Algemene informatie

Aanbesteding: EA Software broker
Aanbestedende Dienst: Gemeente Rijswijk
Referentie: 100187

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 157

Onderwerp: V&A 102

Vraag:
V&A 102: Wij willen u als klant dienstverlening bieden van de hoogste kwaliteit echter moet het voor ons wel realistisch en werkbaar zijn. De eis om een digitale offerte van de fabrikant toe te voegen bij iedere offerte is praktisch gezien wel mogelijk, maar is niet zoals u stelt in V&A 82 ‘eenvoudig‘. Althans, niet voor iédere offerte. Net als de gemeente hebben wij standaardprocessen om bepaalde zaken sneller te laten verlopen om zo onze SLA’s te halen. Een offerte van een fabrikant toevoegen is niet standaard en moet handmatig gebeuren. Dit kost tijd en is bovendien foutgevoelig. Wij snappen heel goed dat u in het kader van de transparantie offertes van fabrikanten wil ontvangen en wij zijn er ook absoluut voorstander van transparantie waar mogelijk. Maar om dit voor iedere offerte te eisen zoals in eis 28 en 30 het geval is, is ons inziens disproportioneel. Bovendien zijn er fabrikanten die het niet toestaan om digitale offertes door te sturen naar de eindklant. Wij vragen u daarom om uw antwoord te heroverwegen en de eis aan te passen. Wellicht is het mogelijk om hierin een middenweg te vinden, bijvoorbeeld dat u de eerste drie/zes maanden van ons de originele offerte van de fabrikant ontvangt (mits mogelijk vanuit de fabrikant) en dat we daarna met elkaar om tafel gaan om te bekijken of u het nog steeds nodig acht.

Antwoord:
De Gemeente begrijpt dat het toevoegen van de originele offerte een extra handeling is voor de Inschrijver, maar naast de transparantie is ook de verduidelijking van een offerte erg belangrijk voor de Gemeente.
De Gemeente verwacht dat Inschrijver altijd de offerte toevoegt, tenzij dit door de softwarefabrikant niet toegestaan wordt.

Percelen: P1 Software broker
Beantwoord op: 31 okt. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

158 V&A 105

Vraag:
V&A 105: Iedere broker van enige omvang handelt vele duizenden aanvragen per jaar binnen de lokale overheid van een grote diversiteit aan lokale en internationale vendoren.
De reacties van de vendoren zijn eenvoudig in 4 categorieën in te delen. Om u een realistisch beeld te schetsen:
1. De broker levert alle gegevens aan in de vorm van een aparte pakbon.
2. De broker levert de gegevens aan op de factuur.
3. De broker ontvangt pas een bevestiging nadat er extra actie ondernemen is door de broker.
4. De broker ontvangt geen informatie en opdrachtnemer ontvangt de lientiesleutels per mail. In het bijzonder bij doorlopende verlengingen.
In situatie 2, 3 en 4 kunnen wij u verzekeren dat onze inkopers actie ondernemen richting de vendor om de leverbevestiging voor de opdrachtgever te kunnen ontvangen. De broker heeft er namelijk ook belang bij om deze gegevens goed te kunnen verwerken ivm de renewal voor het komende jaar. Het is dus een gezamenlijk belang. Daarom kunt u verwachten dat de broker zich maximaal inspant om de leverbevestiging te verkrijgen en dat lukt in meer dan 98% van de gevallen. Wij vragen u daarom nogmaals om van deze eis een inspanningsverplichting te maken. Graag uw akkoord.

Antwoord:
Om de leverancierscontracten te managen en tijdig acties te ondernemen, is het noodzakelijk dat de inschrijver in bezit is van alle in eis 50 van het PvE gevraagde gegevens. Mocht een leverancier geen bevestiging van levering en de daarbij behorende gegevens aan de inschrijver willen verstrekken, kan de inschrijver te allen tijde de benodigde gegevens ook bij de Gemeente opvragen."

Percelen: P1 Software broker
Beantwoord op: 31 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
159 V&A 127

