NOTA VAN INLICHTINGEN
Behorende bij de Europese openbare aanbesteding 'ERP-systeem' met kenmerk Z/22/142937

Datum: 28-3-2024
Aantal vragen: 19

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen hoort bij de Europese openbare aanbesteding 'ERP-systeem' met kenmerk Z/22/142937 van gemeente Hoeksche waard.
Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door partijen, alsmede het antwoord van de aanbestedende dienst.
De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op het Beschrijvend document d.d. 25-01-2024 versie definitief en alle bijbehorende bijlagen en de 1ste Nota van Inlichtingen d.d. 8-3-2024 inclusief alle bijbehorende bijlagen.

Opmerkingen

Ten aanzien van deze Nota van Inlichtingen wenst de aanbestedende dienst de volgende opmerkingen te maken:

1. Naar aanleiding van gegeven antwoorden op gestelde vragen is het volgende document aangepast:
a) Bijlage 6- V2.0 Conceptovereenkomst versie aangepast na 1ste NvI d.d. 8-3-2024 . 8-3-2024 is aangepast naar Bijlage 6- V3.0 Conceptovereenkomst versie aangepast na 2de NvI d.d. 12-4-2024.

2. Wij kunnen u inmiddels mededelen dat wij, vanuit de aanbesteding van het financieel pakket, bekend mogen maken dat gemeente Hoeksche Waard een samenwerking aangaat met 'Unit 4 Business Software Netherlands BV' .

3. De gestelde datums voor het kwaliteitscriteria K3 Demonstratie, zoals opgenomen in het beoordelinsgkader van dit onderdeel in paragraaf 4.8 van het Beschrijvend document worden gewijzigd. In plaats van 4,5 en 6 juni zullen de demonstraties worden gehouden op dinsdag 28 en woensdag 29 mei 2024.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
111			Dit betreft een individuele vraag die door een partij is gesteld. De aanbestedende dienst heeft bepaald dat deze vraag bedrijfsgevoelige informatie bevatte waardoor deze vraag ook individueel beantwoord is.	
112	Inhoud	Nota van Inlichtingen	In het antwoord op vraag 45 stelt u dat de Citrix Workspace App is toegestaan (mits er een plan is om dit uit te faseren). Als antwoord op vraag 48 geeft u aan dat de werkwijze zoals beschreven met de Citrix Workspace App niet is toegestaan. Als antwoord op vraag 49 wijst u terug naar 45 en 48. Dit maakt het voor inschrijver onduidelijk. Kan de gemeente: 1. Duiden of het gebruik van de Citrix Workspace App wel/niet is toegestaan? 2. Zo ja, aangeven waaraan het plan moet voldoen om deze werkwijze uit te faseren (zoals benoemd in het antwoord op vraag 45)?	1. Het gebruik van Citrix Workspace App is niet toegestaan. 2. Antwoord op vraag 45 was niet correct.
113	Inhoud	Niet functionele eisen 47	In NF47 stelt Gemeente Hoeksche Waard dat Single Sign On verplicht is. De vraagstelling van vraag 27 uit NvI 1 is wat onduidelijk voor ons en duidt mogelijk op een extra inlog. Kan de gemeente bevestigen dat Single Sign On (of het nu Office, Citrix of een Webapplicatie betreft) nog steeds een vereiste is?	Het betreft geen extra inlog en het klopt dat SSO nog steeds een vereiste is.

