



## Nota van Inlichtingen 6

<b>Betreft</b>	Nota van Inlichtingen 6	<b>Datum</b>	13 juni 2017
<b>Van</b>	Veiligheidsregio Haaglanden	<b>Ref.</b>	132576
<b>Project</b>	Aanbesteding Financieel Systeem Plus		

Deze nota van inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van het beschrijvend document. De vragen van een voorgaande nota van inlichtingen worden steeds herhaald. Nieuwe vragen en antwoorden worden onder aan de lijst toegevoegd.

### Inleiding nota van inlichtingen 5

De VRH wil met deze nota van inlichtingen 5 de aanbestedingsdocumenten versie 2.0 aankondigen. De volgende documenten zijn aangepast en opnieuw te downloaden in TenderNed:

- Aanbestedingsleidraad financieel systeem plus versie 2.0\_Met Wijzigingen Bijhouden (MWB);
- Aanbestedingsleidraad financieel systeem plus versie 2.0\_Zonder Wijzigingen Bijhouden (ZWB);
- Nota van Inlichtingen 5\_Met Wijzigingen Bijhouden (MWB);
- Nota van Inlichtingen 5\_Zonder Wijzigingen Bijhouden (ZWB);
- Bijlage A.4 Programma van eisen en wensen versie 2.0.

De VRH heeft gewerkt met een versie Met Wijzigingen Bijhouden (MWB) en Zonder Wijzigingen Bijhouden (ZWB) zodat de Inschrijver makkelijk de onderstaande wijzigingen kan terugzien in de nota van inlichtingen 5 en de aanbestedingsleidraad versie 2.0.

De VRH heeft de volgende aanpassingen doorgevoerd:

- De HRM module zal geen onderdeel meer zijn van de aanbesteding;
- De VRH staat private referenties toe;
- Herformulering van de back-up recovery (vraag 14), met als doel hier een betere aansluiting met de markt te vinden;
- In het programma van eisen en wensen versie 2.0 (Bijlage A.4) is het tabblad "III KPI's & Servicelevels" aangepast. De KPI's en Servicelevels zijn vervangen voor 3 eisen waar de SLA/KPI's van de Inschrijver aan dient te voldoen. Met deze wijziging heeft de VRH eveneens als doel een betere aansluiting met de markt te vinden. Overige binnen de SLA/KPI's zijn conform het antwoord op vraag 52 bespreekbaar.

**Indien er vragen zijn over de aangepaste aanbestedingsdocumenten kunnen deze worden gesteld tot 9 juni 2017. Maak hierbij s.v.p. gebruik van het "Format voor vragen stellen" als toegevoegd als Word document in TenderNed en verstuur dit document met uw vragen via de Berichtenmodule van TenderNed.**



**ZAKEN TER BESLUITVORMING (openstaand vanuit de nota van inlichtingen 0).**

- Punt 1. Er wordt in de prijzensheet nu alleen een totaal aantal gebruikers van 246 gebruikers uitgevraagd.
- Antwoord punt 1. De prijs voor 246 gebruikers, dient gebaseerd te zijn op de volgende gebruikersaantallen, namelijk:
  - Financiële modules (1A tot en met 1E): 12 gebruikers;
  - Contractmanagement (2): 10 gebruikers;
  - Projecten (3) en financiële module (1): 37 gebruikers. Deze 37 gebruikers zijn budgethouders en dienen facturen te kunnen accorderen en zodoende ook gebruik te kunnen maken van een financiële module.

Daarnaast dienen:

- 6 gebruikers in alle modules te kunnen werken (functioneel beheer);
  - 191 gebruikers een aanvraag tot bestelling te kunnen plaatsen. De VRH kan niet bepalen welke module dit is en is afhankelijk van uw systeem/oplossing.
- Antwoord punt 2. Zie het antwoord op vraag 151.



Nr.	Categorie	Betreft
1.	Contract	Hoofdstuk 1.3.1 Bewerkersovereenkomst en 2.2 Algemene inkoopvoorwaarden VRH 2012
Vraag	<p>Hoofdstuk 1.3.1 Bewerkersovereenkomst en 2.2 Algemene inkoopvoorwaarden VRH 2012: Vraag: Publieke Cloud leveranciers hanteren 1 standaard Cloud oplossingen standaard voorwaarden en bewerkersovereenkomst voor alle klanten gelijk.</p> <p>VRH stelt dat eigen inkoopvoorwaarden en conceptovereenkomst geaccepteerd moeten worden. Hiermee sluit VRH alle leveranciers van een publieke Cloud aanbieder uit. Staat VRH er voor open, gezamenlijk de conceptvoorwaarden en inkoopvoorwaarden af te stemmen met de standaard overeenkomst van een publieke Cloud leverancier?</p>	
Antwoord	<p>Nee, maar de VRH is wel bereid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ om op basis van vragen in de nota van inlichtingen aanpassingen door te voeren in de eigen inkoopvoorwaarden en conceptovereenkomst. Een aanpassing kan tevens het opnemen van een door uw gewenst artikel zijn (zie als voorbeeld vraag 30);</li> <li>▪ Na gunning staat de VRH er wel voor open om met de beoogde winnaar eventuele laatste, niet in de nota van inlichtingen gestelde vragen met betrekking tot de (contract)voorwaarden bespreekbaar te maken, maar de VRH kan geen garantie geven of hiermee alsnog kan worden wordt ingestemd met als risico dat er niet definitief gegund kan worden. De (concept)overeenkomst van de VRH blijft leidend.</li> </ul> <p>Het bij voorbaat uitsluiten van een publieke cloud leverancier is niet de intentie van de VRH, maar met één partij (na de aanbesteding) de contract- en inkoopvoorwaarden afstemmen is niet uitvoerbaar omdat de VRH van mening is dat de voorwaarden voor alle partijen voor inschrijving helder moeten zijn. De VRH wil 'een onderhandeling achteraf' voorkomen.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
2.	Eisen	ICT Eis II.22 Exitstrategie:
Vraag	<p>Publieke Cloud leverancier heeft conform beleid en algemen SLA een exitstrategie die voor alle klanten van deze wereldwijde Publieke Cloud service gelijk is. Deze exitstrategie zorgt ervoor dat VRH ten alle tijden eigenaar is en blijft van de data en beroep kan doen op deze data in geval van beëindiging van de services of faillissement van de leverancier. Gaat VRH akkoord met het laten vallen van deze eis en conform de exitstrategie en aansluit op de algemeen geaccepteerde exitstrategie van de Publieke Cloud Service?</p>	
Antwoord	<p>VRH is bereid om aan te sluiten op de exitstrategie van de cloud leverancier onder de voorwaarde dat er aanvullende afspraken worden gemaakt over wijze waarop de wettelijke verplichtingen, waaronder de bewaartermijn van 7 jaar, worden geborgd.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
3.	Eisen	ICT Eis II.08:
Vraag	Leverancier is een aantoonbaar gecertificeerde partij voor ISAE 3402 en ISO 27001. De NEN 7510 en NEN 7512 zijn specifieke Nederlandse beveiligingseisen. Inschrijver stelt voor om daarom de ISAE 3402 en ISO 27001 in stand te houden en de NEN 7510 en NEN 7512 te laten vervallen in deze eis. Gaat VRH hiermee akkoord?	
Antwoord	NEN7510 en 7512 kunnen vervallen. Aantoonbaar gecertificeerd voor ISAE 3402 en ISO27001 is voldoende.	

Nr.	Categorie	Betreft
4.	Eisen	ICT Eis II.02:
Vraag	Inschrijver heeft standaard de mogelijkheid dat klanten 1 keer per jaar een audit mogen doen, en mits deze onafhankelijke partij bekend is bij inschrijver en er een confidentiële overeenkomst is gesloten tussen inschrijver en derde partij voor audit. Er mogen vaker audits gedaan worden per jaar als dit door de Nederlandse wet geëist wordt. Is dat het geval? En zo nee, gaat VRH dan akkoord met deze voorgestelde procedure van inschrijver?	
Antwoord	<p>De VRH stemt ermee in om vooraf bekend te maken welke onafhankelijke partij de audit zal uitvoeren. Tevens stemt de VRH in met de procedure om een confidentiële overeenkomst voor de audit af te sluiten tussen inschrijver en derde partij.</p> <p>Voor zover bekend zijn er geen wettelijke eisen die voorschrijven om meerdere keren per jaar een audit te doen. De VRH behoudt zich echter het recht voor om, wanneer zij hiertoe noodzaak ziet, een audit te laten uitvoeren.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
5.	Eisen	Algemene Eisen: 1.03:
Vraag	In de wereld van publieke SaaS is de standaard voertaal Engels. De applicatie is in het Nederlands, Engels en alle gewenste talen in te richten. Implementatie wordt gedaan via Nederlandstalige partij die helpt bij het trainen, opleiden, beheren en ondersteunen van opdrachtgever. Opdrachtgever beschikt niet standaard over Nederlandstalige helpdesk, handleidingen of technische informatie (in het Engels) maar kan wel middels de implementatiepartij in het Nederlands ondersteuning krijgen. De implementatiepartij zal dan zelf als tussenpersoon fungeren tussen de publieke Cloud leverancier en opdrachtgever. Deze methodiek wordt in Nederlandse publieke sector partijen veelvuldig toegepast. Bent u hiermee akkoord?	
Antwoord	De VRH wenst Nederlandstalige ondersteuning waaronder de helpdesk. Technische informatie kan eventueel wel in het Engels worden aangeboden.	



