

Algemene informatie

Aanbesteding: Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics
Aanbestedende Dienst: NVAO
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Arbit 2022 Artikel 26

Vraag:

De maximale aansprakelijkheid is erg hoog in verhouding tot de geschatte waarde van de Overeenkomst voor de totale maximale looptijd. Kunt u de maximale aansprakelijkheid aanpassen, zodat dit meer in verhouding is.

Antwoord:

Om de aansprakelijkheid, zoals benoemd in Artikel 26, proportioneel in verhouding tot de opdrachtwaarde te brengen, stelt Aanbestedende Dienst de maximale aansprakelijkheid per gebeurtenis vast op een bedrag van 625.000 EUR. Dit is de helft van de initiële maximale aansprakelijkheid.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Arbit 2022 Artikel 12.3

Vraag:

Dit artikel gaat over garantie. Aangezien dit een Agile ontwikkeltraject is, is het redelijker om de voorwaarden van de SLA te laten gelden, nadat de software of een nieuwe versie van de software is geaccepteerd door CHDO. Kunnen we dit opnemen in de Overeenkomst?

Antwoord:

Artikel 12.3 van de ARBIT 2022 is niet in strijd met de principes van een Agile ontwikkeltraject. Binnen de Agile werkwijze is het juist proportioneel en gebruikelijk dat de opdrachtnemer (ernstige) gebreken in het opgeleverde werk herstelt. Deze garantie is een passende manier om de kwaliteit te waarborgen. Voor verdere invulling van de afspraken omtrent onderhoud en herstel van (ernstige) gebreken na acceptatie worden nadere afspraken opgenomen in de Service Level Agreement (SLA) en de Overeenkomst.

Deze afspraken bieden duidelijke richtlijnen voor het beheer en herstel van incidenten na oplevering en zorgen ervoor dat de kwaliteit van de software in stand blijft gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Arbit 2022 Artikelen 12.4 en 12.5

Vraag:

Aangezien dit om een Agile implementatie van Dynamics gaat en niet om de implementatie van een 'standaard software pakket', is het redelijk om de voorwaarden van de SLA na het in productie nemen van een nieuwe versie te laten gelden.

Antwoord:

Voor de ondersteuning en het beheer van Dynamics nadat deze in productie is genomen, zullen de voorwaarden van de Service Level Agreement (SLA) van toepassing zijn. De SLA zal specifieke afspraken bevatten over het beheer, onderhoud en herstel van incidenten na productie, zodat de continuïteit en kwaliteit van de software in de gebruiksfase geborgd blijven.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Applicatieontwikkeling en beheer paragrafen 3.1 en 3.2

Vraag:

Is het de bedoeling dat het applicatiebeheer van de te leveren Dynamics implementatie ook wordt meegenomen in de aanbidding?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Beschrijving Watson

Vraag:

Er worden documenten in de Watson editor gemaakt.

Vragen:

- Wat is de Watson editor en
- Hoe verschilt dit van bewerken van een template in Word

Antwoord:

De Watson Editor is een online edit programma dat minder functionaliteiten biedt dan MS Word. De templates kunnen niet door de gebruikers bij CDHO gemaakt worden. Dat moet gedaan worden door de applicatiebeheerders van Watson. CDHO wil dat MS Word geïntegreerd wordt met de Dynamics omgeving zodat de CDHO medewerkers zelf templates kunnen aanmaken en aanpassen.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Applicatieontwikkeling en beheer 3.1

Vraag:

Wie doet in de toekomst het beheer van de website (Wordpress)?
Of wordt van de leverancier verwacht hier invulling aan te geven?

Antwoord:

Het beheer van de huidige website is geen onderdeel van deze aanbesteding en blijft liggen bij de huidige host en de CDHO zelf.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Applicatieontwikkeling en beheer bladzijde 10

Vraag:

Binnen dit systeem wordt de voortgang van processen geregistreerd en worden alle documenten zowel in de Watson-cloud als op SharePoint opgeslagen.