Vraag:
V&A 127: In V&A 34 NVI 1 / eis 41 stelt u een eis van „drie maanden" en bij verslechterende condities legt u de verantwoordelijkheid volledig bij de broker neer, de partij die bij één onvolkomenheid een disproportioneel risico neemt t.o.v. de gerealiseerde marge. Maar dit biedt ook de gemeente een schijnzekerheid biedt, er zijn afhankelijkheden en uitzonderingen die uw eis risicovoller maken dan het op het eerste gezicht lijkt:
1. Wie geeft de nieuwe broker de garantie dat alle afloopdata/ contractinformatie 100% klopt? Het risico van een verkeerd doorgegeven

einddatum kan niet zomaar verlegd worden naar de nieuwe broker.
2. Er zijn genoeg vendoren die een opzegtermijn van 3 maanden hanteren, dan betekent dit dat de gemeente zichzelf benadeelt met de termijn van 3 maanden.
3. Er is een kleine groep vendoren die zelfs een opzegtermijn van 4 maanden of langer hanteert, ook in dat geval pakt eis 41 negatief uit voor de gemeente.
4. In de beantwoording (vraag 34) gebruikt u het woord „tijdig“. De broker kan niet inschatten hoe snel ieder beslissingsproces verloopt. Uit ervaring weten wij dat dit per gemeente, afdeling en productgroep kan verschillen van een dagen tot enkele weken. Ook dan kan 3 maanden niet genoeg zijn om voor het verlopen van de opzegtermijn te reageren. Het woord „tijdig“ is niet een hard gegeven waarop een broker u de garantie kan geven altijd op te kunnen bestellen.
Wij begrijpen uw wens om tijdig geinformeerd (stuurinformatie) te worden over het aflopen van de contracten en dat de broker verantwoordelijk is voor het direct doorgeven van uw tijdige opzegging, voor het verstijken van de opzegtermijn. Een professionele broker informeert de gemeente tijdig in het bijzonder bij afwijkende opzegtermijnen en heeft het netwerk om in contact te treden met de vendoren over de opzegtermijnen/ voorwaarden.
Met eis 50 (portal) verkrijgt u al voldoende inzicht in de contractgegevens.
Met eis 49 borgt u met de operationele en kwartaal overleggen dat de (belangrijke) renewals goed te plannen zijn en de verschillende opties besproken worden.
Wanneer u de broker strak aan eis 50 en 49 houdt om de samenwerking/ governance maximaal te borgen, dan is eis 41 alleen een inspanningsverplichting. Door vasthouden aan de 3 maanden en de gevolgen in eis 41 gaat het ten koste van de samenwerking en levert het bij de beschreven uitzonderingen het tegenovergestelde resultaat voor de gemeente op. Graag uw akkoord.

Antwoord:
Wij zijn het ons van bewust dat de inschrijver niet de volledige verantwoording kan hebben over informatie van reeds lopende contracten.
De Gemeente past eis 41 aan naar:
“Inschrijver informeert De Gemeente uiterlijk drie (3) maanden voor uiterste opzegtermijn van een Nadere overeenkomst en adviseert De Gemeente over verlenging of beëindiging van de Nadere overeenkomst.”

Percelen: P1 Software broker
Beantwoord op: 31 okt. 2024

Ref.nr. 160

Onderwerp: V&A 155

Vraag:
V&A 155: Wij merken uit V&A 150 dat het ook voor een andere inschrijver niet duidelijk is wat u van ons verwacht te beschrijven in gunningscriterium

4 omdat het exact overeenkomt met wat u ons vraagt te beschrijven in gunningscriterium 3. Uiteraard vullen wij het in maar het zou voor ons inschrijvers prettig zijn om wat meer richting te krijgen en duidelijkheid over wat het verschil dan is tussen wat u vraagt in gunningscriterium 3 en gunningscriterium 4. Dat zal uiteindelijk voor u in de beoordeling ook veel schelen. Wij vragen u daarom om dit nogmaals te beoordelen en duidelijkheid te geven indien dat kan.

Antwoord:
“In gunningscriteria 3 (Marktkennis), wil de gemeente terugzien hoe de interne marktkennis van de broker wordt vergaard en of bijgehouden. Gunningscriterium 4 (Advies), gaat over hoe de inschrijver de vergaarde marktkennis omzet in advies richting de Gemeente.”

Percelen: P1 Software broker
Beantwoord op: 31 okt. 2024

Ref.nr. 161
Onderwerp: V&A 114

Vraag:
Vervolgvraag bij vraag 114
De Aanbestedende Dienst geeft aan ontzorgd te worden in het kader van een Europese Aanbesteding. Gegadigde wenst nogmaals te vragen of de Aanbestedende Dienst hier doelt op een productgerichte of functionele uitvraag onder de te sluiten Raamovereenkomst. Immers, Gegadigde is geen adviesbureau en kan dus ook nimmer adviseren over losse Europese Aanbestedingen, die buiten de te sluiten Raamovereenkomst worden gepubliceerd. Graag uw akkoord?

Antwoord:
De Gemeente spreekt over een functionele uitvraag. Zie ook antwoord vraag 98 in de 1e Nota van Inlichtingen.