Nr.	Categorie	Betreft
6.	Contract	III KPI's & Servicelevels:
Vraag	<p>Inschrijver heeft in Publieke Cloud oplossing soortgelijke reactie en oplostijden meegenomen waarbij in de meest kritische gevallen in 15 minuten een reactie gegeven wordt en er 24/7 gewerkt wordt totdat het probleem opgelost is. Echter kan maximale oplostijd niet worden gegarandeerd. Hierbij kan de fout bij inschrijver, internetprovider, netwerk, Citrix of Aanbestedende dienst liggen en kan men afhankelijk van derden zijn voor het oplossen van het probleem. Daarnaast is de maximale oplostijd niet te garanderen vanwege het feit dat het kleine of hele grote problemen kunnen zijn. Verzoek is dan ook:</p> <p>A: om de maximale oplostijd te laten vervallen</p> <p>B: zich te conformeren aan de reactie en responsetijden die in Publieke Cloud voor alle klanten gelijk zijn.</p> <p>Gaat VRH hier (ten dele) mee akkoord?</p>	
Antwoord	<p>Antwoord A: VRH gaat niet akkoord met het laten vervallen van de maximale oplostijd. Om tegemoet te komen aan dit verzoek wordt de SLA-norm van 100% (KPI-1) en 95% (KPI-2) gewijzigd in 90%. Deze oplostijd is van toepassing op het systeem en de dienstverlening van de inschrijver, niet op systemen en dienstverlening die buiten de invloedssfeer van de inschrijver vallen.</p> <p>Antwoord B: de VRH gaat niet akkoord met het conformeren aan de voorgestelde reactie en responsetijden, zie verder antwoord A en het antwoord bij vraag 52.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
7.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 5.2.2.1 Referentieprojecten:
Vraag	<p>In dit hoofdstuk staat Inschrijver dient maximaal 1 referentieopdracht opgeven conform het format Bijlage A.2. In Bijlage A.2. staat <i>Inschrijver dient te voldoen aan de Geschiktheidseis zoals beschreven in paragraaf 5.2.2.1 en dient dit format naar evenredigheid van het aantal in te dienen referentieprojecten te vermenigvuldigen.</i></p> <p>Dit impliceert dus dat de referentieopdracht toch met opdrachten mag worden vervuld.</p> <p>Klopt dat?</p>	
Antwoord	<p>Nee, met het vervallen van de HRM module wil de VRH voor de overige modules 1 referentie ontvangen.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
8.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 5.2.2.1 Referentieprojecten:
Vraag	Bij andere referentieprojecten ziet inschrijver dat zeer vaak alleen gebruik wordt gemaakt van een kern-financieel systeem (1A t/m 1 <sup>E</sup> ) vaak in combinatie met een van de plus componenten (2 contracta management, 3 projecten of 4 HRM) Inschrijver vraagt daarom om voor de Finance Plus omgeving meerdere referenties te mogen aanbieden. Gaat VRH hiermee akkoord?	
Antwoord	Nee, de VRH gaat hier niet mee akkoord. Voor alle modules geldt dat dit geïntegreerde modules dienen te zijn waar de inschrijver 1 referentie voor kan indienen. De HRM module is komen te vervallen, als gemeld in de inleiding van de nota van inlichtingen 5.	

Nr.	Categorie	Betreft
9.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 5.2.2.1 Referentieprojecten:
Vraag	<p>Inschrijver heeft voor salarisverwerking een derde partij gekoppeld, zo wordt de functionaliteit van het totale financieel systeem plus referentgeboden.</p> <p>Gaat VRH ermee akkoord dat de referentieopdracht wordt uitgevoerd door inschrijver en salarisadministratie door een derde partij gekoppeld aan de oplossing van Inschrijver?</p>	
Antwoord	De module HRM en Salarisadministratie is bij de rectificatie uit de aanbesteding gehaald.	



Nr.	Categorie	Betreft
10.	Contract	Artikel 2 looptijd en artikel 6 vergoedingen:
Vraag	In artikel 2 wordt een looptijd van 3 jaar gedefinieerd van het contract. Hoe ziet de opdrachtgever de wederzijdse contractuele verplichtingen tussen 2021 en 2027?	
Antwoord	Wanneer de looptijd van 3 jaar is verstreken wordt de overeenkomst conform artikel 2.1 jaarlijks automatisch verlengd of uiterlijk 3 maanden van tevoren opgezegd. U verwijst in uw vraag tevens naar de vergoedingen. Of er eventueel een vergoeding aangepast moet worden, bijvoorbeeld omdat de VRH een andere module in gebruik wenst te nemen en dit nu geen onderdeel van de prijs is, zal dan nadere moeten worden bekeken.	

Nr.	Categorie	Betreft
11.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 5.2.2.1 Referentieprojecten:
Vraag	Salaris en verloning wordt gebruik gemaakt van specifieke lokale oplossingen die voldoen aan CAO / wet en regelgeving. Vandaar dat wij dit uitbesteden aan een derde partij en dan integreren met deze lokale salarisverwerkers. Onze HRM-oplossing voldoet daarnaast ook aan alle wet en regelgevingen die in Nederland van toepassing zijn. Echter wij hebben salarisdienstverlening dus uitbesteed aan een derde partij. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat wij een referent aanbieden zonder Salarisdienstverlening maar wel HRM-oplossing?	
Antwoord	- De module HRM en Salarisadministratie is bij de rectificatie uit de aanbesteding gehaald.	

Nr.	Categorie	Betreft
12.	Contract	Artikel 2 looptijd en artikel 6 vergoedingen:
Vraag	Is het juist dat we de prijs van periode 2021 tot 2027 dit moeten interpreteren als een indicatie?	
Antwoord	Nee, dit zijn de optie jaren en hiermee maximale looptijd van het contract. De VRH kan niet garanderen van alle optie jaren gebruik te maken, maar streeft wel naar een lange termijn relatie.	



Nr.	Categorie	Betreft
13.	Contract	Artikel 2 looptijd en artikel 6 vergoedingen:
Vraag	Er wordt uitgegaan van een contract van 3 jaar met de mogelijkheid van 7 keer 1 jaar verlengen. Echter, wij kunnen geen prijs afgeven voor 10 jaar, als er een contract van 3 jaar in eerste instantie wordt afgesloten. Bij verlening zullen dan mogelijk indexaties plaatsvinden. Wat is de bedoeling met de prijs als het initiële contract van 3 jaar verlengd moet worden?	
Antwoord	Indexering is reeds onderdeel van de concept overeenkomst, zie artikel 14.  Naast indexering kan een wijziging in de scope van de overeenkomst een reden zijn een prijs aan te passen. Als voorbeeld: het alsnog in gebruik nemen van een andere module die nu geen onderdeel is van de prijensheet.	

Nr.	Categorie	Betreft
14.	Programma van Eisen en wensen	ICT & Backup recovery: eis II.56:
Vraag	Omdat alle informatie bewaard blijft in het systeem (begin balans, eindbalans, winst & verliesrekening etc.) en deze informatie op elk moment weer terug gehaald kan worden, ziet inschrijver niet het nut van een maandelijkse en jaarlijkse full-backup. Bij een jaarafsluiting worden de boeken gesloten en vastgelegd en kunnen er geen transacties meer plaatsvinden. Wij zorgen voor de backups, storage en beschikbaarheid van alle data --> Dat betekent dat inschrijver ten alle tijden terug kan gaan naar de beginbalans, W&V rek, mutaties etc. van bijvoorbeeld 1 maand, 1 jaar en 5 jaar terug. Wij kunnen daarmee dus voorzien in de informatiebehoefte van het opvragen van de status van 1 maand, 1 jaar, 5 jaar etc. geleden. Die backup die wij maken is een wekelijkse full-backup en zorgt ervoor dat opdrachtgever altijd een actuele backup achter de hand heeft. De gegevens van deze full-backup zijn minimaal 60 dagen aanwezig. Alle volledige archief logs worden tot 15 minuten bewaard zodat heel nauwkeurig nog naar een bepaalde situatie kan worden terug gegaan. Dit zorgt ervoor dat de opdrachtgever altijd over alle meest recente backup gegevens kan beschikken. De hele noodzaak van het maken van een full-backup van 1 maand en 1 jaar is daarmee niet meer nodig. Gaat u ermee akkoord om de eis van maandelijkse en jaarlijkse full-backup met bewaartijd van 1 jaar en 5 jaar te laten vallen?	
Antwoord	Het backup-schema is zodanig ingericht dat het mogelijk is om: <ul style="list-style-type: none"> <li>• op aanvraag terug te kunnen naar elk gewenst moment in de tijd tussen inbedrijfname van het systeem en de actuele situatie;</li> <li>• corrupte, verloren of vernietigde bedrijfsinformatie te herstellen waarbij de periode van dataverlies nooit meer dan één werkdag mag zijn.</li> </ul>	



Nr.	Categorie	Betreft
15.	Programma van Eisen en wensen	Eis 1E.117:
Vraag	Hoeveel gebruikers moeten meerjarenbegrotingen kunnen maken? En hoeveel gebruikers maken actief in het systeem een meerjarenbegroting?	
Antwoord	Er zullen 5 gebruikers de meerjarenbegroting maken en deze 5 gebruikers zullen het systeem actief gebruiken.	

Nr.	Categorie	Betreft
16.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 1.3.3 gewenste situatie:
Vraag	<p>Kunnen jullie een nog specifiekere overzicht geven van het aantal gebruikers onder te verdelen in het Finance &amp; Control (intensief Grootboek, Debiteuren, Activa vs. Niet intensief rapportages) dan wel Inkoopbevoegd (volledige inkopers vs. Bestellers/aanvragers).</p> <p>Kunnen jullie ook verder specificeren welke toegang applicatiebeheerders moeten krijgen?</p> <p>En hoeveel budgethouders moeten budgetten real time kunnen inzien, rapportages maken, inkooporders goedkeuren en facturen kunnen goedkeuren?</p>	
Antwoord	<p>Het aantal gebruikers in F&amp;C is 12. Alle budgethouders zijn inkoopbevoegd. Dit zijn er 37. Er zijn binnen de VRH 191 bestellers / aanvragers. De applicatiebeheerders zijn op de afdeling FC&amp;K functioneel beheerders. Deze functioneel beheerders, moeten alle gebruikersrechten en instellingen kunnen muteren. Bij veranderingen in de financiële werkprocessen, contractmanagement en projecten, moeten de functioneel beheerders deze aanpassingen kunnen doorvoeren in het financiële systeem plus. Alle budgethouders moeten realtime rapportages kunnen maken, inkooporders kunnen goedkeuren en facturen kunnen inzien. Dit zijn er bij de VRH 37.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
17.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 1.3.3:
Vraag	Wat zijn exact de taken van een budgethouder? Tot welke onderdelen van het systeem moet deze budgethouder toegang krijgen?	
Antwoord	<p>De budgethouder moet aanvragen van bestellingen kunnen goedkeuren en bestellingen kunnen overnemen van afwezige collega budgethouder. Tevens moet hij de impact van deze bestelling op het budget kunnen zien. De budgethouder moet inzage hebben in de door hem afgesloten contracten. De budgethouder moet te betalen facturen kunnen autoriseren voor betaling. Ook moet hij de werkstroom van een afwezige collega budgethouder kunnen verwerken. De budgethouder moet realtime inzicht hebben in zijn budgetuitputting. De budgethouder moet toegang krijgen tot alle onderdelen van het financiële systeem plus waarmee hij bovenstaande taken kan uitvoeren.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
18.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 1.3.3:
Vraag	Moeten budgethouders ook realtime inzicht hebben in de diverse budgetten of kunnen zij daar wekelijks over geïnformeerd worden door de afdeling Finance & Control?	
Antwoord	Budgethouders moeten realtime inzicht krijgen in de diverse budgetten en uitputting hierop.	