Is dit ook gewenst in de nieuwe situatie met Dynamics? Het is te adviseren om één systeem leidend te houden voor de opslag van documenten. In dit

geval SharePoint.

Antwoord:

CDHO wil graag SharePoint als enige/leidende opslagplaats voor documenten hanteren. De procesvoortgang kan uitsluitend in Dynamics geregistreerd worden. Het is wel nodig om rapportages te maken op basis van gegevens over de procesvoortgang (doorlooptijden, aantal dossiers per medewerker etc.)

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Applicatieontwikkeling en beheer pagina 10

Vraag:

Is het gewenst om huidige opzet van SharePoint aan te houden of mag de leverancier een nieuw, goed beveiligde opzet creëren in SharePoint, wat een op een samenkomt met de inrichting in Dynamics?

Antwoord:

Het is gewenst om de huidige opzet van SharePoint aan te houden.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Applicatieontwikkeling en beheer Pagina 11

Vraag:

Een belangrijke eis is de volledige integratie van Dynamics met de bestaande Microsoft 365-omgeving, inclusief Exchange Online en SharePoint.

Vraag: Wat wordt inhoudelijk bedoeld met volledige integratie? Anno 2024 sluiten alle Microsoft producten naadloos aan op Dynamics 365 (Teams, Outlook, SharePoint, Copilot). Wat wordt echt inhoudelijk bedoeld met volledige integratie? Moeten we hier rekening houden met customizations die buiten de standaarden van Microsoft vallen?

Antwoord:

Als alle producten naadloos aansluiten op Dynamics 365 is dat voldoende. Er zijn geen aanvullende eisen.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad Applicatieontwikkeling en beheer 3.2 pagina 12

Vraag:

Een belangrijk aspect van de overgang naar Dynamics is de migratie van oude aanvragen uit het Watson-systeem. Twee vragen hierover:

1. Is dit inclusief de documenten, die zijn opgeslagen in Watson?
2. Om hoeveel aanvragen / documenten gaat het bij benadering?

Antwoord:

De documenten staan al in SharePoint. Die hoeven dus niet gemigreerd te worden vanuit Watson. Het gaat om circa 800 dossiers waarvan de metadata in Watson (zoals type aanvraag, doorlooptijden, beoordeling positief /negatief) overgezet moeten worden in Dynamics.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad Applicatieontwikkeling en beheer paragraaf 3.2 pagina 13

Vraag:

Archief functie

Watson fungeert op dit moment niet alleen als documentbeheersysteem, maar ook als archief volgens de Archiefwet. Dynamics moet die functie overnemen van Watson. Dat betekent dat Dynamics zo vormgegeven moet worden dat het bewaren van documenten helemaal volgens de regels in de Archiefwet gebeurt.

Vraag: Er worden nu ook documenten op SharePoint bewaard, is de huidige SharePoint conform de Archiefwet ingericht?

Antwoord:

SharePoint is nog niet volledig volgens de Archiefwet ingericht. Dit is nog een aandachtspunt waar CDHO momenteel mee bezig is.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Applicatieontwikkeling en beheer paragraaf 3.2
pagina 13

Vraag:

Archieffunctie

Uw wens is om alle documenten direct vanuit CRM te benaderen. Dat is ook mogelijk als alle documenten in SharePoint staan. In dat geval is het aan te raden om Microsoft Purview in te richten voor de bewaartermijnen. Is er ruimte in een eventuele investering in Purview.

Antwoord:

Dit maakt deel uit van de verdere (door)ontwikkeling van de dienstverlening. Indien de Aanbestedende Dienst hier behoefte aan heeft, kan zij de Leverancier verzoeken hiervoor een voorstel te doen binnen de kaders van de Raamovereenkomst.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS
Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 6 - Model Raamovereenkomst ARBIT 2022

Vraag:

Is het mogelijk een de raamovereenkomst zover als mogelijk in te vullen?
Op dit moment is het lastig om deze voor de definitieve situatie te beoordelen.