Percelen: P1 Software broker
Beantwoord op: 31 okt. 2024

Ref.nr. 162
Onderwerp: V&A 124

Vraag:
In eis 10 schrijft u: Inschrijver dient De Gemeente te informeren en adviseren over relevante wijzigingen in de licentie- en onderhoudsvoorwaarden, en ook abonnementsvoorwaarden, opdat De Gemeente steeds de voor haar meest gunstige besluiten over aanschaf,

vervanging en beëindiging van dergelijke nadere overeenkomsten kan nemen.
Het punt dat gegadigde in NvI vraag 59 en Nvi 2 vraag 124 heeft getracht te maken, is dat eis 10, zoals het nu staat verwoord, ziet op álle wijzigingen die softwarefabrikanten doorvoeren. Het probleem bij deze eis is dat de licentievoorwaarden deel uitmaken van de directe overeenkomst tussen de gemeente en de softwarefabrikant (even heel versimpeld: dit zijn de voorwaarden waarmee de gebruiker zich akkoord verklaard op het moment dat de licentie op zijn computer wordt geïnstalleerd, de pop-up waar je 'ja' kiest alvorens de installatie wordt voltooid). Ten gevolge van deze werkwijze, communiceert de softwarefabrikant wijzigingen in deze voorwaarden direct aan u, en niet aan de broker van de software, omdat de fabrikant daar geen directe relatie mee heeft.
In het geval van bepaalde grote fabrikanten, worden wij als broker soms wel geïnformeerd over aankomende wijzigingen in voorwaarden.
1. We verzoeken u dan ook nogmaals om te bevestigen dat bijlage 5 eis 10 alleen van toepassing kan zijn wanneer gegadigde door de fabrikant op de hoogte is gesteld van deze wijzigingen? Immers, wij kunnen niet aan u signaleren, wat wij niet kunnen weten.

Antwoord:
Indien Inschrijver wordt geïnformeerd door de softwarefabrikant dient Inschrijver deze informatie per omgaande te delen met de Gemeente. De Gemeente blijft wel van de Inschrijver verwachten dat ook deze proactief bij de softwarefabrikanten informatie blijft ophalen m.b.t. wijzigingen.

Percelen: P1 Software broker
Beantwoord op: 31 okt. 2024

Ref.nr. 163

Onderwerp: V&A 144

Vraag:
U antwoordt hier: De Gemeente verwacht van Inschrijver hierin een proactieve houding en namens de Gemeente participeert bij het voorbereiden en opstellen van softwarelicentie- en cloudservice (licentie)overeenkomsten. Zowel licentieovereenkomsten als cloudservice (licentie)overeenkomsten zijn overeenkomsten die door de softwarefabrikant worden voorbereid en opgesteld. Wij, maar ook de andere gegadigden, hebben geen enkele invloed op de inhoud van deze overeenkomsten: dit zijn standaardovereenkomsten die voor alle gebruikers van de betreffende software gelden.
Softwarefabrikanten voeren over deze overeenkomsten geen overleg met de brokers en/of eindafnemers.
Wij kunnen dan ook geen enkele rol vervullen bij voorbereiden en opstellen van deze overeenkomsten, simpelweg omdat de softwarefabrikanten deze overeenkomsten volledig zelfstandig voorbereiden en opstellen.
Wij verzoeken u nogmaals om te bevestigen dat specifiek het opstellen van

de licentieovereenkomsten en de cloudservice (licentie)overeenkomsten geen taak zijn van uw broker.

Antwoord:
De Gemeente geeft aan dat Inschrijver dient te ondersteunen in het opstellen van licentieovereenkomsten en de cloudservice (licentie)overeenkomsten. De Gemeente heeft de ervaring dat wel degelijk afgeweken kan worden van de standaard cloudservice licentie overeenkomsten.

Percelen: P1 Software broker
Beantwoord op: 31 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
164 V&A 152

Vraag:
Gegadigde kan nimmer verantwoordelijk worden gehouden voor het opstellen van een Nadere Overeenkomst, Programma van Eisen, Prijzenblad, SLA, KPI's. Het opstellen van de offerteaanvraag en bijbehorende documenten, is immers onderdeel van de aanbestedingsplicht van de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst bepaalt immers haar behoefte, en vraagt dit passend uit. Een Software broker heeft geen rol in het opstellen van de benodigde documentatie. Gegadigde verzoekt met klem om deze bullit aan te passen.

Antwoord:
De Gemeente is het deels met u eens. Het is een samenwerking tussen de Gemeente en Inschrijver. De Gemeente zal input geven aan het Programma van Eisen, SLA en KPI`s. Het Prijzenblad dient ontwikkelt/aangeleverd te worden door de Inschrijver, immers de Inschrijver kent de markt en weet waar een Prijzenblad aan moet voldoen.

Percelen: P1 Software broker
Beantwoord op: 31 okt. 2024