114	Contract	Concept overeenkomst	Betreft artikel 11. 6 van de concept overeenkomst: Waarom kan doorlopende dienstverlening niet per maand gefactureerd worden zoals ook implementatiediensten? U vraagt ons gedurende mogelijk 3 maanden onze uren niet te factureren. Graag ziet opdrachtnemer ook deze termijn aangepast naar maandelijks. Of bedoelt opdrachtgever hier wat anders dan uren?	Ja, wij bedoelen hier wat anders dan uren. Met doorlopende diensten bedoelen wij de kosten voor licenties, hosting en onderhoud (beheer). Zie ook onderdeel B van bijlage 2- V2.0 Inschrijfbiljet versie na NvI 1 d.d. 8-3-2024. Deze kunnen ook maandelijks achteraf gefactureerd worden (zie vraag 10 en antwoord 1e nota van inlichtingen). Eventuele uren die gemaakt worden naast deze doorlopende diensten kunnen maandelijks gefactureerd worden.
115	Inhoud	Niet Functionele eisen 63	Wat wordt hier bedoeld met 'het systeem' in relatie tot beschikbaar zijn? Gaat deze vraag over 'up time' van de applicatie? Een garantie dat software problemen binnen 16 uur opgelost zijn valt niet te geven. Niet in het minst omdat ook hier de voorwaarden van de respectievelijke software leveranciers (derdenprogrammatuur) gelden (art. 19 Gibit). Opdrachtnemer gaat er bij deze eis vanuit dat het gaat om beschikbaarheid van de applicatie (de omgeving), niet om software fouten/problemen. Is dat correct?	Hiermee wordt de gehele Saas dienst bedoeld, waarbij de zorg voor verstoringen bij de inschrijver ligt. Verstoringen dienen dan binnen 16 werkuren opgelost te zijn, zodat medewerkers snel weer aan de slag kunnen. Indien inschrijver aantoont dat de verstoring wordt veroorzaakt door derdenprogrammatuur en deze ook niet oplosbaar is via een workaround, dan geldt hiervoor een inspanningsverplichting.
116	Contract	Vervolgdienstverlening	Betreft vraag en antwoord 25 in de Nota van Inlichtingen. Elders in documenten zegt opdrachtgever dat indexatie van tarieven vanaf 1 januari 2026 is toegestaan. Hoe verhoudt zich dat tot de afwijzing in antwoord 25 van de Nota van Inlichtingen? De vraag/opmerking in 25 was dat wij vervolgdienstverlening uit kunnen voeren tegen afwijkende, lees geïndexeerde, tarieven. Daarmee samenhangend artikel 4.4. uit de concept overeenkomst: verlenging geschiedt tegen gelijkblijvende condities en voorwaarden. Dat artikel doet geen recht aan de mogelijkheid per 1 januari 2026 tarieven te indexeren.	In vraag 25 van NvI d.d. 8-32024 verwijst u naar artikel 5.6. U stelt hiervoor een aanpassing voor. Wij gaan niet akkoord met deze aanpassing aangezien prijsindexatie volgens paragraaf 3.3.3. V2.0 Beschrijvend document versie na NvI 1 8-3-2024 en artikel 11.9 V2.0 Conceptovereenkomst versie na 1ste NvI d.d. 8-3-2024 kan worden toegepast.
117	Juridisch	Gibit2020	In vraag en antwoord 20 van de Nota van Inlichtingen heeft opdrachtgever de door opdrachtnemer gestelde voorwaarde afgewezen (mbt Gibit artikel 10.1 iv.). Opdrachtnemer wil deze voorwaarde graag herformuleren: Opdrachtnemer zit graag de volgende toevoeging: op voorwaarde dat de lopende overeenkomsten niet zijn opgezegd. Is deze herformulering akkoord?	In die zin akkoord, Leverancier wel moet voldoen aan wet- en regelgeving tot het moment de applicatie nog operationeel is bij Hwwerkt! conform artikel 10.1 lid iv
118	Juridisch	Gibit2020	Dit betreft een herformulering van de eerdere vraag die door opdrachtgever beantwoord is in de nota van inlichtingen onder nummer 18. Het betreft commentaar op artikel 13.4 Gibit: AB kan niet aansprakelijk zijn voor schade veroorzaakt door het gebruik derdenprogrammatuur. Daarvoor gelden de voorwaarden van de respectievelijke leveranciers. De berekening kan daarom uitsluitend gebaseerd zijn op de jaarvergoeding van de eigen producten en contracten (add ons, SLA) van inschrijver.	Wij gaan niet akkoord met uw commentaar aangaande artikel 13.4. Wij gaan een overeenkomst aan met u als Leverancier. Wij zijn van mening dat u aansprakelijkheid zelf dient te regelen met uw leverancier van derdenprogrammatuur. Wel is in het antwoord op vraag 77 1ste Nota van inlichtingen is artikel 13.4 aangepast: *In afwijking van het bepaalde in artikel 13.3 en 13.4 GIBIT 2020 geldt dat de aansprakelijkheid voor persoon- en zaakschade en overige schade is beperkt tot € 500.000,- per gebeurtenis waarbij een maximum gesteld wordt van € 1.000.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.*
119	Contract	Fixed Price	Ook deze vraag in het verlengde van vraag 1 naar de vaste prijs aanbieding. Hoe verhoudt zich een vaste prijs aanbieding tot artikel 11.6 uit de overeenkomst waar gesteld wordt dat werkelijk gerealiseerde uren in rekening gebracht kunnen worden. Dat is in tegenspraak met een vaste prijs afspraak waar doorgaans een facturatieschema aangekoppeld is, maar wat min of meer los staat van daadwerkelijk gerealiseerde uren.	In de basis geldt er een vaste prijs. Hierbij geldt dat wanneer het aantal te besteden uren toch worden overschreden, deze met een gedegen onderbouwing en argumentatie ter goedkeuring aan de opdrachtgever kunnen worden voorgelegd. Indien opdrachtgever hiermee akkoord gaat, kunnen deze uren worden gefactureerd.

