Algemene informatie

Aanbesteding:	Toetsapplicatie 2024
Aanbestedende Dienst:	Vrije Universiteit Amsterdam
Referentie:	SOZ Toetsapplicatie 2024

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 140

Onderwerp:
Aanbestedingsprocedure en termijnen

Vraag:
De tijd tussen versturen van de offerteaanvraag en deadline voor het stellen van vragen in de offertefase is aan de korte kant; stemt u er mee in dat er nog een mogelijkheid wordt geboden voor het stellen van vragen in die fase?

Antwoord:
Vragen welke worden gesteld na het verstrijken van de termijn om vragen te stellen, zullen door ons worden beoordeeld op relevantie. Indien de vraag (naar onze mening) relevant is voor het doen van een aanbieding, zal de vraag alsnog door ons worden beantwoord. De termijnen in de aanbesteding worden echter niet meer verlengd.

Percelen:	P1 1
Beantwoord op:	4 nov. 2024

Ref.nr. 141

Onderwerp:
Vraag 2de Nota van Inlichtingen

Vraag:
Betreft vraag 61 en 62 van de NVI (over de SLA).

Is de VU bereid om in geval van inschrijving deze twee punten bespreekbaar te maken en eventueel aan te passen?
Toelichting:
Het afdwingen van releases buiten de tentamenweken is namelijk niet haalbaar en alleen enigszins gegrond als releases zouden zorgen voor downtime. Wij releasen echter alleen in het weekend en daarbij is het platform gewoon beschikbaar tijdens de release. Als wij voor elke klant rekening moeten houden met hun tentamenweken blijven er geen weken over om te kunnen releasen, wat ervoor zorgt dat er geen ontwikkelingen kunnen worden gedaan aan het product. In dat geval kunnen wij niet voldoen aan eis F025.

Daarnaast is het aankondigen van gepland onderhoud 12 maanden van tevoren niet realistisch voor SaaS software. Hierbij definiëren wij gepland onderhoud als onderhoud dat zorgt voor downtime van het product. Gezien de veranderlijkheid van software, wet- en regelgeving en de wensen van onze klanten, moeten er soms op kortere termijn aanpassingen kunnen worden gemaakt aan ons product. In de praktijk is dit hooguit 1 à 2 keer per jaar in de kerstvakantie of zomervakantie. We zouden hier aan kunnen voldoen door 12 onderhoudsmomenten te plannen aan het begin van het jaar, en het gros weer te annuleren als deze momenten niet nodig blijken te zijn. Dit lijkt ons voor beide partijen echter erg omslachtig en niet wenselijk.

Uiteraard snappen wij dat de VU stabiliteit van het platform wil garanderen vanwege de belangrijkheid van het toets proces binnen het onderwijs. Deze continuïteit is voor ons ook van groot belang en garanderen wij aan al onze klanten, mede door de hoge beschikbaarheid, releases zonder downtime en het tijdig aankondigen van wijzigingen die impact hebben op het toets proces. Echter hebben deze twee gestelde voorwaarden een dusdanige impact op onze werkwijze dat wij het niet aan onze andere klanten kunnen verantwoorden om hiermee akkoord te gaan.

Antwoord:
Wij begrijpen uw onderbouwing dat onze eis voor Saas software in dit geval niet realistisch is en zijn bereid, na voorlopige gunning hierover in gesprek te gaan om tot een voor beide partijen werkbare en meer realistische werkwijze te komen en deze op te nemen in de definitieve SLA.

Percelen: P1 1
Beantwoord op: 4 nov. 2024