

Vragen-Antwoorden

#	Punt / Paragraaf	Pagina nummer	Taal	Vraag	Antwoorden
1	Bestek in geheel	nvt	NL	Kunt ons voorzien van een nieuwe versie van het bestek zonder de grijze balk welke dient voor uw intern commentaar?	Zie laatste errata bestek versie 8 mei 2020
2	B2.1.	11	NL	U stelt dat inschrijver automatisch afzit van zijn algemene of bijzondere verkoopvoorwaarde. Echter stelt u niet vast welke verkoopvoorwaarden gelden. Graag zien wij deze tegemoet.	Alles wat in het bestek is opgenomen; o.m....technische eisen, facturatie, betalingsvoorwaarden, borgtocht, prijszetting,.....
3	D6.3.	63	NL	U geeft specifiek aan dat 150 buitendienst medewerkers het systeem gebruiken waarvan 20 gelijktijdig. Wat geldt hierin voor de laboratorium medewerkers. Zijn deze 25 medewerkers allen gelijktijdige gebruikers?	25 labomedewerkers = gelijktijdige gebruikers
4	D.4	37	NL	Het besproken webportaal voor klanten. Dient dit portaal in uw eigen web omgeving te worden opgenomen of is dit puur een LIMS omgeving?	Webportaal = gereduceerde lims-omgeving
5	D5.1.2 ai	40 41	NL FR	Figuur 3 en figuur 2 ontbreken	Figuren werden opgenomen in nieuw gepubliceerd erratum bestek
6	D.14.5.1	100	NL	Betreft boetes ten gevolge van beschikbaarheid. Wij stellen geen boete clauses voorin dergelijke SLA. Dergelijke beschikbaarheid issues zijn sterk afhankelijk van hoe ook de eigen organisatie hierin het systeem beheerd. Een SLA heeft twee partijen en wij bespreken dit graag vooraf met onze klant om gezamenlijk wensen te bespreken en randvoorwaarden te scheppen voordat overgegaan wordt tot	De SLA inzake beschikbaarheid inclusief bijhorende boetes blijven behouden. Deze KPI wordt door de Businessvereisten bepaald. Het spreek vanzelf dat de niet beschikbaarheden met bijhorende boetes te wijten aan de eigen organisatie niet in rekening zullen gebracht worden.

Vragen-Antwoorden

				opnemen van boeteclausules.	
--	--	--	--	-----------------------------	--

#	Punt / Paragraaf	Pagina Nummer	Taal	Vraag	Antwoorden
1	nvt	1	NL	De beantwoordingstijd incl. de creatie van een geaccordeerd voorstel is in deze aparte tijd (Covid-19) te kort. Kan de Federale OverheidsDienst Financiën (FODF) de beantwoordingstijd voor het RFQ proces verlengen van 19 Mei tot eind Mei?	Antwoord = Ja uitgesteld tot 2 juni 2020
2	C6	25	NL	C6 van het bestek bepaalt dat de voorlopige oplevering zal worden opgetekend in een proces-verbaal, dat wordt ondertekend door de FODF binnen een termijn van 30 dagen, te rekenen vanaf het verzoek van de opdrachtnemer. Is het zo dat indien de opdrachtnemer geen reactie ontvangen heeft van de FODF dat de voorlopige oplevering stilzwijgend heeft plaatsgevonden en de opdrachtnemer aldus het recht heeft om te factureren?	Nee, het pv van voorlopige oplevering zal getekend worden binnen een termijn van 30 kalenderdagen indien alle diensten goed uitgevoerd werden.
3	C8.4	29	NL	Kan de FODF specificeren wat zij onder abnormaliteiten bedoelen? Kan de FODF daarbij enkele voorbeelden van mogelijke abnormaliteiten geven?	Heel ruim: bv. dat onderdelen van het systeem of bepaalde functionaliteiten niet werken (diensten die besteld zijn maar niet goed uitgevoerd zijn).
4	C11	32	NL	C11 van het bestek bepaalt dat er wordt afgeweken van artikel 154 van het Koninklijk Besluit van 14 Januari 2013. Het bestek wijkt af van de boeteberekening, echter voorziet niet in een afwijking van het maximum bedrag van de boetes. Kan de FODF bevestigen dat de boetes niet hoger	Nee de boetes zijn niet geplafonneerd, het is niet de bedoeling van de aanbestedende overheid om boetes te geven, enkel wanneer er een slechte uitvoering is door de gevallen bepaald in C11.....en die enkel te wijten zijn aan de opdrachtnemer

