

Nota van Inlichtingen 1 EA ATS Software

Aanbestedingsnaam:	EA ATS Software
Aanbestedende dienst:	Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Contactpersoon:	Jan Bosch
Email:	jan.bosch@vr-rr.nl

Mededelingen

1 Geen

Vraagnr.	Paragraafnr. bestek	Pagina nr.	Evt. bijlage	Vraagomschrijving	Antwoorden
1	Beschrijvend document	3 van 22	2.2.b	Leverancier garandeert in haar SLA een beschikbaarheid van 99.5% per kwartaal. Historisch gezien ligt dit percentage echter hoger, zoals geraadpleegd kan worden op www.status.recruitee.com . Onze klanten achten deze beschikbaarheid doorgaans voldoende om de SaaS geen kritiek systeem is voor de business. Voldoet leverancier hiermee aan de eis? Zo niet, kan de eis worden aangepast op het voorgaande of anders worden omgezet in een wens?	Wij gaan akkoord met het verlagen van de beschikbaarheid tot 99,5%, maar deze wordt dan wel per maand geregistreerd.
2	Beschrijvend document	4 van 22	2.4	VRR geeft aan dat de initiele looptijd van de overeenkomst twee (2) jaar is. Leverancier baseert echter de mate van risico die zij aangaat op basis van de looptijd van de overeenkomst. Immers bij een hogere initiele contractwaarde kan een hoger initieel risico worden aangegaan. Staat om die reden deze initiele looptijd vast of is VRR ook bereid om een langere initiele looptijd aan te gaan van bijvoorbeeld 3 of 4 jaar?	Wij begrijpen uw situatie, maar hiertoe zijn wij niet to bereid. Reden hiervoor is dat wij een indicatie krijgen van de testen, maar weten pas na 1,5 jaar ermee werken of uw dienstverlening (lees de SaaS) juist en naar tevredenheid verloopt. Als wij de duur van de dienstverlening verlengen kunnen wij alleen van uw dienstverlening af als er werkelijk een toerekenbare tekortkoming is geconstateerd. Wij willen de flexibiliteit behouden (zoals de VRR met al zijn SaaS diensten doet) om bij constatering na een redelijke termijn te kunnen switchen van leverancier.

Vraagnr.	Paragraafnr. bestek	Pagina nr.	Evt. bijlage	Vraagomschrijving	Antwoorden
3	Beschrijvend document	5 van 22	3.1.a	VRR geeft aan dat de Algemene Inkoopvoorwaarden VRR 2017 van toepassing zijn en dat leverancier onvoorwaardelijk akkoord dient te gaan hiermee. Het is echter voor een SaaS-leverancier in de regel ongebruikelijk en vaak onwerkbaar om met contracten van externe partijen te werken en af te wijken van eigen voorwaarden als basis voor een contract of onvoorwaardelijk akkoord te gaan met contracten van externe partijen. Eigen voorwaarden beschermen uiteraard de belangen van de SaaS-leverancier, maar zorgen er ook voor dat de ene klant geen hinder heeft van een andere klant op dezelfde hardware, software en infrastructuur en zijn om die reden ook in het belang van de opdrachtgever. Ook is het de ervaring van leverancier dat standaard overeenkomsten, zoals algemene inkoopvoorwaarden of model verwerkersovereenkomsten, (zonder wijzigingen) onvoldoende aansluiten bij de te verlenen dienstverlening en om die reden niet passend en werkbaar zijn. Bij het hanteren van eigen voorwaarden is leverancier uiteraard bereid om met VRR het gesprek aan te gaan om, waar mogelijk, diens contract te wijzigen op een manier dat het voor beide werkbaar en acceptabel is. Tegen de bovenstaande achtergrond, is het voor VRR mogelijk om een contract af te sluiten waarbij de raamovereenkomst van de leverancier de basis vormt tezamen met de gebruiksvoorwaarden, service level agreement en verwerkersovereenkomst van de leverancier in plaats van het contract en de algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever? Of, als dat niet mogelijk is, is het voor VRR een optie om na eventuele gunning van de aanbesteding aan leverancier in goed overleg met de leverancier de overeenkomst en bijbehorende inkoopvoorwaarden en andere voorwaarden van VRR uit te onderhandelen zodat het voor beide partijen werkbaar en acceptabel is? Indien geen van de voorgaande opties werkbaar is voor VRR, zal de leverancier niet kunnen participeren in deze aanbesteding.	De reden dat de VRR zijn eigen voorwaarden heeft is dat leveranciers in veel gevallen verkoop-/gebruiksvoorwaarden stellen die nadrukkelijk ten faveure zijn van de verkopende partij en hierin de kopende partij ondergeschikt maakt. De VRR heeft gepoogd een algemene voorwaarden te maken die eerlijk is naar beide partijen (en misschien wel iets te faveure van de VRR zelf). Het is in dit stadium dat beide partijen tot een vergelijk moeten komen. VRR wil een eerlijke overeenkomst en voorwaarden naar beide partijen. VRR gaat akkoord om indien u de opdracht gegund krijgt met u te praten tot een eerlijke overeenkomst en voorwaarden voor beide partijen. Doch mochten beide partijen er niet uitkomen zijn de voorwaarden en documenten van de VRR bepalend. Mocht in die situatie Inschrijver alsnog niet akkoord gaan met die documenten, beschouwen wij inschrijving alsnog als een ongeldige inschrijving.