Nr.	Categorie	Betreft
19.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 1.3.2:
Vraag	Hoeveel inkoop en verkoop facturen handelt VRH af per jaar?	
Antwoord	De VRH ontvangt jaarlijks circa 10.000 inkoopfacturen. De VRH heeft in 2016 1650 "verkoopfacturen" verzonden.	

Nr.	Categorie	Betreft
20.	Programma van Eisen en wensen	Eis IB. 11:
Vraag	Inschrijver zou graag een drietal voorbeelden vernemen, waarbij opdrachtgever deze functionaliteit 'om een document of object door de gebruiker te laten "bevrozen"' zou gebruiken.	
Antwoord	Het gaat om afgesloten processen: Betaalde factuur, beëindigd contract, afgerond project. Een gebruiker dient na het afsluiten van het proces geen wijzigingen meer aan te kunnen brengen. Enkel een functioneel beheerder kan dit eventueel nog.	

Nr.	Categorie	Betreft
21.	Programma van Eisen en wensen	III KPI's & Servicelevels:
Vraag	Er wordt voor prioriteitsbepaling 1 (urgentie Hoog en impact Hoog) verwacht dat de reactietijd maximaal 1 uur is en de oplostijd maximaal 8 uur. Hier voldoen wij ruim aan. Voor issues met een lagere impact en urgentie (prioriteit 2 en 3) bieden wij in onze standaard publieke cloud oplossing geen maximum oplostijden. Dit bieden wij standaard in de publieke cloud SLA en kan niet van worden afgeweken. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, wat voor tussenoplossing zien jullie dan om met deze standaarden van publieke cloud oplossingen om te gaan? Met welke alternatieven gaan jullie akkoord?	
Antwoord	Na gunning staat de VRH er wel voor open om met de beoogde winnaar eventuele laatste, niet in de nota van inlichtingen gestelde vragen met betrekking tot de SLA/KPI's bespreekbaar te maken, maar de VRH kan geen garantie geven of hiermee alsnog kan worden wordt ingestemd met als risico dat er niet definitief gegund kan worden. De (concept)overeenkomst van de VRH blijft leidend.	



Nr.	Categorie	Betreft
22.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 1.3.3:
Vraag	Dient een budgethouder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Budgetten in te zien? Zo ja in welke frequentie dient een budgethouder inzage te hebben in het budget (realtime/wekelijks/maandelijks)</li> <li>- Bestelaanvragen te maken/goed te keuren?</li> <li>- Inkoop orders goed te keuren?</li> <li>- Facturen goed te keuren?</li> </ul>	
Antwoord	Budgethouders moeten realtime (dagelijks) budgetten kunnen inzien, bestelaanvragen kunnen maken en goedkeuren, inkooporders en facturen goed kunnen keuren.	

Nr.	Categorie	Betreft
23.	Programma van Eisen en wensen	Eis 3.02
Vraag	Eis 3.02. In het pakket van Eisen staat Eis 3.02 als een Wens B, echter in de demo bijlage C.4 staat op pagina 6 dat dit een Eis is om mee te nemen in de demo. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Is deze eis nog steeds een Wens B?</li> <li>2. Betekent dit dat het een wens is die wel in de demo meegenomen dient te worden?</li> </ol>	
Antwoord	1: Dit is geen eis, maar een wens B. 2: Ja.	

Nr.	Categorie	Betreft
24.	Concept overeenkomst	Artikel 2.1.1
Vraag	Inschrijver verzoekt om een juiste datum, met betrekking tot 1 januari 2017	
Antwoord	Ja, de VRH zal dit aanpassen naar 1 januari 2018.	

Nr.	Categorie	Betreft
25.	Concept overeenkomst	Artikel 2.1
Vraag	Gezien de inhoud van artikel 2.2 dient de laatste zin van artikel 2.1 te worden verwijderd, aangezien dit met elkaar in tegenspraak is. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	
Antwoord	Nee, want het is niet met elkaar in tegenspraak. De looptijd van de overeenkomst is inclusief optie jaren uiterlijk tot en met 2027 (artikel 2.1). In artikel 2.2 wordt aangegeven hoe met de 7 optionele verlengingen op te gaan.	



Nr.	Categorie	Betreft
26.	Concept overeenkomst	Artikel 6.6
Vraag	Inschrijver merkt op dat het artikel niet volledig is nu de aanhef ontbreekt. Inschrijver verzoekt om dit aan te passen	
Antwoord	U bedoeld waarschijnlijk artikel 6.3. Artikel 6.3 kan komen te vervallen. Artikel 6.2 is leidend.	

Nr.	Categorie	Betreft
27.	Concept overeenkomst	Artikel 7
Vraag	Artikel 7 ontbreekt of de nummering van de overeenkomst is onjuist;	
Antwoord	Dit klopt, wij passen dit aan.	

Nr.	Categorie	Betreft
28.	Concept overeenkomst	Artikel 8
Vraag	De nummering van dit artikel is onjuist, kan de aanbestedende dienst dit aanpassen?	
Antwoord	Ja, de nummering zal worden aangepast.	

Nr.	Categorie	Betreft
29.	Concept overeenkomst	Artikel 9
Vraag	Dit artikel is niet akkoord en het lidnummer is onjuist. Teneinde de risico's beheersbaar en verzekeraar te houden kan Opdrachtnemer niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid. Opdrachtnemer stelt voor de volgende tekst aan het huidige artikel toe te voegen: "Voornoemde aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal € 500.000,-. Deze aansprakelijkheidsbeperking ziet ook op de in overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden genoemde vrijwaringsverplichtingen."	
Antwoord	De VRH heeft de aansprakelijkheid in paragraaf 5.2.1 van de aanbestedingsleidraad reeds beperkt tot € 500.000.	



Nr.	Categorie	Betreft
30.	Concept overeenkomst	Artikel 12
Vraag	<p>Aan dit artikel dient het volgende te worden toegevoegd: "Het gebruikersrecht is niet-eeuwigdurend, niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet-sublicentieerbaar." Daarnaast heeft Opdrachtnemer een wereldwijde escrow overeenkomst met &lt;naam partij<sup>1</sup>&gt; gesloten. Opdrachtgever kan hierbij partij worden indien zij een separate overeenkomst ondertekent. De kosten van de escrowregeling komen voor rekening van Opdrachtgever. Is dit akkoord voor Opdrachtgever? Zo ja, dan graag dit artikel aanpassen;</p>	
Antwoord	<p>Het is akkoord de door u aangehaalde passage toe te voegen. Het is tevens akkoord dat deze kosten voor rekening van de opdrachtgever komen, maar hiervoor hoeft dit artikel niet te worden aangepast. Het is zaak dat u deze kosten opneemt in uw inschrijving. Het is namelijk uw wijze om te voldoen aan artikel 12 van de concept overeenkomst.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
31.	Concept overeenkomst	Artikel 13.3
Vraag	<p>Voor een juiste en tijdige oplevering is een intensieve samenwerking en commitment tussen partijen nodig. Indien de overeengekomen datum onverhoopt niet wordt gehaald door omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn, maar juist aan Opdrachtgever is het niet redelijk dat Opdrachtgever de overeenkomst zou mogen ontbinden. Om die reden wordt voorgesteld het artikel als volgt aan te passen: "Indien als gevolg van een uitsluitend aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van diens verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet wordt gekomen tot een bedrijfsgerede oplevering op 1 uiterlijk 1 december 2017 en nakoming ook uitblijft na ontvangst van een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden." Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	
Antwoord	<p>Met uitzondering van het woord uitsluitend is uw passage akkoord. Omdat er inderdaad sprake is van intensieve samenwerking, ligt een situatie die uitsluitend aan de opdrachtnemer te verwijten is niet voor de hand. De VRH kan er ook een aandeel in hebben. Daarom acht de VRH een passage waarin wordt bepaald dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming door de opdrachtnemer een betere verwoording.</p>	

<sup>1</sup> De VRH heeft omwille van commerciële vertrouwelijkheid de naam van de betreffende partij verwijderd.



Nr.	Categorie	Betreft
32.	Concept overeenkomst	Artikel 8.3
Vraag	De implementatie vindt plaats in de maanden augustus tot en met november. Ten behoeve van de implementatie zal inschrijver haar omgeving in augustus beschikbaar stellen en maakt hier ook direct vanaf dat moment kosten voor. In de overeenkomst wordt wel gesproken over de facturatie van de implementatiekosten maar niet over de kosten van de licenties. Inschrijver doet een dringend beroep om de betaling van de licentie vergoeding in te laten gaan bij het technisch beschikbaar stellen van de omgeving, bij het begin van het Implementatietraject, zoals ook bij gelijkwaardige Europese aanbestedingen is toegestaan. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	
Antwoord	Ja, wij zullen dit aanpassen. In het prijzenblad versie 2.0 is bij de jaarlijkse exploitatiekosten (G2.1) een regel met het jaar 2017 toegevoegd. Een inschrijver kan hier, indien gewenst, een licentievergoeding opnemen vanaf het begin van het implementatietraject.  <b>U dient het prijzenblad versie 2.0 te gebruiken voor uw inschrijving. Indien een inschrijver bij inschrijving een oude versie van het prijzenblad indient (namelijk versie 1.0), zal uw inschrijving als ongeldig terzijde worden gelegd en niet worden beoordeeld.</b>	

Nr.	Categorie	Betreft
33.	Algemene inkoopvoorwaarden	Definities
Vraag	Ter voorkoming van misverstanden geeft inschrijver graag aan dat email ook onder schriftelijk valt.	
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Categorie	Betreft
34.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 3.2
Vraag	Inschrijver verzoekt om dit artikel te schrappen, inschrijver kan niet instemmen indien niet bekend is wat de wijzingen zijn, gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	
Antwoord	Nee, want het is ook niet noodzakelijk dat de inschrijver wijzigingen vooraf weet. De inschrijver dient de inschrijving te baseren op de aanbestedingsdocumenten en kan geen rekening houden met wijzigingen die geen van beide partijen kan voorspellen. Wijzigingen worden altijd vooraf besproken en de VRH zal hier, in lijn met dit artikel, gepast mee omgaan. Als voorbeeld: mocht de VRH een andere module alsnog in gebruik willen nemen waar de prijzensheet nu niet in voorziet, dan is een aanpassing van de exploitatiekosten een logisch gevolg.	