Vragen-Antwoorden

				zullen zijn dan een maximum van zevenenhalve percent, van de waarde van alle of van een deel van de diensten waarvan de uitvoering met dezelfde vertraging gebeurde, zoals voorzien in artikel 154 van het KB?	
5	D5.1.2	49 50	NL FR	Eis 57 en 58 zijn identiek. Is dit een kopieer fout? En zou een van de eisen anders behoren te zijn?	Erratum bestek
6	D5.1.2	59	NL	De gevraagde taal voor support is Nederlands en/of Frans. Mag voor de eerste lijn support ook in het Engels geantwoord worden? Voor de 2 ^{de} lijn support is in Nederlands /Frans ok?	Antwoord 1 ^e lijn = Neen, enkel Nederlands en Frans
7	D5.1.2	59	NL	Mogen de bijlages en documentatie als onderdeel van deze RFQ in het Engels aangeleverd worden?	Technische documentatie mag in het Engels geleverd worden, niet de Handleiding voor de gebruikers (NL+FR).
8	D6.1.3	61 62	NL FR	Kunt u uitleggen wat u bedoelt met de 2 ^{de} bullet. - <i>het volgende principe</i>	Erratum bestek : de 2 ^e bullet wordt : " <i>het volgende principe wordt gehanteerd: de respectievelijke applicatieservice wordt gerealiseerd door de gegeven actor om het gedefinieerde doel te bereiken. Hiervan kan alleen afgeweken worden na akkoord van de opdrachtgever.</i> " De label van de bijhorende tabelkolom zal tevens aangepast worden met de correcte termen: "Realiserende Applicatie" wordt vervangen door "actor".
9	D6.1.3	61 62	NL FR	Wat is het doel precies van de tabel met de benoemde applicatie services? Wat wilt u dat de aanbieder partij daarmee doet?	Doel van de tabel is aan te duiden welke actor, welke applicatieservices met welk doel realiseert. Erratum bestek : De label van de bijhorende tabelkolom zal tevens aangepast worden met de

Vragen-Antwoorden

					correcte termen: "Realiserende Applicatie" wordt vervangen door "actor".
10	D7.2	70	NL	Kunt u aangeven wat u verwacht bij een audit trail van een migratie van versie x naar x+1, aangezien de data van de applicatie x identiek blijft binnen applicatie x+1.	De "huidige" database moet beschouwd worden als de op dat ogenblik actieve database. Voorbeeld: als in 2022 een migratie nodig zou zijn van het nieuwe lims x naar een nog nieuwere versie x+1 dan moet de audit trail aangeven dat alles in versie x+1 nog raadpleegbaar is zoals in versie x (niet alleen data maar ook bijvoorbeeld controlekaarten).
11	D9.1	81	NL	Kan de FODF de scope van Fase 1 en fase 2 van het LIMS nader specificeren aan de opsomming niet limitatief is. Bijv: a) Welke use cases zijn van toepassing voor de Web Portal. b) Welke Eisen/Wensen zijn onderdeel van Fase 1 c) Wat wordt bedoelt met Deliverables?	a) Use case 2 volledig actief in web portal, voor alle andere use cases moet de status en het rapport raadpleegbaar zijn in het web portal. b) Allemaal (alles moet aantoonbaar programmatorisch aanwezig zijn) c) • Configuratie dossier, architectuur-document, • de gebruikersmanuals en de handleidingen voor de admins in fase 2, • zie ook eisen 151,154,155,156,162,164,170 • SLA document • PID en rapportage
12	D9.1	81	NL	Hoe ziet men de verdeling van activiteiten tussen de Co-sourcing partner en de aannemer voor Projectfase 2?	a) Praktijkdeskundigen/ICT deskundigen vertrouwd met het huidige LIMS b) 2 partijen in fase 2 zijn de