Vraagnr.	Paragraafnr. bestek	Pagina nr.	Evt. bijlage	Vraagomschrijving	Antwoorden
4	Beschrijvend document	14 van 22	4.3.2	VRR geeft aan dat de (concept)overeenkomst van VRR van toepassing is en dat leverancier onvoorwaardelijk akkoord dient te gaan hiermee. Het is echter voor een SaaS-leverancier in de regel ongebruikelijk en vaak onwerkbaar om met contracten van externe partijen te werken en af te wijken van eigen voorwaarden als basis voor een contract of onvoorwaardelijk akkoord te gaan met contracten van externe partijen. Eigen voorwaarden beschermen uiteraard de belangen van de SaaS-leverancier, maar zorgen er ook voor dat de ene klant geen hinder heeft van een andere klant op dezelfde hardware, software en infrastructuur en zijn om die reden ook in het belang van de opdrachtgever. Ook is het de ervaring van leverancier dat standaard overeenkomsten, zoals algemene inkoopvoorwaarden of model verwerkersovereenkomsten, (zonder wijzigingen) onvoldoende aansluiten bij de te verlenen dienstverlening en om die reden niet passend en werkbaar zijn. Bij het hanteren van eigen voorwaarden is leverancier uiteraard bereid om met VRR het gesprek aan te gaan om, waar mogelijk, diens contract te wijzigen op een manier dat het voor beide werkbaar en acceptabel is. Tegen de bovenstaande achtergrond, is het voor VRR mogelijk om een contract af te sluiten waarbij de raamovereenkomst van de leverancier de basis vormt tezamen met de gebruiksvoorwaarden, service level agreement en verwerkersovereenkomst van de leverancier in plaats van het contract en de algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever? Of, als dat niet mogelijk is, is het voor VRR een optie om na eventuele gunning van de aanbesteding aan leverancier in goed overleg met de leverancier de overeenkomst en bijbehorende inkoopvoorwaarden en andere voorwaarden van VRR uit te onderhandelen zodat het voor beide partijen werkbaar en acceptabel is? Indien geen van de voorgaande opties werkbaar is voor VRR, zal de leverancier niet kunnen participeren in deze aanbesteding.	zie het antwoord gegeven op vraag 3
5	Beschrijvend document	14 van 22	4.3.2	VRR geeft aan dat het middels de NvI mogelijk is om inhoudelijk te reageren op de conceptovereenkomst. Het is voor leverancier vanwege het korte tijdsbestek en een gebrek aan juridische resources helaas niet mogelijk om een inhoudelijke reactie te geven op de conceptovereenkomst en bijbehorende documenten van VRR. In lijn met de overige vragen, is het een optie van VRR om na eventuele gunning aan de leverancier in goed overleg de conceptovereenkomst en bijbehorende documenten te behandelen?	

Vraagnr.	Paragraafnr. bestek	Pagina nr.	Evt. bijlage	Vraagomschrijving	Antwoorden
6	Beschrijvend document	14 van 22	4.3.3	VRR geeft aan dat de VRR Inkoopvoorwaarden ICT SaaS 2020 van toepassing is en dat leverancier onvoorwaardelijk akkoord dient te gaan hiermee. Het is echter voor een SaaS-leverancier in de regel ongebruikelijk en vaak onwerkbaar om met contracten van externe partijen te werken en af te wijken van eigen voorwaarden als basis voor een contract of onvoorwaardelijk akkoord te gaan met contracten van externe partijen. Eigen voorwaarden beschermen uiteraard de belangen van de SaaS-leverancier, maar zorgen er ook voor dat de ene klant geen hinder heeft van een andere klant op dezelfde hardware, software en infrastructuur en zijn om die reden ook in het belang van de opdrachtgever. Ook is het de ervaring van leverancier dat standaard overeenkomsten, zoals algemene inkoopvoorwaarden of model verwerkersovereenkomsten, (zonder wijzigingen) onvoldoende aansluiten bij de te verlenen dienstverlening en om die reden niet passend en werkbaar zijn. Bij het hanteren van eigen voorwaarden is leverancier uiteraard bereid om met VRR het gesprek aan te gaan om, waar mogelijk, diens contract te wijzigen op een manier dat het voor beide werkbaar en acceptabel is. Tegen de bovenstaande achtergrond, is het voor VRR mogelijk om een contract af te sluiten waarbij de raamovereenkomst van de leverancier de basis vormt tezamen met de gebruiksvoorwaarden, service level agreement en verwerkersovereenkomst van de leverancier in plaats van het contract en de algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever? Of, als dat niet mogelijk is, is het voor VRR een optie om na eventuele gunning van de aanbesteding aan leverancier in goed overleg met de leverancier de overeenkomst en bijbehorende inkoopvoorwaarden en andere voorwaarden van VRR uit te onderhandelen zodat het voor beide partijen werkbaar en acceptabel is? Indien geen van de voorgaande opties werkbaar is voor VRR, zal de leverancier niet kunnen participeren in deze aanbesteding.	zie het antwoord gegeven op vraag 3
7	Bijlage 8 - Conformiteitsverklaring	1 van 1	N.v.t.	VRR geeft aan dat leverancier onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord dient te gaan met de genoemde documenten in deze verklaring. Het is voor de leverancier echter niet mogelijk om onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan hiermee. Is het mogelijk voor leverancier om deze verklaring te ondertekenen met de toevoeging dat zij NIET onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord gaat met de genoemde documenten in deze verklaring en dat partijen na eventuele gunning aan de leverancier in goed overleg tot passende en werkbare documenten voor beide partijen zullen komen? Of, anderszins, is het mogelijk voor leverancier om de aanbesteding in te dienen zonder deze verklaring te ondertekenen? Indien dit geen werkbare opties is voor VRR, zal de leverancier niet kunnen participeren in deze aanbesteding.	Nee, dit is niet mogelijk. Indien u akkoord gaat, gaat u akkoord met alle documenten die gemaakt zijn, maar ook met de Nota van Inlichtingen en de zaken die daar zijn beschreven. Uw toevoeging staat in deze NvI als afspraak en toezegging. U gaat ook akkoord met deze NvI.