Antwoord:

De huidige versie van de Raamovereenkomst is een template die de Aanbestedende Dienst wil gebruiken voor de definitieve Raamovereenkomst. Deze template zal verder worden ingevuld in overleg met de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt. De inhoud van de Raamovereenkomst zal echter niet afwijken van de bepalingen in de aanbestedingsleidraad en de bijbehorende bijlagen. Inschrijvers kunnen er dus op vertrouwen dat de voorwaarden zoals vastgelegd in de aanbestedingsdocumenten leidend zullen zijn voor de definitieve Raamovereenkomst.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS
Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

14

Onderwerp:Aanbestedingsleidraad Applicatieontwikkeling en beheer paragraaf 3.2
pagina 12**Vraag:**

De formulieren die nu op de website van CDHO staan, zijn MS Word documenten. In de nieuwe situatie is het ook mogelijk om formulieren in Power Pages te ontwikkelen. Op die manier is het verzenden van data veilig én alle data staan direct in Dynamics. Dat is efficiënt.

Vragen:

- Wil CDHO deze optie meenemen in de realisatie fase?
- Is er budgettaire ruimte voor licenties voor Power Pages.

Antwoord:

Dit maakt deel uit van de verdere (door)ontwikkeling van de dienstverlening. Indien de Aanbestedende Dienst hier behoefte aan heeft, kan zij de Leverancier verzoeken hiervoor een voorstel te doen binnen de kaders van de Raamovereenkomst.

Percelen:P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS
Dynamics**Beantwoord op:**

15 nov. 2024

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.3,

Vraag:

Pagina 8: Wat verstaat u onder eenmalige transitiekosten?

Antwoord:

Hieronder wordt de implementatie verstaan en de daarmee gepaard gaande kosten. Zie ook hoofdstuk 3 van de Aanbestedingsleidraad.

Percelen:P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS
Dynamics**Beantwoord op:**

15 nov. 2024

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 3.2

Vraag:

Pagina 12 Koppeling LEO. U vraagt een koppeling met LEO uit en geeft aan dat dit product nog niet gereed is. Dit maakt het voor ons nagenoeg onmogelijk om hier een financiële inschatting van te maken. Gaat CDHO akkoord met het voorstel om voor deze integratie binnen de gegunde

opdracht een Functioneel en Technisch ontwerp op te leveren.

Antwoord:

LEO gaat over drie weken live. Vandaar dat gedetailleerde informatie over het product nog niet beschikbaar is. Wat heeft Inschrijver nodig qua inzichten om de financiële inschatting wel te kunnen maken?

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Programma van Eisen - 22

Vraag:

Hoe wenst CDHO hiermee om te gaan? Binnen Dynamics zijn hier namelijk meerdere opties voor. De meest uitgebreide optie is om het in Dynamics Customer Insights te doen, maar dan dienen hier voor wel extra licenties te worden aangeschaft en komt er meer bij kijken. Is dit wat CDHO voor ogen heeft of volstaat de standaard nieuwsbrief optie binnen Dynamics 365 zelf.

Antwoord:

De standaard nieuwsbrief functionaliteit volstaat.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Programma van Eisen Algemeen

Vraag:

In het programma van Eisen schrijft u meerdere malen: "Leverancier is in staat...." Betekent dit ook dat deze functionaliteit ook werkelijk geleverd dient te worden en dus gecalculeerd moet worden.

Antwoord:

Dat is correct.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

19

Prijzenblad Algemeen

Vraag:

In het prijzenblad is nergens ruimte voor terugkerende kosten. Hoe dienen we hier mee

Antwoord:

Er zijn twee opties om de terugkerende kosten in het prijsmodel te verwerken:

1. Integratie in uurtarieven

De terugkerende kosten kunnen worden verdisconteerd in de uurtarieven die gelden voor de verschillende functies. In dit geval worden de terugkerende kosten reeds meegenomen in het uurtarief en worden ze niet afzonderlijk gefactureerd.

2. Toevoeging als aparte kostenpost

Een alternatieve mogelijkheid is om in het prijsmodel een specifieke kostenpost voor de terugkerende kosten op te nemen, die Inschrijver zichtbaar maakt in het tabblad met totalen. Het is daarbij wenselijk om specifiek te vermelden welke kosten in deze terugkerende post worden verrekend.

