

Algemene informatie

Aanbesteding: Systeem kabels en leidingen
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrecht
Referentie: 2024SB374

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 54
Onderwerp: SLA sectie 3.8 Backup/Restore

Vraag:

In SLA sectie 3.8 Backup/Restore stelt u als eis dat er twee keer per 24 uur een back-up wordt gemaakt en dat deze twee jaar bewaard blijft. Dit resulteert in een totaal van 730 back-ups, wat een aanzienlijke opslag- en energiebelasting met zich meebrengt.

Onze organisatie hanteert een back-upbeleid van één back-up per 24 uur met een bewaartermijn van 30 dagen, waarbij de back-ups op twee locaties worden opgeslagen. Daarnaast maken wij snapshots met een retentie van 7 dagen, waardoor het totale aantal back-ups en snapshots uitkomt op 67. Wij beschouwen dit als ruim voldoende om de continuïteit en betrouwbaarheid van de gegevens te waarborgen.

Gezien de aanzienlijke toename in opslag- en energieverbruik die uw eis met zich meebrengt (ongeveer 10 keer zoveel), verzoeken wij u om het aantal back-ups aan te passen naar 60 in plaats van 730.

Bent u bereid deze eis aan te passen?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Systeem kabels en leidingen (SaaS)

Beantwoord op: 11 feb. 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 11 – Programma van Eisen, op het tabblad Functioneel Beheer FB13

Vraag:

In Bijlage 11 – Programma van Eisen, op het tabblad Functioneel Beheer, stelt u in FB13 dat het de applicatie moeten beschikken over autorisatiebeheer, daarnaast moet er een basis RACI/autorisatie concept door de opdrachtnemer opgeleverd worden.

In het RACI-model wordt de Accountable gedefinieerd als de persoon die uiteindelijk verantwoordelijk is voor de correcte en volledige afronding van een taak. Hierbij geldt dat er slechts één accountable per taak mag zijn om verwarring te voorkomen.

Wij zijn benieuwd hoe de gemeente Utrecht dit ziet binnen de applicatie:

- Moet er altijd slechts één specifieke gebruiker zijn die een aanvraag mag goedkeuren?
- Hoe sluit dit aan bij het huidige werkproces van Utrecht?

Antwoord:

1. Ja, maar een plaatsvervanger moet altijd een rol kunnen overnemen.
2. Dit wordt zo opgenomen in het nieuwe werkproces van de afdeling die met de applicatie gaat werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Systeem kabels en leidingen (SaaS)

Beantwoord op:

11 feb. 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 11 – Programma van Eisen, op het tabblad Functioneel Beheer FB18

Vraag:

In Bijlage 11 – Programma van Eisen, op het tabblad Functioneel Beheer, stelt u in FB18 dat het functioneel beheer van de gemeente binnen de oplossing in staat moet zijn om na livegang zelfstandig het systeem te configureren en processen aan te passen.

Aangezien de opdrachtgever een dienst afneemt, ligt het configureren en aanpassen van processen bij de opdrachtnemer. Het is niet gebruikelijk dat een dergelijke vakapplicatie door de gemeente zelf wordt geconfigureerd en

aangepast.

Daarnaast is het instellen en aanpassen van workflows een complex proces, dat niet eenvoudig door de opdrachtgever kan worden ingericht. Om deze reden wordt dit door de opdrachtnemer verzorgd.

Wij verzoeken daarom om deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

We gaan hier niet mee akkoord. Het technisch beheer ligt bij de opdrachtnemer. Het functioneel beheer ligt bij de opdrachtgever. De functioneel beheerder moet na opleiding en implementatie in staat zijn om een deel van de inrichting te kunnen aanpassen. Bijvoorbeeld: Een applicatie stelt de mogelijkheid om een brief aan te maken en te verzenden in het systeem beschikbaar. Opdrachtgever moet hierin de inhoud van de brief kunnen aanpassen. Een ander voorbeeld is dat de functioneel beheerders een gebruiker moet kunnen aanmaken. U kunt de opleidingskosten in het te offrenen tarief verdisconteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Systeem kabels en leidingen (SaaS)

Beantwoord op:

11 feb. 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Artikel 8, lid 2 van de Concept Overeenkomst

Vraag:

In Artikel 8, lid 2 van de Concept Overeenkomst wordt gesproken over een indexatie op basis van Grond-, Weg- en Waterbouw (GWW). Echter, binnen de sector is het gebruikelijk om de indexatie te hanteren volgens de DPI-groep J62, conform Gibit 2023, artikel 11.8.

Is het mogelijk om de indexatie in de overeenkomst aan te passen naar DPI-groep J62, conform de Gibit 2023

Antwoord:

Akkoord, de indexatie zoals weergegeven in GIBIT 2023, art. 11.8 zal worden toegepast in de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Systeem kabels en leidingen (SaaS)

Beantwoord op:

11 feb. 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Service Level Agreement (SLA) sectie 4.2.2

Vraag:

In Service Level Agreement (SLA) sectie 4.2.2 Kwaliteitszorg vraagt u dat de opdrachtnemer beschikt over een kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000, of gelijkwaardige maatregelen die geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige.

Wij willen erop wijzen dat dit geen gebruikelijke eis is bij de uitvraag van een applicatie voor kabels en leidingen en dat wij hier als organisatie niet aan kunnen voldoen. Wij verzoeken dan ook om deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De SLA bevat geen sectie 4.2.2. Wij gaan ervan uit dat u verwijst naar de Offerteaanvraag.