Nr.	Categorie	Betreft
35.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 4.4
Vraag	Aan dit artikel dient te worden toegevoegd: "De registeraccountant zal voor de audit een door Opdrachtnemer goedgekeurde geheimhoudingsovereenkomst ondertekenen."; Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Categorie	Betreft
36.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 8.1
Vraag	Voor een juiste en tijdige oplevering is een intensieve samenwerking en commitment tussen partijen nodig. Indien de overeengekomen datum onverhoopt niet wordt gehaald door omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn, maar juist aan Opdrachtgever is het niet redelijk dat Opdrachtgever de overeenkomst zou mogen ontbinden. Om die reden wordt het volgende voorstel gedaan: "Indien als gevolg van een uitsluitend aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van diens verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst een bepaalde termijn niet wordt gehaald en nakoming ook uitblijft na ontvangst van een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming heeft VRH het recht de overeenkomst te ontbinden." Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord ?	
Antwoord	Het eerste deel van uw passage is een herhaling van vraag 31. Zodoende geldt ook hier akkoord, met uitzondering van het woord uitsluitend. Ja, het is tevens akkoord dat de VRH eerst een schriftelijke ingebrekestelling stuurt. Natuurlijk zal de VRH de ingebrekestelling zo gedetailleerd mogelijk opstellen, maar in deze fase vooruit lopen op het detailniveau van een ingebrekestelling zonder dat er een probleem is ervaart de VRH als lastig. De VRH moet zich beperken tot het functioneel beschrijven binnen een eventuele ingebrekestelling omdat de technische expertise bij de opdrachtnemer ligt.	



Nr.	Categorie	Betreft
37.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 13.1
Vraag	Het gebruiksrecht is reeds geregeld in artikel 12 van de overeenkomst. De intellectuele eigendom is thans nergens geregeld, zodat Opdrachtnemer voorstelt dit artikel als volgt aan te passen: "Opdrachtnemer garandeert dat de prestatie vrij is van alle bijzondere lasten, beperkingen en rechten van derden. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan VRH ter beschikking gestelde programmatuur, databestanden, apparatuur, diensten of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?"	
Antwoord	Akkoord.  Met betrekking tot data van de VRH geldt eis II.48. Op verzoek van de VRH en aan het eind van de overeenkomst moet een export van data mogelijk moet zijn.	

Nr.	Categorie	Betreft
38.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 19.1
Vraag	Opdrachtnemer acht het redelijk indien dit artikel wederkerig geldt;. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Categorie	Betreft
39.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 19.5 en 19.6
Vraag	Opdrachtnemer acht het niet redelijk dat dit risico en de gevolgen daarvan voor haar rekening komen, terwijl niet in rechte is vastgesteld dat de overeenkomst in strijd met het aanbestedingsrecht is overeengekomen en stelt het volgende nieuwe artikel 19.5 voor: "Indien de overeenkomst als gevolg van een rechterlijke uitspraak wegens schending van de bepalingen van de Aanbestedingswet, wordt vernietigd dan zal de VRH in verband met de ongedaanmaking van de overeenkomst een vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd zijn ter grootte van het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs, behoudens indien Opdrachtnemer daardoor onbillijk zou worden bevoordeeld."; Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	
Antwoord	Artikel 19.5 en 19.6 komen te vervallen omdat beide voor deze aanbesteding niet relevant zijn.	



Nr.	Categorie	Betreft
40.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 19.6
Vraag	Opdrachtnemer stelt een nieuw artikel voor, teneinde de gevolgen van een eventuele ontbinding te regelen: "Indien VRH op het moment van ontbinding van de overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij VRH bewijst dat Opdrachtnemer ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Opdrachtnemer voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar."; Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 39.	

Nr.	Categorie	Betreft
41.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 20.2
Vraag	Het is bedrijfsbeleid dat Opdrachtnemer haar specifieke verzekeringspolissen niet aan derden overlegt. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met overlegging van verzekeringscertificaten?	
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Categorie	Betreft
42.	Conceptovereenkomst	Aansprakelijkheid
Vraag	De aansprakelijkheid is niet in de bewerkersovereenkomst geregeld hierom stelt inschrijver voor om de volgende bepaling op te nemen: "1. De bepalingen in de Overeenkomst inzake (enige beperking van) aansprakelijkheid van Leverancier zijn onverkort van toepassing op deze Bewerkersovereenkomst en de eventueel daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid. 2. Opdrachtgever zal de schade vergoeden die Leverancier lijdt als gevolg van een tekortkoming door Opdrachtgever in de nakoming van deze Bewerkersovereenkomst. 3. Opdrachtgever zal Leverancier vrijwaren van aanspraken van derden in verband met de uitvoering van deze Bewerkersovereenkomst, tenzij Opdrachtgever aantoont dat deze aanspraken een gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier in de nakoming van haar verplichtingen uit deze Bewerkersovereenkomst." Gaat opdrachtgever hiermee akkoord ?	
Antwoord	Uw eerste 2 punten zijn akkoord, uw derde punt niet.	



Nr.	Categorie	Betreft
43.	Aanbestedingsleidraad	1.3.3 Gewenste situatie
Vraag	Interpreteert Inschrijver het juist dat de 246 benoemde gebruikers als volgt zijn verdeeld: 12 dagelijkse benoemde muteer gebruikers (financiële medewerkers) 6 benoemde gebruikers voor het functioneel beheer 228 benoemde gebruikers die goedkeuren/raadplegen orders/bestellingen plaatsen	
Antwoord	Deze interpretatie is juist.	

Nr.	Categorie	Betreft
44.	Aanbestedingsleidraad	5.2 Beoordelen op geschiktheidseisen
Vraag	Inschrijver verzoekt om haar verzekering aan te tonen door een geldig verzekeringscertificaat aan, welke in Europese aanbestedingen in de regel wordt gebruikt en goedgekeurd. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord ? indien nee waarom niet ?	
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Categorie	Betreft
45.	Aanbestedingsleidraad	5.2.2 Technische beroepsbekwaamheid
Vraag	inschrijver verzoekt om module 4 omtrent de referentie te laten vervallen. Inschrijver heeft meerdere passende referenties binnen (semi) overheid organisaties alsmede veiligheidsregio's waarbij HRM geen onderdeel is en verzoekt hierom om deze eis te laten vervallen	
Antwoord	De module HRM en Salarisadministratie is bij de rectificatie uit de aanbesteding gehaald.	

Nr.	Categorie	Betreft
46.	Prijzenblad	
Vraag	Er is geen ruimte voor het vermelden van kosten in 2017 terwijl het beschikbaar stellen van omgeving via SAAS plus ondersteuning al reeds in 2017 aanvangt. Inschrijver verzoekt om het prijzenblad hierop aan te passen.	
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 32.	

Nr.	Categorie	Betreft
47.	Aanbestedingsleidraad	1.3.3 Gewenste situatie
Vraag	Wij bieden standaard uitgebreide handleidingen en ondersteunde documentatie bij alle software versies en releases. Als onderdeel van onze implementatieaanpak worden er veiligheidsregio Haaglanden specifieke eind gebruikershandleidingen ontwikkeld. Na de ingebruikname van de oplossing kunnen wij echter geen verantwoordelijkheid dragen voor het actueel houden gebruikershandleidingen. Gaat u hiermee akkoord?	
Antwoord	Hier gaat de VRH mee akkoord.	



Nr.	Categorie	Betreft
48.	Prijzenblad	
Vraag	Wanneer loopt het contract met ADP af, of wilt Opdrachtgever de HR/Payroll functionaliteit implementeren? Dit heeft qua prijs inschatting (licenties) impact op de TCO en onze aanbidding. Graag krijgt inschrijver hier inzicht in?	
Antwoord	De module HRM en Salarisadministratie is bij de rectificatie uit de aanbesteding gehaald.	

Nr.	Categorie	Betreft
49.	Programma van eisen en wensen	Projecten 3.02
Vraag	Cel 'G5' op tabblad '3 projecten' is incorrect geconfigureerd. Inschrijver verzoekt om het wachtwoord of een nieuwe bestandsversie ?	
Antwoord	<p>Deze cel is wel juist geconfigureerd, maar het is wel goed dat u het vraagt. Het betreft een wens type B (zie aanbestedingsleidraad). Het is de bedoeling dat u in de betreffende cel aangeeft of uw systeem er volledig, gedeeltelijk of niet/nauwelijks (nee) aan kan voldoen. Op basis van uw toelichting zal de VRH beoordelen of u inderdaad bijvoorbeeld "volledig" in de wens kan voorzien (in geval van uw voorbeeld betreft dit cel J5).</p> <p>Voor een wens type A zijn de antwoord categorieën een Ja of een Nee. Ook hier zal de VRH beoordelen of uit uw antwoord blijkt dat het inderdaad een Ja is.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
50.	Programma van eisen en wensen	Projecten 3.02
Vraag	In de pre-bid meeting werd aangegeven dat een volledige urenregistratie niet ge-eist wordt. Via deze wens wordt hier ons inziens wel naar gevraagd. Is dit een juiste of onjuiste aanname en kunt u dit toelichten?	
Antwoord	Het is een juiste aanname. Voor een beperkt aantal projecten (maximaal 10 per jaar) waarbinnen de uren maal het tarief een substantieel onderdeel uitmaken wenst de VRH de uren te registreren.	

Nr.	Categorie	Betreft
51.	Programma van eisen en wensen	Eis I.07
Vraag	Het is inschrijver niet duidelijk in welke context deze eis gezien moet worden. Kunt u deze eis verder toelichten?	
Antwoord	Het systeem moet digitale via de mail ontvangen facturen kunnen inlezen. De VRH heeft vooralsnog één mailadres voor facturen in gebruik.	



Nr.	Categorie	Betreft
52.	Programma van eisen en wensen	Eis II.14
Vraag	Inschrijver verzoekt om haar SLA en desbetreffende service van toepassing te verklaren. Inschrijver heeft bijvoorbeeld alleen support voor kerngebruikers die opgeleid zijn op support vragen te kunnen stellen. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	
Antwoord	<p>VRH is niet bereid om zich op voorhand te conformeren aan een SLA van de inschrijver die niet in de nota zijn voorgesteld.</p> <p>Na gunning staat de VRH er wel voor open om met de beoogde winnaar eventuele laatste, niet in de nota van inlichtingen gestelde vragen met betrekking tot de SLA/KPI's bespreekbaar te maken, maar de VRH kan geen garantie geven of hiermee alsnog kan worden wordt ingestemd met als risico dat er niet definitief gegund kan worden. De (concept)overeenkomst van de VRH blijft leidend.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
53.	Programma van eisen en wensen	Eis II.35
Vraag	Voor een zeer beperkt aantal functionaliteiten en voor een beperkt aantal gebruikers is een andere niet-webbased (lees; internet browser) interface beschikbaar. Deze wordt standaard aangeboden via onze Saas aanbieder. Gaat u hiermee akkoord?	
Antwoord	Zolang alle functionaliteiten via de SAAS-oplossing van de leverancier benaderd kunnen worden gaat de VRH hiermee akkoord. VRH gaat er hierbij vanuit dat er geen software lokaal op clients geïnstalleerd wordt.	

