

Algemene informatie

Aanbesteding: Ondersteuning en advies Microsoft Dynamics CRM
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: BV2024-0051

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 76
Onderwerp: NVI 1 vraag en antwoord 58

Vraag:

Kunt u toelichten wat het Programmaorganisatie Stationsdistrict (PSM) is zodat wij hier een concreter beeld bij hebben?

Antwoord:

Eindhoven werkt nauw samen met andere overheidspartners en de private sector om samen te werken aan de toekomst van Eindhoven. Om richting te geven aan deze samenwerkingen intern en extern, is een nieuwe programmaorganisatie opgericht, PSM. De M hiervan staat voor MIRT, Meerjarenprogramma Infrastructuur, Ruimte en Transport van de ministeries van IenW en BZK.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Ondersteuning en advies Microsoft Dynamics CRM

Beantwoord op: 27 jan. 2025

Ref.nr. 77
Onderwerp: NVI 1 vraag en antwoord 5

Vraag:

Om welke wijziging gaat dit? Kunt u dit aub toelichten?

Antwoord:

Vanuit het Energiebesparingsprogramma biedt gemeente Eindhoven ondersteuning bij energie besparen en verduurzamen van de woning aan inwoners. Hiervoor hebben we een nieuwe omgeving in Dynamics voor opgezet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Ondersteuning en advies Microsoft Dynamics CRM

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

NVI 1 vraag en antwoord 59

Vraag:

Wij maken uit uw reactie op dat de huidige inrichting door de gemeente zelf gerealiseerd is? Kunt u dit bevestigen? Indien er externe ondersteuning is geweest. Welke partij(en) hebben u hierin ondersteund?

Antwoord:

De aanbestedende dienst heeft de inrichting van de projectomgeving niet volledig zelfstandig gerealiseerd. In de afgelopen jaren is de aanbestedende dienst bijgestaan door meerdere externe partijen om dit proces te ondersteunen. Echter, de aanbestedende dienst onthoudt zich van het delen van de namen van deze partijen. De reden hiervoor is dat de aanbestedende dienst van mening is dat deze informatie niet essentieel is voor de huidige aanbestedingsprocedure en dus niet noodzakelijk wordt geacht om te verstrekken aan de betrokken partijen binnen het kader van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Ondersteuning en advies Microsoft Dynamics CRM

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

NVI 1 vraag en antwoord 56

Vraag:

U geeft aan dat de leverancier een 0-meting zal uitvoeren waarna verbeterpunten met de leverancier zullen worden besproken na het contract. Kunt u bevestigen dat de 0-meting onderdeel uitmaakt van het contract?

Antwoord:

Als aanbestedende dienst wenst de 0-meting uit te voeren na de ingangsdatum van de te sluiten raamovereenkomst maken deze werkzaamheden onderdeel uit van de raamovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Ondersteuning en advies Microsoft Dynamics CRM

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

NVI 1 vraag en antwoord 49

Vraag:

U geeft aan dat u "redelijk" wilt omgaan met de reactie en oplostijden. Kunt u (om onduidelijkheid in verwachtingen te voorkomen) aangeven wat voor de gemeente een redelijke reactie- en oplostijd is en dit aanpassen in de SLA?

Antwoord:

Om onduidelijkheid in verwachtingen te voorkomen, zal er na gunning een gesprek worden gepland tussen de service delivery manager van de Opdrachtgever en de winnende inschrijver. Tijdens dit gesprek wordt gezamenlijk gekeken naar redelijke reactie- en oplostijden die voor beide partijen schappelijk zijn. Deze afspraken zullen vervolgens worden opgenomen in de definitieve SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Ondersteuning en advies Microsoft Dynamics CRM

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

3.8.2. A Kwaliteitsmanagement

Vraag:

Wij werken conform NEN-ISO-9001. Echter, wij zijn hiervoor niet gecertificeerd. Is het ontbreken van deze certificatie een knock-out criterium?

Antwoord:

In het beschrijvend document is opgenomen dat u dient te beschikken over een NEN-ISO-9001 certificaat of een daarmee vergelijkbaar certificaat afgegeven door een Europees instituut (naar oordeel van Opdrachtgever). Als u dit niet tijdig kunt aanleveren geldt dit als een knock-out criterium, zie artikel 2.96 lid 2 Aanbestedingswet 2012.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Ondersteuning en advies Microsoft Dynamics

CRM

Beantwoord op: 27 jan. 2025

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Algemeen - technisch

Vraag:
Zijn alle 'solutions' op uw ontwikkelomgeving unmanaged?

Antwoord:
Ja, alle solutions op onze ontwikkelomgeving zijn unmanaged.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 Ondersteuning en advies Microsoft Dynamics CRM

Beantwoord op: 27 jan. 2025

Ref.nr.
83

Onderwerp:
3.8.2. A Kwaliteitsmanagement

Vraag:
In de aanbestedingsdocumenten staat vermeld dat de inschrijver in het bezit dient te zijn van zowel een ISO 9001-certificaat of vergelijkbaar als een ISO 27001-certificaat of vergelijkbaar. Onze organisatie is gecertificeerd volgens ISO 27001, wat aantoont dat wij voldoen aan strenge eisen op het gebied van informatiebeveiliging en procesmanagement. Aangezien ISO 27001 eveneens een sterke focus legt op procescontrole en risicomanagement, vragen wij of dit certificaat (met aanvullende toelichting) voldoende kan worden geacht om te voldoen aan de gestelde certificeringseisen in de aanbesteding.

Antwoord:
De aanbestedende dienst is van mening dat, hoewel de implementatie van ISO 27001 bijdraagt aan aspecten zoals risicomanagement en documentatie, aanvullende inspanningen vereist zijn om aan de specifieke eisen van ISO

9001 te voldoen. Beide normen kunnen geïntegreerd worden geïmplementeerd, maar ze hebben elk unieke vereisten die afzonderlijk moeten worden ingevuld voor certificering. De inschrijver dient, na voorlopige gunning, een ISO 9001-certificaat of een vergelijkbaar certificaat dat het kwaliteitsmanagementsysteem aantoont, afgegeven door een erkend Europees instituut conform artikel 2.96 lid 2 Aanbestedingswet 2012, aan de aanbestedende dienst te overhandigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Ondersteuning en advies Microsoft Dynamics CRM

Beantwoord op:

27 jan. 2025