Vragen-Antwoorden

				<p>a) Hoe waarborgt men de kennis/kunde van de Co-Sourcing partner?</p> <p>b) Is de Co-Sourcing partner al bekend?</p> <p>c) Indien niet, hoe haat de FOF de Co-sourcing partner selecteren?</p> <p>d) Kan de winnaar van deze RFQ ook de Co-sourcing rol vervullen.</p>	<p>Deskundigen van FODFIN samen met de winnaar RFQ</p> <p>(c + d: hiermee ook beantwoord)</p>
13	D9.1	82 83	NL FR	<p>In geval van garantie gedurende de garantie periode worden normaal alleen de zaken "gratis" aangepast die niet goed functioneren en daarmee afwijken van de afgesproken scope. Wat verstaat u onder: alle diensten voorzien in het onderhoudscontract en dat die diensten op afroep gratis geleverd behoren te worden? Kunt u dit in nader detail toelichten?</p>	<p>Erratum bestek NL Par 9.1 pag 82 en bestek FR Par. 9.1 Pag 83.</p> <p><i>"De diensten van preventief – en correctief onderhoud zoals gedefinieerd in de paragrafen D13.1.4 en Par D13.1.5 zullen tijdens de garantieperiode inbegrepen zijn."</i></p> <p>Voor aanpassingen buiten scope tijdens de garantieperiode is er adaptief onderhoud voorzien , zie Par D13.1.6 die gefactureerd wordt via kredietpunten van 15 minuten.</p>
14	D9.1	82	NL	Wat is een kredietpunt?	15 min
15	D14	92+	NL	<p>De FODF heeft op dit moment een SLA voor zijn huidige LIMS oplossing.</p> <p>a. Kunt u aangeven waarom de wensen van de nieuwe SLA, veel stringenter zijn als de huidige?</p> <p>b. Zijn er op dit moment issues die niet goed verlopen?</p> <p>c. Zijn de huidige resolve/response tijden niet adequaat?</p>	<p>a. Algemeen kan gesteld worden dat het gebruik van het nieuwe LIMS een stringenter SLA vereist gezien de nauwe betrokkenheid en de nieuwe werkprocedure voor de diverse Douane entiteiten op het terrein en centrale diensten die via het webportaal zullen interageren met het nieuwe LIMS.</p> <p>b. De huidige issues worden volgens de bepalingen van het huidige contract opgevangen.</p>

Vragen-Antwoorden

					c. Refererende naar het antwoord op vraag a. werden door de Business stringentere normen gevraagd.
16	D14	92+	NL	De gevraagde SLA vraag contractmatig een zeer grote inspanning vanuit de leverancier. a. Is de FOD er zich van bewust dat de kosten tgv de requirements extreem kunnen toenemen? b. Heeft de FODF in deze een maximaal budget voorogen?	a. De FOD is er zicht bewust van dat deze stringentere SLA een meerkost met zich mee kan brengen. b. Er worden geen budgettaire aspecten medegedeeld.
17	D14.3.2	97	NL	Kunt u aangeven waarom de responsetijd per Prioriteit gelijk is en niet afhankelijk is van het Prioriteits niveau?	Omdat het hier enkel gaat om een eerste respons (ontvangstmelding)
18	D14.3.3	98/99	NL	Kunt u uitleggen hoe we het volgende behoren te interpreteren. Bijv. De resolutie tijd van een prioriteit 1 case is 8 werkuren is. De KPI is, dat in <i>80% van de cases het probleem opgelost is binnen 8 werkuren?</i> a) Gaat de FODF er in deze vanuit dat er dus altijd een boete betaald behoort te worden in 20% van de gevallen. Of te wel in 20% van de gevallen gaat de FOD een boete uitdelen van minimaal 2 Eenheden wat dan minimaal 400 Euro is voor de onderhavige gevallen. Kan de FODF dit bevestigen?	Boete als de KPI niet gehaald wordt, Dus als globaal gezien geen 80% van de prio1 gevallen binnen de 8 uur opgelost geraken (dit is een vorm van soepelheid, periode van berekening is trimestrieel)
19	D14.3.3	98/99	NL	Kan de aanbieder ook alternatieve resolutie tijden aanbieden en kan de FODF dan daarmee akkoord gaan.	Neen
20	Bijlage 11	nvt	NL	Kunt u aangeven hoe de Eisen worden	- Indien in eerste kolom een NEE en tweede