Nr.	Categorie	Betreft
54.	Functioneel	Bijlage A.4 Programma van eisen en wensen 1B.15
Vraag	Ons systeem ondersteunt de mogelijkheid om op alle in het systeem beschikbare informatie te zoeken via volledig geïntegreerde zoek functionaliteiten. Documenten worden opgeslagen voorzien van te configureren indexen waarop gezocht kan worden. Het systeem voorziet echter niet in functionaliteit t.b.v. het doorzoeken via 'full-text alle metadata en bestandsinhoud van alle documenten'. Bent u bereid om deze eis tot wens om te zetten?	
Antwoord	Na intern overleg heeft de VRH besloten deze eis te laten vervallen.	



Nr.	Categorie	Betreft
55.	Functioneel	Bijlage A.4 Programma van eisen en wensen 1E.71
Vraag	Wij interpreteren deze eis als functionaliteit welke gebruikt is om bankrekeningnummers automatisch om te zetten naar IBAN nummers bij de overgang naar SEPA betaal verkeer. Daarbij gaan wij ervan uit dat alle bankgegevens tegenwoordig uitgewisseld en/ of opgevoerd worden in IBAN formaat en deze functionaliteit niet meer actueel is. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen?	
Antwoord	Inmiddels is deze eis achterhaald en kan komen te vervallen.	

Nr.	Categorie	Betreft
56.	Functioneel	Bijlage A.4 Programma van eisen en wensen 2.12
Vraag	Het is voor ons onduidelijk welke proces hiermee ondersteund dient te worden. Kunt u dit beter toelichten?	
Antwoord	De VRH wil inzicht krijgen in welke uitgaven binnen welke productgroep vallen. Bijvoorbeeld; er zijn van vijf verschillende leveranciers facturen ontvangen voor kantoorartikelen, doordat deze facturen in het systeem worden gekoppeld aan de productgroep 'Kantoorartikelen' is het mogelijk om een lijst te genereren door te filteren op productgroep 'Kantoorartikelen'. In deze lijst is dan te zien hoeveel er is uitgegeven aan kantoorartikelen en bij hoeveel/welke leveranciers dit is gebeurd. De VRH kan op die manier inzicht krijgen waar er mogelijkheden zijn om uitgaven te bundelen en onder te brengen bij één leverancier. De lijst met productgroepen zoals aangegeven in het PvE is een lijst die standaard wordt gebruikt door alle veiligheidsregio's.	



Nr.	Categorie	Betreft
57.	Service levels	Bijlage A.4 Programma van eisen en wensen, III KPI's & Service levels
Vraag	<p>Inschrijver heeft een standaard SLA vanuit waaruit inschrijver (wereldwijd) opereert en haar service niveau garandeert. Hierdoor kan inschrijver niet afwijken van haar standaard SLA. In alle aanbestedingen waar waarbij inschrijver heeft meegedaan is haar haar SLA toegestaan. De beschikbaarheid van de SLA zit ver boven de gevraagde beschikbaarheid namelijk 99,8%. De SLA van inschrijver kent 4 prioriteiten niveaus voor zowel de software als de Clouddiensten. De telefonische melding en reactietijden zijn van 08:30 tot 17:00. Oplostijden kunnen wij niet garanderen omdat dit afhangt van het type melding. Uiteraard spant inschrijver zich in om de meldingen/storingen zo spoedig mogelijk op te lossen, waardoor de SLA van de inschrijver in een goede service voorziet. Bent u bereid om de standaard SLA van de inschrijver te accepteren? Indien nee waarom niet ?</p>	
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 52.	

Nr.	Categorie	Betreft
58.	Functioneel	Aanbestedingsleidraad financieel systeem plus, blz 9
Vraag	<p>Inschrijver heeft een uitstekende oplossing op de domeinen financieel (incl.begrotingen), projecten en inkoop met name voor veiligheidsregio's, gelet op de uitslagen van de laatste aanbestedingen die door veiligheidsregio's zijn gepubliceerd. Echter bied Inschrijver geen HR en Payroll functionaliteit voor lokale overheden vanwege specifieke CAO wet en regelgeving. Een recente aanbesteding bij een veiligheidsregio waarbij initieel een soortgelijke functionaliteit in een systeem was uitgevraagd heeft geleid tot verandering van de initiële uitvraag waarbij HR/Payroll en Financieel gesplitst zijn in 2 percelen, doordat de aanbestedende dienst tot inzicht is gekomen dat er geen passend geïntegreerd systeem beschikbaar is. Staat de aanbestedende dienst separate inschrijvingen voor de domeinen 1 tot en met 3 en 4 toe ? Indien nee is de inschrijver genoodzaakt van verdere deelneming af te zien.</p>	
Antwoord	De VRH staat geen separate inschrijving toe. De module HRM en Salarisadministratie is bij de rectificatie uit de aanbesteding gehaald.	



Nr.	Categorie	Betreft
59.	Service	Bijlage A.4 Programma van eisen en wensen II.60
Vraag	Inschrijver voert jaarlijks een dergelijke test uit. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	
Antwoord	VRH gaat akkoord met uitvoering van een jaarlijkse restore-test en hiermee de aanpassing van eis II.60.	

Nr.	Categorie	Betreft
60.	Service	Bijlage A.4 Programma van eisen en wensen II.62
Vraag	Inschrijver voert jaarlijks dergelijke testen uit en op verzoek worden de resultaten gedeeld met de opdrachtgever. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	
Antwoord	De VRH gaat hiermee akkoord, mits de resultaten na iedere test worden gedeeld met de Opdrachtgever. Conform eis dient hiernaast de attack- en penetrationtest ook te worden uitgevoerd als onderdeel van de Functionele Applicatie Test bij de initiële oplevering van het systeem.	

Nr.	Categorie	Betreft
61.	Service	Bijlage A.4 Programma van eisen en wensen II.56
Vraag	Inschrijver hanteert een eigen backup schema, welke wordt toegelicht in haar SLA. Dit schema wordt bij al haar klanten toegepast. Gaat de opdrachtgever akkoord om dit na voorgenomen gunning toegelicht te zien?	
Antwoord	Ja, de inschrijver waar voorlopig aan wordt gegund kan dit voorleggen. Echter, de VRH kan geen garantie geven of hiermee alsnog kan worden wordt ingestemd (zie het antwoord op vraag 52). Instemming van de VRH op dit onderwerp hangt af van de mate waarin wordt aangesloten op het antwoord op vraag 14.	

Nr.	Categorie	Betreft
62.	Beveiliging	Bijlage A.4 Programma van eisen en wensen II.08
Vraag	Inschrijver heeft de eis voor NEN 7510 en NEN 7512 nog niet eerder gezien bij gelijksoortige aanbestedingen. Deze certificeringen zijn specifiek voor zorginstellingen hierom verzoekt inschrijver deze eisen te laten vervallen. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien nee waarom niet?	
Antwoord	NEN7510 en 7512 kunnen vervallen. Aantoonbaar gecertificeerd voor ISAE 3402 en ISO27001 is voldoende.	



Nr.	Categorie	Betreft
63.	Concept overeenkomst	5 <sup>e</sup> overweging
Vraag	Graag verwijderen. Dit betreft een garantiebepalingen, geen overweging	
Antwoord	Niet akkoord. De VRH acht hetgeen gesteld in passage als reëel, ongeacht of de passage te zien is als een garantiebepaling of overweging.	

Nr.	Categorie	Betreft
64.	Concept overeenkomst	Art. 2.2
Vraag	Inschrijver verzoekt u af te zien van automatische verlenging en verder toe te voegen dat Opdrachtnemer na de initiële looptijd of anders na 5 jaren, ook de mogelijkheid heeft om de overeenkomst niet te verlengen. Bent u daartoe bereid?	
Antwoord	Het is voor de VRH akkoord dat de opdrachtnemer de overeenkomst kan ontbinden na de initiële looptijd, naast de bepaling in artikel 19.1 van de algemene inkoopvoorwaarden. Het is wel noodzakelijk dat u dit een jaar van tevoren kenbaar maakt, omdat de VRH tijd nodig heeft een nieuwe aanbesteding voor te bereiden, de aanbesteding te doorlopen, bezwaarperiode, nieuwe implementatieperiode, etc.	

Nr.	Categorie	Betreft
65.	Concept overeenkomst	Art. 3.1
Vraag	Bent u bereid om toe te voegen: "op basis van de contractdocumenten".	
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Categorie	Betreft
66.	Concept overeenkomst	Art. 4.1
Vraag	Onder b): de Nota van Inlichtingen zou boven de Overeenkomst moeten komen anders hebben de toegezegde aanpassingen geen waarde. Tenzij er een nieuwe versie van de Overeenkomst wordt opgesteld n.a.v. de Nota van Inlichtingen. Graag uw reactie.	
Antwoord	Het laatste wat u aangeeft is correct. De wijzigingen als toegezegd in de nota van inlichtingen zullen in de overeenkomst worden doorgevoerd.	

Nr.	Categorie	Betreft
67.	Concept overeenkomst	Art. 5.1
Vraag	Dit artikel lijkt niet op z'n plaats in een Overeenkomst voor het leveren van een Dienst als het onderhavige. Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat de dienst wordt geleverd, met wie en hoe is verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Inschrijver verzoek u dit lid te laten vervallen.	
Antwoord	Akkoord.	



Nr.	Categorie	Betreft
68.	Concept overeenkomst	Art. 9
Vraag	De aansprakelijkheid wordt beperkt middels de algemene inkoopvoorwaarden. Daarover hebben wij bij het relevante artikel een tekstsuggestie gedaan, waar wij hier graag naar verwijzen.	
Antwoord	De aansprakelijkheid is inderdaad beperkt. De Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 500.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, dan wel bereid en in staat te zijn ingeval van voorgenomen gunning een dergelijke verzekering af te sluiten (paragraaf 5.2.1 aanbestedingsleidraad).	

