheer over te hevelen naar de 3e lijns helpdesk? c. Zo nee, kunt u toelichten hoe u voor zich ziet dat de toekomstige dienstverlener op een proactieve manier uitvoering kan geven aan deze taken? Specifiek met betrekking tot bullit 4?	De aanbestedende dienst zal deze vraag en de genoemde aandachtspunten meenemen bij het schrijven van de definitieve scope in de gunningsleidraad. De aanbestedende dienst merkt op dat zij bepaalde werkzaamheden als proactief kwalificeert, bijvoorbeeld het vanuit een helicopterview signaleren welke mogelijk consequenties bepaalde wijzigingen/aanpassingen in het ene deel (module) van AFAS hebben voor (het gebruik van) een ander deel (module). Op dit moment is het voor de aanbestedende dienst niet mogelijk om uw vragen a, b en c preciezer te beantwoorden.