120	Inhoud	Koppelingen	In het verlengde van de vorige vraag over de vaste implementatieprijs: in de implementatie dienen een aantal koppelingen met andere applicaties ontwikkeld te worden. Deze koppelingen dienen functioneel beschreven te worden (wat moet het doen), dan dienen we te kijken naar de mogelijke koppelingen (hoe gaan we dat doen) vóórdat daar een ontwikkelprijs aan gekoppeld kan worden. In het verband van deze vraag is ook het antwoord in de nota van inlichtingen, vraag 59, relevant waaruit blijkt dat ook nog niet helder is welke koppelingen er precies geleverd/ontwikkeld moeten worden. Het is daarom onrealistisch om van inschrijver een vaste prijs te vragen. Inschrijver stelt het volgende alternatief voor om tot een vergelijking te komen tussen de verschillende inschrijvers: • Laat elke inschrijver eenzelfde aantal ontwikkeldagen op te nemen. • Laat hier een prijs aan koppelen. Zo is voor Opdrachtgever duidelijk welke tariefstelling gehanteerd wordt. Is dit alternatief akkoord? Zo nee, hoe dient inschrijver om te gaan met het verzoek tot een vaste prijs voor een niet-gespecificeerde opdracht?	Het gaat om de koppelingen die zijn benoemd in eis NF12. Opdrachtgever gaat akkoord dat er per koppeling 8 ontwikkeldagen worden opgenomen. Deze kosten kunnen worden opgenomen bij onderdeel A (implementatie) in het prijzenblad.
121	Contract	Fixed Price	De aanbestedende dienst verwacht een fixed price voorstel voor de implementatie. Zie ook vraag en antwoord 13 in de 1e Nota van Inlichtingen. In onze implementatie aanpak starten wij een implementatie met een Proof of Concept. In die fase worden details helder en bepalen we gezamenlijk op welke manier we processen vormgeven en hoe we de software implementeren om deze processen te ondersteunen. Opdrachtgever stelt zelf ergens in de documentatie dat zij graag aansluit bij best practices binnen de applicaties. Het is in de fase waarin we ons nu bevinden nog niet duidelijk wat dat aansluiten bij best practices betekent voor eventuele proceswijzigingen binnen de aanbestedende dienst, laat staan wat de invloed daarvan is op de implementatie en de benodigde ondersteuning daarbij. Dat betekent dat het niet goed mogelijk is een vaste prijs voor een implementatie nu al af te geven. Voorstel van opdrachtnemer is om de PoC fase van de implementatie uit te voeren tegen een vaste prijs. Voor de daadwerkelijke implementatie geeft opdrachtnemer in de inschrijving een realistische schatting, maar zal deze pas fixeren ná de Proof of Concept fase van de implementatie. Is dat werkbaar voor de opdrachtgever? In de bijlage van de inschrijving vindt u een beschrijving van de implementatieaanpak en de rol die de Proof of Concept daarin speelt.	Zie vraag en antwoord 13 van de 1e nota van inlichtingen d.d. 8-3-2024.
122	Proces	Eisen	Opdrachtgever vraagt bij het indienen om een Gedragsverklaring Aanbesteden. Deze verklaring is door inschrijver aangevraagd, maar de verwerking daarvan bij het Ministerie van Justitie kan wel 8 weken in beslag nemen. Acht weken is ná de sluitingsdatum voor deze inschrijving. Hoe kunnen we daarmee omgaan?	Indien u als winnende inschrijver op basis van het gestelde gunningscriterium naar voren bent gekomen, dan dient u eerst aan te tonen dat u de Gedragsverklaring voor datum inschrijving heeft aangevraagd. U kunt uw aanvraag als bewijs toesturen. De opdracht zal vervolgens pas definitief worden gegund onder de opschortende voorwaarde dat u een geldige Gedragsverklaring kunt overleggen. Indien u dit niet kunt, wordt u als voorlopig gegunde inschrijver alsnog uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