Nr.	Categorie	Betreft
69.	Concept overeenkomst	Art. 10.1
Vraag	Graag wederzijds van toepassing verklaren. Bent u daartoe bereid?	
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Categorie	Betreft
70.	Concept overeenkomst	Art. 12
Vraag	Inschrijver zal als onderdeel van haar aanbieding mogelijk standaard software van een derde partij mee leveren. Op deze standaard software zijn, zoals in de markt gebruikelijk en daardoor bij u bekend zal zijn, standaard licentievoorwaarden van toepassing met uitsluiting van het bepaalde in andere contractdocumenten. Inschrijver kan deze software alleen leveren op basis van deze licentievoorwaarden. Ook het treffen van maatregelen voor de situatie van faillissement is afhankelijk van de softwareleverancier. Inschrijver verzoekt u daarom om dit aan het artikel toe te voegen.	
Antwoord	U benoemt niet welke standaard software u bedoeld daarom kunnen op dit moment geen volledig antwoord geven. Als het gaat om standaard software voor de kantoorautomatisering waaronder Adobe en Office is dit akkoord, maar als u hier iets anders onder verstaat is de vraag dit kenbaar te maken. Dan zal de VRH in de nota van inlichtingen 3 hier een antwoord op geven of (ook) deze standaard software akkoord is.	

Nr.	Categorie	Betreft
71.	Concept overeenkomst	Art. 13.2
Vraag	Inschrijver verzoekt u het woord "uiterlijk" te verwijderen. Zie onze toelichting bij artikel 13.3 hieronder.	
Antwoord	In het woord uiterlijk verwijderen ziet de VRH niet de oplossing voor het door u aangedragen "probleem" omdat het woord uiterlijk een grammaticale functie heeft. Het systeem opleveren op precies 1 december 2017 is niet wat de VRH beoogt.	



Nr.	Categorie	Betreft
72.	Concept overeenkomst	Art. 13.3
Vraag	<p>Inschrijver verzoekt u om hier een herstelmogelijkheid aan toe te voegen en niet te werken met een fatale termijn. Dit is in het belang van beide partijen. Bovendien zou de niet bedrijfsgerede oplevering aan Opdrachtnemer te wijten moeten zijn. Tekstvoorstel: "Indien niet wordt gekomen tot een bedrijfsgerede oplevering op 1 december 2017 en dit is aan Opdrachtnemer toerekenbaar, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk ingebreke stellen en een redelijke termijn gunnen om alsnog tot een bedrijfsgerede oplevering te komen. Indien Opdrachtnemer ook na deze redelijke termijn nog tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en de bedrijfsgerede oplevering daardoor uitblijft, heeft Opdrachtgever het recht deze Overeenkomst te beëindigen"</p>	
Antwoord	<p>Op basis van de aangepaste planning (zie nota van inlichtingen 0) waar er per 3 augustus gestart kan worden met de implementatie, kan er een implementatieperiode van (bijna) 4 maanden worden aangehouden. Eventueel kan er, in overleg met elkaar en om tijd te winnen, aan het einde van de bezwaarperiode (eind juli) bijvoorbeeld alvast een ontmoeting plaatsvinden om eerste werkafspraken te maken. De datum van 1 december 2017 als fatale datum aanhouden acht de VRH daarom als reëel. Deze datum is voor de VRH ook daadwerkelijk fataal omdat per 1 januari 2018 een nieuw financieel boekjaar start en de VRH het systeem moet kunnen gebruiken.</p> <p>Op basis van uw vraag akkoord gaan dat na 1 december alsnog een redelijke termijn wordt gegund, acht de VRH als niet reëel. Wat een redelijke termijn is hangt namelijk volledig af van de situatie, die niet kan worden voorspeld.</p> <p>Met alle respect is de werkwijze van de leverancier schriftelijk in gebreke stellen ook niet de relatie die de VRH met de opdrachtnemer voor ogen heeft. Zo wil de VRH niet samenwerken. Evenals reeds nu de datum van 1 december in twijfel trekken. Mocht de datum van 1 december 2017 om wat voor reden in gevaar komen, is de verwachting dat partijen dit in een goede samenwerking tijdig signaleren met als doel voor 1 december 2017 een oplossing gevonden te hebben.</p> <p>Of het voor de VRH qua bemensing (vakanties) mogelijk is om de implementatie uit te laten lopen naar de eerste week van december, kan de VRH nu geen toezegging doen. Het hangt ook af wat we nog moet gebeuren en welke mensen hier vanuit de VRH voor nodig zijn.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
73.	Inkoopvoorwaarden	Art. 6.
Vraag	<p>Inschrijver stelt voor om in gezamenlijk overleg te komen tot een specifieke op de aard van de dienstverlening afgestemde regeling omtrent acceptatie overeen te komen. Hierin kunnen afspraken over het acceptatieproces, de acceptatiecriteria, etc. worden opgenomen. Hiermee zou artikel 6 buiten toepassing zijn.</p>	
Antwoord	<p>Dit is akkoord en tevens wat de VRH beoogd. Op pagina 11 van de aanbestedingsleidraad heeft de VRH verschillende soorten acceptatietesten geopperd. Echter, als gevraagd kunt u in het implementatieplan een voorstel doen hoe u wenst om te gaan met de acceptatietest(en). Deze test(en) zorgvuldig uitvoeren is in belang van beide partijen.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
74.	Inkoopvoorwaarden	Art. 6.2
Vraag	<p>Inschrijver verzoekt u om de laatste zin te verwijderen. Dit past niet bij de aard van de Dienstverlening en is verre van marktconform.</p>	
Antwoord	<p>Akkoord.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
75.	Inkoopvoorwaarden	Art. 6.4
Vraag	<p>Zie algemene opmerking over artikel 6. Hier zijn echt maatwerk afspraken voor nodig.</p>	
Antwoord	<p>Akkoord en zie het antwoord op vraag 73.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
76.	Inkoopvoorwaarden	Art. 8
Vraag	<p>Inschrijver verzoekt u om geheel artikel 8 buiten toepassing te verklaren</p>	
Antwoord	<p>Akkoord, met de opmerking dat 1 december 2017 een fatale termijn blijft (zie het antwoord op vraag 72).</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
77.	Inkoopvoorwaarden	Art. 8.1
Vraag	<p>Inschrijver verzoekt u om niet te werken met fatale termijnen. Zie ook onze opmerking hierover bij de Overeenkomst. Inschrijver stelt voor om artikel 8.1 buiten toepassing te verklaren.</p>	
Antwoord	<p>Zie het antwoord op vraag 76.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
78.	Inkoopvoorwaarden	Art. 8.2
Vraag	Zie opmerking en vraag bij artikel 8.1. Inschrijver is van mening dat indien u al zou willen werken met een boete Opdrachtnemer allereerst een herstelkans gegund zou moeten worden. Bent u bereid dat toe te voegen? Daarbij is het ons inziens onredelijk dat er twee mogelijkheden zijn: 1. ontbinding en 2. een boete. Wij nemen aan dat de boete in de plaats komt van een eventuele ontbinding c.q. beëindiging. Kunt u dat bevestigen?	
Antwoord	Artikel 8.2 komt te vervallen.	

Nr.	Categorie	Betreft
79.	Inkoopvoorwaarden	Art. 12.4
Vraag	Indien er specifieke eisen worden gesteld op basis van certificaten etc. zal dit onderdeel moeten zijn van de aanvraag (eisen aan de dienstverlening). Daaraan zal Inschrijver moeten voldoen. Inschrijver verzoekt u dit artikel buiten toepassing te verklaren.	
Antwoord	Omdat dit artikel meer van toepassing is op leveringen (stoffelijke voorwerpen) is het akkoord dit artikel te laten vervallen.	

Nr.	Categorie	Betreft
80.	Inkoopvoorwaarden	Art. 13.1
Vraag	Zie ook ons commentaar op artikel 12 van de Overeenkomst. Indien het gaat om standaard producten en/of diensten van derden kunnen deze alleen worden doorgeleverd op de exclusieve basis van standaard licentievoorwaarden welke geaccepteerd zullen moeten worden om gebruik te kunnen maken van deze producten en/of diensten. Daarmee is artikel 13.1 niet van toepassing.	
Antwoord	Artikel 13.1 niet van toepassing verklaren is akkoord omdat de VRH vermenigvuldigen en openbaar maken niet beoogd.  Aangaande standaard licentievoorwaarden: zie het antwoord op vraag 70.	



Nr.	Categorie	Betreft
81.	Inkoopvoorwaarden	Art. 13.2
Vraag	<p>Inschrijver verzoekt u om in plaats van het bepaalde in artikel 13.2 het volgende op te nemen t.a.v. de hier gevraagde vrijwaring: "Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Opdrachtnemer ontwikkelde producten inbreuk maken op een naar Nederlands recht geldend recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Opdrachtnemer. De verplichting tot vrijwaring geldt niet indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever in de producten heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen, (iii) met gebruik in samenhang met niet door Opdrachtnemer geleverde of verstrekte zaken of producten of (iv) met gebruik op een andere wijze dan waarvoor de producten zijn ontwikkeld of bestemd. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Opdrachtnemer ontwikkelde producten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom draagt Opdrachtnemer, zo mogelijk, zorg dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere producten, ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, neemt Opdrachtnemer de geleverde producten tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terug. Opdrachtnemer maakt zijn keuze na overleg met Opdrachtgever".</p>	
Antwoord	<p>Akkoord, met uitzondering van (iii) want er is altijd sprake van samenhang met geleverde of verstrekte zaken of producten, zoals bijvoorbeeld omgeving van KPN, Citrix, etc.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
82.	Inkoopvoorwaarden	Art. 17.1
Vraag	<p>Graag verwijderen het gedeelte "de prestaties". Er is in de overeenkomst een factuurschema opgenomen.</p>	
Antwoord	<p>Er is inderdaad een factuurschema opgenomen in de concept overeenkomst die leidend is, maar de VRH ziet niet in waarom wegens het factuurschema er geen sprake meer is van goedkeuring van de prestatie. Er zal hoe dan ook een prestatie geleverd moeten worden, voorafgaande aan de factuur.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
83.	Inkoopvoorwaarden	Art. 18.1
Vraag	<p>Inschrijver verzoekt u dit artikel als volgt aan te passen: "De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook is per contractjaar beperkt tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste het bedrag van de voor het betreffende contractjaar onder de overeenkomst betaalde en te betalen vergoeding (exclusief btw) voor de door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan 200% van de waarde van de Opdracht. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade is uitgesloten."</p>	
Antwoord	<p>In de aanbesteding is de aansprakelijkheid reeds beperkt. Zie hiervoor het antwoord op vraag 29.</p> <p>Nee, de VRH gaat indirecte of directe schade niet bij voorbaat uitsluiten. Dit is afhankelijk van een niet te voorspellen situatie. Mocht een dergelijke situatie zich voordoen zal naar redelijkheid moeten worden bepaald of er sprake is van een schade waarvoor de leverancier aansprakelijk is (en waarvoor de VRH de leverancier ook daadwerkelijk aansprakelijk wil stellen).</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
84.	Inkoopvoorwaarden	Art. 18.2
Vraag	<p>Inschrijver verzoekt u om deze boete te laten vervallen.</p>	
Antwoord	<p>Akkoord.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
85.	Inkoopvoorwaarden	Art. 18.4
Vraag	<p>Inschrijver verzoekt u om deze vrijwaring te laten vervallen of anders te beperken tot claims van derden als gevolg van opzet op grove schuld van Opdrachtnemer en waarbij de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 18.1 van toepassing is. Bent u bereid tot deze aanpassing?</p>	
Antwoord	<p>Het is akkoord artikel 18.4 te beperken tot de genoemde aansprakelijkheidsbeperking (zie het antwoord op vraag 29).</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
86.	Inkoopvoorwaarden	Art. 19.5
Vraag	<p>Het risico hiervan zou bij Opdrachtgever moeten liggen. Inschrijver verzoekt u daarom de laatste zin te verwijderen.</p>	
Antwoord	<p>Dit artikel is komen te vervallen.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
87.	Inkoopvoorwaarden	Art. 19.6
Vraag	Niet alleen de kosten zouden moeten worden vergoed maar ook zou betaald moeten worden door de Diensten tot dat moment geleverd, de reeds gedane investeringen en een redelijke beëindigingsvergoeding. Bent u bereid dit aan te passen?	
Antwoord	Dit artikel kan komen te vervallen (zie het antwoord op vraag 39).	