In principe is het niet toegestaan voor Inschrijvers om het prijsmodel aan te passen of uit te breiden met andere kostenposten. Echter, zoals aangegeven in de instructies, kan dit wel indien hiervoor expliciete toestemming wordt verleend door de Aanbestedende Dienst, zoals in dit geval van toepassing is.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Programma van Eisen 38

Vraag:

Dynamics heeft eenvoudigere mogelijkheden dan het toekennen van menuopties. Een voorbeeld hiervan is het maken van persoonlijke weergaves. Volstaat dit ook?

Antwoord:

Ja, dat volstaat ook.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Programma van Eisen 10

Vraag:

Toekennen van rollen en teams aan gebruikers, komt verder nergens meer terug. Voor welk doel is dit?

Antwoord:

Elke medewerker van CDHO kan binnen een aanvraag functioneren als tweede of derde lezer. Slechts een (1) persoon heeft de rol van coördinator, maar kan daarnaast ook de rol van behandelaar, tweede of derde lezer hebben. Vandaar dat het vaststellen en kunnen toekennen van de verschillende rollen van belang is.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Programma van Eisen 16

Vraag:

Kan CDHO meer inzicht geven in de aantallen die gemigreerd dienen te worden.

Antwoord:

Het gaat om ongeveer 800 dossiers. Met uitzondering van de documenten, want die zijn al in SharePoint opgeslagen.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Programma van Eisen 31

Vraag:

Wat is de reden dat u een export naar XML verwacht, is er een integratiebehoefte met een ander systeem?.

Antwoord:

Het kunnen exporteren naar XML biedt wat flexibiliteit, schaalbaarheid en robuustheid in datamanagement en gegevensuitwisseling. Het biedt ondersteuning in CDHO's wettelijke plicht om informatie te publiceren en

deze openbaar beschikbaar te maken op een manier die breed inzetbaar is voor verschillende systemen en doelgroepen. Denk aan de website, LEO, en eventuele Europese systemen.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Programma van Eisen 37

Vraag:

Wat voor verschil wordt er verstaan tussen lijsten en rapportages. Van de Watson-voorbeeld lijkt wat daar rapportages wordt genoemd lijsten te zijn.

Antwoord:

Met een lijst wordt een overzicht bedoeld van alle aanvragen, met de mogelijkheid om filters aan te kunnen brengen en een bepaalde categorie te kunnen laten zien. Met rapportages worden ook grafische weergaves (bijv. in de vorm van staafdiagrammen) bedoeld.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Programma van Eisen 31

Vraag:

Wat wordt er verwacht van de PDF export. Volstaat hierbij ook de standaard aanwezige export naar Excel en dan converteren naar PDF?

Antwoord:

Dat volstaat, indien de pdf-versie direct goed opgemaakt is.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Programma van eisen 3.2

Vraag:

Opdrachtgever heeft het over haar interne werkprocessen. Bedoelt zij

hiermee de sub onderdelen hieronder?

Antwoord:

Nee, met interne werkprocessen worden de inhoudelijke activiteiten van de medewerkers bedoeld.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Programma van eisen 2.1

Vraag:

Gesteld wordt dat opdrachtgever een naadloze aansluiting wenst te realiseren. Is het de wens van opdrachtgever dat het platform van opdrachtgever aansluit bij de NVAO of bedoelt met met deze eis dat er één werkwijze tot stand komt?

Antwoord:

De CDHO wil haar eigen volledige werkproces door Dynamics laten ondersteunen, vanaf de indiening van een dossier tot de besluitvorming bij OCW. Het gaat dus niet om een naadloze aansluiting op de Dynamics omgeving van de NVAO.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Inschrijver doet de aanname dat het ons vrij staat op binnen Dynamics elk pakket/ module in te zetten o te komen voor het door opdrachtgever gewenste resultaat. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Deze aanname is correct.

Percelen: P1 Implementatie, ontwikkeling en beheer MS Dynamics

Beantwoord op: 15 nov. 2024