123	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 artikel 17.5	De levering van het gebruiksrecht van een derde partij maakt onderdeel uit van de ICT prestatie. Kunt u bevestigen dat de vermelde garantie in dit artikel lid niet ziet op de door deze derde partij(en) verstrekte software?	Zie vraag en antwoord 68 van de 1e nota van inlichtingen. De aanbestedende dienst kan niet de verantwoordelijkheid dragen van inbreuk op intelectueel eigendom van derden. Dit ligt volledig in de invloedssfeer van de inschrijver en haar toeleveranciers.
124	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 artikel 13.5	Leverancier stelt voor om op de schadeposten in 13.5iii en 13.5iv een supercap van € 1.250.000,– per gebeurtenis te zetten. Kunt u daar mee instemmen?	Een supercap opnemen ten aanzien van artikel 13.5iii is niet akkoord. Ten aanzien van artikel 13.5iv is dit akkoord gezien de aard van de data die in het ERP systeem wordt opgeslagen.
125	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 artikel 13	Het is gebruikelijk en Leverancier acht het redelijk om schadeposten als gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade die Leverancier niet had kunnen voorzien uit te sluiten van aansprakelijkheid. Stemt u daar mee in?	Akkoord om gederfde winst en gemiste besparingen uit te sluiten.
126	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 artikel 10.1i	Gelet op de definitie van Overeengekomen gebruik, de potentiële duur van deze Overeenkomst en de dynamiek van ICT, heeft Leverancier wat moeite met deze garantie. Immers, de ervaring leert dat de eisen en wensen die aanbestedende dienst op dit moment heeft niet jarenlang ongewijzigd blijven. Daarnaast vindt nog een diagnose fase plaats waarin keuzes zullen worden gemaakt rekening houdend met de te kiezen standaardprogrammatuur, gedurende de projectfase kan de documentatie daarom al deels achterhaald blijken. Een bepaling die als volgt luidt achten wij om die reden meer passend bij de aard van de dienstverlening. Kunt u instemmen met deze aanpassing. Zo niet, kunt u dan toelichten op welke wijze u toekomstige veranderingen mogelijk maakt, zonder dat Opdrachtnemer daarmee een garantieverplichting zou schenden? Leverancier garandeert dat: 1. De ICT Prestatie bij oplevering de eigenschappen zal bevatten zoals deze gedurende het project gezamenlijk tussen partijen zijn vastgesteld; voor de fase na Acceptatie sluiten partijen een SLA waarin de afspraken worden vastgelegd zodat de ICT prestatie waar mogelijk ook in de toekomst aan de eisen van Opdrachtgever kan blijven voldoen.	De ICT prestatie zal bij oplevering de overeengekomen eigenschappen bevatten. De overeenkomstige eigenschappen en het Overeengekomen gebruik liggen vast in de uitgangspunten van deze aanbesteding en de geformuleerde eisen en met 'Ja' beantwoorde wensen.
127	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 artikel 10.1iv	Opdrachtnemer zet Derden programmatuur in voor haar dienstverlening. Deze programmatuur voldoet aan relevante wet- en regelgeving. De garantie als beschreven in dit artikellid is daarom akkoord voor zover Opdrachtgever deze programmatuur ook standaard gebruikt. Opdrachtnemer kan hier echter niet voor instaan, indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst maatwerk zou wensen of koppelingen wenst aan te laten brengen met door haarzelf gecontracteerde aanbieders van software of dienstverlening. Kunt u bevestigen dat artikel 10.1iv slechts toepassing vindt voor zover de Opdrachtgever de standaard software (van derden) die opdrachtnemer als onderdeel van haar dienstverlening aanbiedt ook op de standaardwijze gebruikt?	De garantie is niet van toepassing op maatwerk geleverd door aanbestedende dienst zelf gecontracteerde leveranciers. Deze garantie blijft wel gelden voor de ICT Prestatie die door inschrijver wordt geleverd.

128	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 artikel 10.1iv	De ICT prestatie ondersteunt processen die specifiek zijn voor de aanbestedende dienst. Het is de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst om Leverancier te informeren over specifieke op opdrachtgever van toepassing zijnde wet- en regelgeving en eventuele wijzigingen daarvan. Leverancier zal vervolgens de ICT Prestatie in lijn brengen met die (gewijzigde) wet- en regelgeving. Kunt u bevestigen dat deze aanname juist is?	Wij kunnen dit bevestigen voor wet- en regelgeving die specifiek bedoeld is voor de sociale werkvoorziening. Voor overige wet- en regelgeving dient inschrijver hierop toe te zien.
129	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 artikel 7.5i	Kunt u bevestigen dat ontbinding als bedoeld in dit artikel slechts de toekomstige verplichtingen betreft? De aard van de overeenkomst leent zich niet voor ongedaanmakingsverplichtingen.	Het Burgerlijk Wetboek voorziet in een regeling voor het geval ongedaanmaking niet mogelijk is. De GIBIT 2020 sluit aan bij het wettelijk uitgangspunt en staat deze wettelijke regeling dus niet in de weg.