Nr.	Categorie	Betreft
88.	Inkoopvoorwaarden	Art. 20.2
Vraag	Het is inschrijver niet toegestaan haar verzekeringspolis te delen. Wel kan Inschrijver een verzekeringscertificaat overleggen. Is dat voor u ook voldoende?	
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Categorie	Betreft
89.	Aanbestedingsleidraad	Pag. 7
Vraag	<p><i>De initiële fase van de Overeenkomst is de startdatum van de overeenkomst en dient uiterlijk te starten op 11 augustus 2017 en afgerond te zijn op 1 december 2017. Dit is de fase waar installatie, implementatie en bedrijfsgerede oplevering van het financiële systeem plaats dient te vinden, getoetst door diverse gebruikers acceptatietesten.</i></p> <p>Wat verstaat de VRH onder bedrijfsgerede oplevering? Is dit de oplevering inclusief migratie van stamdata en openstaande posten en beginbalansen?</p>	
Antwoord	De VRH verstaat onder bedrijfsgerede oplevering de oplevering inclusief migratie van stamdata exclusief openstaande posten en beginbalansen.	



Nr.	Categorie	Betreft
90.	Aanbestedingsleidraad	Pag. 10
Vraag	<p><i>1) Advies en de ondersteuning bij de inrichting van de financiële modules;</i></p> <p>De opdrachtomschrijving vermeldt advies en ondersteuning. Is VRH voornemens om de implementatie van het systeem in eigen beheer uit te voeren? Welke partij draagt de verantwoordelijkheid voor de implementatie?</p>	
Antwoord	<p>Dat het woord ondersteuning bij uw firma oproept dat de VRH de implementatie in eigen beheer zou willen uitvoeren is een misvatting. Dit is niet het geval en de VRH heeft niet de kennis en expertise op dit vlak. De VRH kent uw systeem niet en dient ondersteund te worden in de uitvoering door professionals vanuit uw firma en vraagt mede daarom binnen de aanbesteding een implementatieplan. De implementatie is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid, waarbij zowel de VRH als de opdrachtnemer een projectleider leveren. De VRH wil gebruik maken van uw expertise en ervaring in welke stappen en welke volgorde tot een succesvolle implementatie te komen, als af te stemmen met de projectleider van de VRH.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
91.	Aanbestedingsleidraad	Pag. 10
Vraag	<p><i>5) Realiseren memoriaalboekingen voor 2018 door afdeling financiën, ondersteund door de leverancier;</i></p> <p>Wordt hiermee bedoeld het laden van de beginbalansen van 2018?</p>	
Antwoord	<p>Voor het realiseren van memoriaalboekingen wordt o.a. bedoeld het inboeken van de beginbalans 2018. Daarnaast wil de VRH memoriaalboekingen t.b.v. kosten- en batenegalisatie via de periodeverdeeldagboeken invoeren.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
92.	Aanbestedingsleidraad	Pag. 11
Vraag	<p><i>In deze fase van aanbesteden denkt de VRH aan de volgende soorten acceptatietesten:</i></p> <p><input type="checkbox"/> Unit test(en);</p> <p><input type="checkbox"/> Ketentest(en);</p> <p><input type="checkbox"/> Gebruikersacceptatietest(en).</p> <p>In samenhang met de vraag omtrent de implementatie verantwoordelijkheid: welke partij is verantwoordelijk voor de unit test? Is dit VRH of de implementatiepartner?</p>	
Antwoord	<p>Zie het antwoord op vraag 73.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
93.	Aanbestedingsleidraad	Pag. 11
Vraag	<p>8) <i>Opleveren beheerdershandleiding en (eind)gebruikershandleiding (de inschrijver is tevens verantwoordelijk voor het actueel houden van de handleidingen);</i></p> <p>Wat wordt er bedoeld met actueel houden? Dit is de initiële fase, dus stopt per 1 januari 2018.</p>	
Antwoord	<p>Het actueel houden van de handleidingen is in de initiële fase niet aan de orde.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
94.	Bijlage A.4 Programma v Eisen en Wensen	1E.31
Vraag	<p><i>Binnen het systeem moet een kopie van de huidige administratie gemaakt kunnen worden.</i></p> <p>Zijn dit alleen stamgegevens of ook alle transacties?</p>	
Antwoord	<p>Het betreft hier de stamgegevens en alle overige data. Dit ten behoeve van het openen van een eigen testomgeving ten behoeve van scenario- en boekingsanalyse.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
95.	Bijlage A.4 Programma v Eisen en Wensen	1E. 35
Vraag	<p><i>In het systeem is het mogelijk om het dagboek (of specifieke onderdelen daarvan) te kopiëren.</i></p> <p>Welk doel streeft u na met deze actie?</p>	
Antwoord	<p>Het doel van het kopiëren van een dagboek is dat bij het aanmaken van een nieuw dagboek een aantal settings wordt overgenomen.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
96.	Normeringen	
Vraag	<p>Inschrijver is een ICT leverancier. De NEN 7510 en 7512 standaard zijn specifiek gericht op de zorgsector en zullen over het algemeen niet door ICT leveranciers zijn gehaald. Bovendien kan men zich afvragen of met ISO 270001 het beoogde doel al niet voldoende is behaald. Zie ook: <a href="https://zbc.nu/security/nen-7510-informatiebeveiliging-in-de-zorg/zorginstellingen-op-achterstand-door-nen-7510/">https://zbc.nu/security/nen-7510-informatiebeveiliging-in-de-zorg/zorginstellingen-op-achterstand-door-nen-7510/</a></p> <p>Wilt u de eis mbt tot NEN 7510 en 7512 laten vervallen?</p>	
Antwoord	<p>NEN7510 en 7512 kunnen vervallen. Aantoonbaar gecertificeerd voor ISAE 3402 en ISO27001 is voldoende.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
97.	SLA	
Vraag	Inschrijver verzoekt om haar SLA en desbetreffende service van toepassing te verklaren. Inschrijver heeft bijvoorbeeld alleen support voor kerngebruikers die opgeleid zijn om support vragen te kunnen stellen. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 52.	



Nr.	Categorie	Betreft
98.	SLA	Bijlage A.4 Programma van eisen en wensen, III KPI's & Service levels
Vraag	<p>U schrijft in de leidraad dat de KPI's &amp; Servicelevels als uitgangspunt zullen worden gehanteerd bij het opstellen van de SLA. Wat bedoelt u hier exact mee? Zijn het hiermee niet-onderhandelbare eisen, of is er overleg mogelijk hierover?</p> <p>U maakt een onderscheid in "Norm" en "SLA norm". Kunt u dit toelichten. Wat zijn de sancties indien er normen niet worden gehaald?</p> <p>Inschrijver maakt gebruik van een uniforme SLA voor al haar klanten. Door het inzetten van een standaard SLA is het voor inschrijver mogelijk om te werken met uniforme, efficiënte en betrouwbare werkprocessen. Inschrijver kan hiervan niet afwijken. De uniforme SLA levert voor de klanten van inschrijver een bevredigend service niveau.</p> <p>Bent u bereid om te overwegen om u te conformeren aan de uniforme SLA?</p> <p>Bent u bereid om een SLA voor te schrijven als onderdeel van het voorstel van aanbieder en deze mee te nemen in de weging?</p>	
Antwoord	<p>U stelt meerdere vragen:</p> <p>Wat bedoelt u hier exact mee? Zijn het hiermee niet-onderhandelbare eisen, of is er overleg mogelijk hierover? Zie het antwoord op vraag 52</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. U maakt een onderscheid in "Norm" en "SLA norm". Kunt u dit toelichten. Met Norm wordt het feitelijke servicelevel bedoeld, met SLA norm wordt aangegeven in welk percentage van de maandelijkse gevallen minimaal voldaan moet worden aan het feitelijke servicelevel (prestatie-indicator).</li> <li>2. Wat zijn de sancties indien er normen niet worden gehaald? Het niet behalen van de afgesproken normen kan ertoe leiden dat de VRH de leverancier een toerekenbare tekortkoming verwijt. Er zal dan een ingebrekestelling worden verzonden waarin een reële herstel/oplostijd wordt geboden.</li> <li>3. Bent u bereid om te overwegen om u te conformeren aan de uniforme SLA? Nee, niet voorhand. Zie het antwoord op vraag 52.</li> <li>4. Bent u bereid om een SLA voor te schrijven als onderdeel van het voorstel van aanbieder en deze mee te nemen in de weging? Nee. Bij gunningscriterium G8 is het niet de intentie om SLA/KPI's te beoordelen, maar het proces hoe tot een gemeenschappelijk SLA/KPI's te komen.</li> </ol>	



Nr.	Categorie	Betreft
99.	Aanbestedingsleidraad	HRM en salarisadministratie
Vraag	De meeste financiële systemen hebben geen <i>geïntegreerde</i> oplossing voor HRM en salarisadministratie. Bent u bereid om dit onderdeel als een wens op te nemen in plaats van als eis?	
Antwoord	De module HRM en Salarisadministratie is bij de rectificatie uit de aanbesteding gehaald. De overige modules dienen wel geïntegreerd te zijn.	