Niet akkoord. De geschiktheidseis zal wel worden omgezet in de volgende vereiste:

Als Opdrachtgever hechten wij waarde aan een hoge kwaliteit. Bij een servicedienstverlening (SAAS) voor een grote gemeente wordt verwacht dat er aan een dergelijk kwaliteitsniveau wordt voldaan. We willen partijen ruimte bieden om hier gedurende de contractperiode aan te voldoen.

Binnen een termijn van twee jaar, lopende vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst, zal Opdrachtnemer werken aan het verhogen van haar kwaliteitszorg tot het niveau conform ISO 9001:2015/EN29000 of aan aantoonbaar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging voldoen. De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitszorgsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige

met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt (TPM-verklaring).

Indien dit binnen de termijn niet behaald wordt, zal Opdrachtnemer binnen 14 kalenderdagen (kosteloos) een verbeterplan opstellen met een maximale termijn van 6 maanden waarin geborgd wordt dat dit kwaliteitsniveau wél behaald wordt, welke ter akkoord wordt gelegd bij Opdrachtgever. Indien het gevraagde kwaliteitsniveau alsnog niet wordt behaald, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Systeem kabels en leidingen (SaaS)

Beantwoord op:

11 feb. 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Service Level Agreement (SLA) sectie 4.3.2

Vraag:

In Service Level Agreement (SLA) sectie 4.3.2 Incident Management geeft u aan dat er wekelijks een incidentmanagementrapportage geleverd dient te worden. Wij vinden deze frequentie erg ambitieus.

Ons voorstel is om de rapportage op te leveren voor het overleg waarin deze wordt besproken, wat volgens de overlegstructuur één keer per halfjaar is. Gaat u akkoord met deze aanpassing?

Antwoord:

Nee. Indien er sprake is van incidenten dient daar wekelijks over gerapporteerd worden. Indien er geen incidenten zijn, verwacht Opdrachtgever geen incidentenrapportage maar wel een update in de reguliere rapportage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Systeem kabels en leidingen (SaaS)

Beantwoord op: 11 feb. 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Service Level Agreement (SLA) sectie 4.2

Vraag:

In Service Level Agreement (SLA) sectie 4.2 Vorm, frequentie en detailniveau stelt u als eis dat de opdrachtnemer maandelijks een rapportage moet opleveren. Bij andere gemeenten zijn wij gewend deze rapportage op te leveren op het moment dat deze besproken worden.

In de overlegstructuur wordt aangegeven dat de rapportage één keer per halfjaar wordt besproken. Daarom vragen wij om de rapportagefrequentie hierop aan te passen en deze eveneens één keer per halfjaar te laten plaatsvinden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee. U dient maandelijks te rapporteren. Indien de dienstverlening naar wens gaat, kan de opdrachtgever besluiten om de frequentie tijdelijk aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Systeem kabels en leidingen (SaaS)

Beantwoord op: 11 feb. 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Service Level Agreement (SLA) sectie 3.6

Vraag:

In Service Level Agreement (SLA) sectie 3.6 Release Management geeft u

aan dat releases in overleg met de Gemeente Utrecht worden uitgerold. Onze releases vinden standaard in de avond plaats, op momenten waarop de applicatie het minst wordt gebruikt. Aangezien overleg hierover niet altijd mogelijk is, willen wij graag afstemmen of u akkoord gaat met het uitrollen van releases in de avond, tijdens de minst drukke momenten van de week. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord met het uitrollen van releases in de avond. In plaats van overleg kunt u volstaan met het aanleveren van een releaseplanning voor het betreffende kalenderjaar waarin per release wordt aangegeven wat de wijziging inhoudt. Onder avonden wordt verstaan: na 18:00 of in het weekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Systeem kabels en leidingen (SaaS)

Beantwoord op:

11 feb. 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Service Level Agreement (SLA) sectie 3.3

Vraag:

In Service Level Agreement (SLA) sectie 3.3 Performance stelt u specifieke eisen aan de snelheid van de applicatie. Echter, als SaaS-oplossing is de applicatie mede afhankelijk van de internetsnelheid binnen de gemeente. Dit betekent dat de leverancier niet in alle gevallen een garantie kan bieden op de prestaties, aangezien de internetsnelheid van de gebruiker buiten onze invloedssfeer valt.

Antwoord:

De performance van de applicatie is inderdaad mede afhankelijk van de internet snelheid binnen de gemeente. Indien de performance niet voldoet aan de eisen dient u mee te werken aan een gezamenlijk onderzoek om de performance problematiek te onderzoeken en verbeteren. Wij verwachten niet dat u garant staat voor de oplossing van het probleem wanneer deze niet aan uw dienstverlening is toe te wijzen - maar om samen met anderen, al dan niet met de gemeente zelf, mee te werken aan het zoeken naar de oorzaak en

de nodige oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Systeem kabels en leidingen (SaaS)

Beantwoord op:

11 feb. 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Mededeling van Aanbestedende Dienst

Vraag:

De aanpassing van de geschiktheidseis Kwaliteitsborging leidt tot een aanpassing van de inschrijftermijn.

Antwoord:

Naar aanleiding van de vervallen geschiktheidseis vanuit vraag 58, wordt de inschrijftermijn van de aanbesteding aangepast.

Ook zal er een nieuwe vragenronde plaatsvinden. Vragen kunnen uiterlijk worden gesteld tot en met donderdag 20 februari 2025. Een publicatie van de antwoorden op eventuele vragen zal plaatsvinden op 26 februari 2025. De nieuwe inschrijfdatum wordt 24 maart 2025, om 10:00. De demonstraties vinden naar verwachting plaats in week 15. De voorlopige gunning wordt verplaatst naar 17 april 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Systeem kabels en leidingen (SaaS)

Beantwoord op:

11 feb. 2025