Vraagnr.	Paragraafnr. bestek	Pagina nr.	Evt. bijlage	Vraagomschrijving	Antwoorden
8	Bijlage 14 - SLA VRR ATS	Alle	N.v.t.	VRR geeft aan dat de SLA van VRR van toepassing is. De leverancier biedt haar klanten als onderdeel van de dienstverlening echter kosteloos een Service Level Agreement (SLA) aan waarin service levels en aanverwante zaken worden geregeld. Dit is volledig afgestemd op de levering van de SaaS door de leverancier aan VRR. Gezien de SaaS voor iedere klant hetzelfde dient te zijn, is het niet mogelijk voor de leverancier om per klant afzonderlijke afspraken te maken in de SLA. Is het voor VRR mogelijk een contract af te sluiten waarbij de SLA van de leverancier van toepassing is in plaats van de SLA van de VRR? Anderszins, is het voor opdrachtgever mogelijk om het onderwerp met betrekking tot het contract met leverancier na de eventuele gunning aan leverancier te bespreken?	In de SLA van de VRR staan een aantal eisen (w.o. KPI's) die de VRR van belang vindt. Daarnaast staat er veel die leverancier zelf moet invullen. Wederom, de vorm van het document maakt voor de VRR niet veel uit. De inhoud deste meer. Daarnaast kennen wij de SLA van de leverancier op dit moment niet. Dus akkoord gaan met iets dat je niet kent doen wij niet. Verder verwijzen wij u naar het antwoord gegeven op vraag 3.
9	Bijlage 11 - Integriteits en geheimho udingsver klaring			VRR heeft een dergelijk document aan de stukken toegevoegd. Bij de levering van de SaaS in de cloud aan VRR zullen er echter geen medewerkers van leverancier op locatie bij VRR worden ingezet. Ook werken onze medewerkers voor meerdere klanten tegelijk en is het dus niet mogelijk om zich te conformeren aan de regels van een specifieke klant. Om eventuele zorgen van VRR over integriteit en geheimhouding echter weg te nemen, is de leverancier met haar medewerkers standaard clausules aangaande integriteit en vertrouwelijkheid in de arbeidsovereenkomst overeen gekomen. Kan de leverancier er tegen die achtergrond vanuit gaan dat deze verklaring niet van toepassing is op de relatie tussen VRR en de leverancier?	Er komen inderdaad geen medewerkers van u bij ons, maar er staat wel data (over mensen van ons en mogelijk van ons) van ons bij u. Ergo wij willen deze beschermen. Als u reeds standaard clausules heeft laten ondertekenen bij uw werknemers, staat niets in de weg dat uw firma de verklaring namens uw medewerkers ondertekend. Verklaring is wel van toepassing.
10	NFE 7			Wij voldoen de aan AVG en aan ISO 27001. De overige ISO certificeringen staan in de planning, maar zijn nog niet behaald. Wij verzoeken u de eis aan te passen naar minimaal ISO 27001 en voldoen aan de AVG en wilens op korte termijn de twee andere certificeringen te behalen.	Verschil tussen 27001 en 27002 is niet groot. De 2 is meer in detail uitgeschreven. ISO 277601 is een tikfout, dit moet 27701 zijn. Door het behalen van het keurmerk toont u aan dat het Privacy Information Management Systeem (PIMS) van uw organisatie voldoet aan de eisen uit de ISO 27701.
11	alge- meen			In verband met onvoorziene personeelsbezetting zouden we graag twee weken uitstel willen hebben (dus ipv 12 mei naar 26 mei)	Wordt uiterlijk 30 april 2024 aan u doorgegeven