Vragen-Antwoorden

				beoordeeld? Kunt u aangeven wat de gevolgen zijn als er aan eisen niet wordt voldaan. Bijv. als bij een eis: - Kolom 1 met Nee wordt beantwoord en kolom 2 met Ja. - Kolom 1 met Nee wordt beantwoord en kolom 2 ook met Nee.	kolom een JA dan moet de implementatie (die tot een ja leidt) inbegrepen zijn in de prijs. - Indien in beide kolommen een nee = no go
21	Bijlage 12	nvt	NL	Kunt u aangeven hoe de Wensen worden beoordeeld? Kunt u aangeven wat de gevolgen zijn als er aan Wensen niet wordt voldaan. Bijv. als bij een Wens: - Kolom 1 met Nee wordt beantwoord en kolom 2 met Ja. - Kolom 1 met Nee wordt beantwoord en kolom 2 ook met Nee.	De wensen zorgen voor de evaluatie van de verschillende aanbieders
22	Algemeen	nvt	NL	Kan de FODF de beantwoording templates (Bijlagen) ook in MS Word, MS Excel etc. verstrekken zodanig dat die gebruikt kunnen worden in het beantwoording proces.	Ja, in MS word (let wel: het officieel geldige document is het gepubliceerde pdf document)

	Punt/ Paragraaf	Pagina- nummer	Taal	Vraag	
1	-	-	NL	Kunnen wij het document "700517_defBestek-LIMS-(NL) vervangt docx bestek.pdf" in Word formaat ontvangen zodoende wij oa de bijlagen digitaal kunnen invullen?	Ja, in MS word (let wel: het officieel geldige document is het gepubliceerde pdf document)
2	Eis 90	55	NL	Over welke type labelprinters spreekt men?	Barcodeprinter ZPL codering
3	D.14.3.3	98	NL	Hoe kunnen we omgaan met de resolutie van incidenten niet te wijten aan de leverancier (e.g. onderliggend hardware probleem in beheer van de FOD, verkeerde actie/configuratie door eindgebruiker, ...)?	Incidenten die niet te wijten zijn aan de leverancier kunnen geen aanleiding geven tot boetes. Uit statistieken van het huidige LIMS blijkt dat er per jaar gemiddeld 5 dergelijke incidenten zijn.

Vragen-Antwoorden

					Het is de bedoeling dat de inschrijver hiermee rekening houdt voor het bepalen van de globale prijs onder post 9 voor het correctief onderhoud per jaar.
4	D.14.5.1	100	NL	Hoe kunnen we omgaan met ongeplande downtimes niet te wijten aan de leverancier (e.g. onderliggend hardware probleem in beheer van de FOD, spanningsuitval, ...)?	Zoals aangegeven kunnen ongeplande downtimes die niet te wijten zijn aan de leverancier niet in rekening gebracht worden. Het is de bedoeling dat ICT-teams van de FOD Financiën de anomalieën in eerste instantie oplossen op basis van de aangeleverde deliverables van het nieuwe LIMS. Voor de onderliggende infrastructuur bestaan tevens de nodige supportcontracten.