Nr.	Categorie	Betreft
100.	Hosting	Pagina 10 aanbestedingsdocument , overzicht aantal gebruikers
Vraag	<p>In de aanbesteding staat op pagina 10 een overzicht van het aantal gebruikers. Onderscheiden worden: 191 aanvragers, 37 budgethouders, 6 applicatiebeheerders en 12 medewerkers finance &amp; control. Het totaal aantal gebruikers van 246 dient als uitgangspunt voor de prijsstelling genomen te worden. Ten behoeve van het bepalen van de benodigde infra-capaciteit enzovoorts willen wij graag een vertaling van dit aantal medewerkers naar: applicatiebeheerders (6 dus), medewerkers back-office, raadplegers, goedkeurders en medewerkers applicatie (wij nemen aan 243). Tevens is het – indien binnen scope – aantal tijdschrijvers van belang.</p> <p>Kunt u ons van deze vertaling voorzien?</p> <p>Met medewerkers Back-Office bedoelen we de medewerkers op de afdeling Financiën, deze zijn in onze ogen de genoemde 12 medewerkers van Finance &amp; control. Op pagina 11 wordt echter bij het onderdeel opleidingen gesproken over 2-3 medewerkers afdeling financiën tot functioneel beheer en 16-20 medewerkers tot intensieve gebruikers (financieel medewerkers, medewerkers grootboek en financieel adviseurs).</p> <p>Medewerkers applicatie had 'Overige medewerkers applicatie' moeten zijn. Dit zijn in onze ogen de door u genoemde minder intensieve gebruikers. De essentie van de vraag is om inzicht te krijgen in het aantal heavy users (intensieve gebruikers) en light users (minder intensieve gebruikers).</p> <p>Kunt u hier duidelijkheid in verschaffen aangezien het totaal aantal van 246 medewerkers en de gebruikte terminologie niet helemaal overeen komt met de gegevens op pagina 11 (onderdeel opleidingen en het aantal van 230 minder intensieve gebruikers (financieel medewerkers, medewerkers grootboek en financieel adviseurs) ?</p> <p>Dienen we ook nog rekening te houden met gebruikers die alleen gebruik gaan maken van een tijdschrijfmodule? En zo ja, behoort dit tot de scope?</p>	
Antwoord	<p>U stelt meerdere vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kunt u ons van deze vertaling voorzien? Zie pagina 1 van deze nota. De door u gevraagde indeling wordt niet zo mee gewerkt binnen de VRH en is daarom niet te geven.</li> <li>2. Kunt u hier duidelijkheid in verschaffen aangezien het totaal aantal van 246 medewerkers en de gebruikte terminologie niet helemaal overeen komt met de gegevens op pagina 11 (onderdeel opleidingen en het aantal van 230 minder intensieve gebruikers (financieel medewerkers, medewerkers grootboek en financieel adviseurs)? Er zijn 6 (functioneel) applicatiebeheerders waar er 2-3 medewerkers worden opgeleid tot functioneel beheerder. De circa 16-20 medewerkers tot intensieve gebruikers is een optelling van de medewerkers Fin. &amp; Control en applicatiebeheer op pagina 10 van de aanbestedingsleidraad. De overige gebruikers zijn minder intensieve gebruikers.</li> </ol>	



	3. Nee, deze uren worden geboekt door een gebruiker die reeds in het systeem kan (bijvoorbeeld een projectleider). De VRH wil voorkomen dat bijvoorbeeld een externe medewerkers een licentie moet krijgen om uren te kunnen boeken.
--	--

Nr.	Categorie	Betreft
101.	Hosting	Service windows gehoste omgeving
Vraag	Wat zijn de vereiste service-windows van de omgeving?	
Antwoord	<p>In het kader van Het Nieuwe Werken is de norm die de VRH hanteert 'tijd- en locatieafhankelijk werken' (principe VRH-A-7 in Bijlage C.3). Informatie dient hiertoe 24/7 raadpleegbaar te zijn (principe VRH-A-5 in Bijlage C.3).</p> <p>Het vereiste service-window voor dienstverlening van de Servicedesk is 09.00-16.30 uur op werkdagen (Eis II.17).</p> <p>Het gewenste service-window voor dienstverlening van de Servicedesk is 07.30-17.30 uur op werkdagen (Wens II.18).</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
102.	Hosting	Beschikbaarheid
Vraag	Welk percentage beschikbaarheid wilt u zowel binnen als buiten de servicewindows?	
Antwoord	<p>In principe dient het systeem 7 dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar te zijn (in overeenstemming met principes VRH-A-5 en VRH-A-7 in Bijlage C.3).</p> <p>Het minimale beschikbaarheidspercentage zowel binnen het vereiste service-window (9.00-16.30 uur op werkdagen) als buiten dit window is 98%.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
103.	Hosting	RTO/RPO
Vraag	Welk aantal uren voorziet u aangaande RTO/RPO	
Antwoord	<p>In het geval van een calamiteit (overmacht) gaat de VRH in het kader van disaster-recovery uit van een RTO van maximaal 72 uur.</p> <p>De VRH gaat er vanuit dat de tijd die verstreken mag zijn sinds de laatste volledig herstelbare backup maximaal 24 uur bedraagt (Recovery Point Objective, maximaal toegestane hoeveelheid verloren transacties).</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
104.	Hosting	Retentie Backup
Vraag	Hoeveel dagen retentie voor wat betreft de backup wilt u?	
Antwoord	Zie eis II.56.	



Nr.	Categorie	Betreft
105.	Hosting	Uitvoering omgeving
Vraag	Wilt u de omgeving single of double uitgevoerd zien?	
Antwoord	De omgeving dient zodanig uitgevoerd te zijn dat voldaan kan worden aan de eisen met betrekking tot beschikbaarheid en recovery (zie antwoorden bij vragen 101, 102 en 103). Zie tevens het antwoord op vraag 94.	

Nr.	Categorie	Betreft
106.	Programma van Eisen en wensen	ICT Beveiliging,II.08
Vraag	Opdrachtnemer kan als ICT-leverancier niet gecertificeerd worden op ISO7510 en ISO7512 (dit zijn normen voor de zorg). Kan opdrachtgever expliciet aangeven waar opdrachtnemer als leverancier aan dient te voldoen?	
Antwoord	NEN7510 en 7512 kunnen vervallen. Aantoonbaar gecertificeerd voor ISAE 3402 en ISO27001 is voldoende.	

Nr.	Categorie	Betreft
107.	Overeenkomst	Looptijd Overeenkomst, artikel 2.2
Vraag	Gezien de lengte van de maximale looptijd van 10 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 2.2 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering:  "Partijen stellen elkaar uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de in artikel 2.1 bedoelde termijn / op dat moment geldende termijn."  Gaat u hiermee akkoord?"	
Antwoord	Het is akkoord om artikel 2.2 wederkerig te maken, maar de VRH dient hierover minimaal 1 jaar voor afloop van de initiële periode geïnformeerd te zijn wegens de redenen als genoemd in het antwoord op vraag 64.	

Nr.	Categorie	Betreft
108.	Overeenkomst	Artikel 9.4, aansprakelijkheid
Vraag	Kunt u bevestigen dat deze schade valt onder de beperking van aansprakelijkheid conform artikel 18.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden?	
Antwoord	Ja.	



Nr.	Categorie	Betreft
109.	Overeenkomst	Artikel 12.1, gebruiksrecht
Vraag	Bent u bereid de volgende tekst op te nemen: het gebruiksrecht op de software dat via de dienst ter beschikking wordt gesteld, eindigt na afloop van de overeenkomst (Dienst eindigt gebruiksrecht eindigt)."	
Antwoord	Ja.	

Nr.	Categorie	Betreft
110.	Overeenkomst	Artikel 13.3, acceptatietest
Vraag	Kunt u bevestigen dat artikel 13.3 als volgt dient te luiden: Indien niet wordt gekomen tot een bedrijfsgerede oplevering op uiterlijk 1 december 2017, zal deze overeenkomst worden ontbonden.	
Antwoord	De 1 december 2017 geldt als fatale termijn, maar op basis van uw vraag instemmen dat de overeenkomst ZAL worden ontbonden is voor de VRH te bindend van aard.	

Nr.	Categorie	Betreft
111.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 8.1, Tijdigheid
Vraag	Kunt u bevestigen dat er slechts sprake is van 1 fatale termijn: bedrijfsgerede oplevering op uiterlijk 1 december 2017.	
Antwoord	Ja.	

Nr.	Categorie	Betreft
112.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 8.2, Tijdigheid
Vraag	Opdrachtnemer verzoekt het maximum van de boete aan te passen naar 5% van de onder de overeenkomst door opdrachtnemer gefactureerde en ook daadwerkelijk ontvangen bedragen in het jaar voorafgaand aan de verbeurte van de boete. Enige verbeurde boete dient in mindering gebracht te worden op de maximaal uit te keren schade bij aansprakelijkheid van opdrachtnemer. Gaat u hiermee akkoord?	
Antwoord	De boete komt te vervallen.	



Nr.	Categorie	Betreft
113.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 13.1, Intellectuele eigendom en beperkte rechten
Vraag	<p>Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met dit artikel. Opdrachtnemer zal voor de duur van de overeenkomst een niet-exclusief niet-overdraagbaar en niet sublicentieerbaar gebruiksrecht aan opdrachtgever verlenen voor Programmatuur waarvan (en voorzover) zijzelf rechthebbende is, welk gebruiksrecht tevens beperkt is tot het doel van de overeenkomst. Niet-exclusief is belangrijk voor inschrijvende Partij, omdat het standaard programmatuur is die aan vele andere partijen wordt verleend en dus niet-exclusief aan uw Aanbestedende Dienst ter beschikking wordt gesteld. Niet-overdraagbaar/sublicentieerbaar betekent dat het gebruiksrecht aan de aanbestedende dienst wordt verleend en dat de aanbestedende dienst niet bevoegd is om de programmatuur aan derden ter beschikking te stellen zonder de toestemming van Inschrijvende Partij. Indien de Aanbestedende Dienst hiertoe wel bevoegd zou zijn zou zij zelfstandig de programmatuur van Inschrijvende partij aan derden kunnen verstrekken al dan niet tegen betaling. Dit zou de eigendomsrechten van Inschrijvende Partij (of haar toeleveranciers) ontoelaatbaar uithollen.</p> <p>Graag ontvangen wij uw akkoord op de volgende zinsnede: Opdrachtnemer verleent een niet exclusief, niet-overdraagbaar en niet sublicentieerbaar gebruiksrecht op standaardprogrammatuur voor de duur van de overeenkomst.</p>	
Antwoord	Wij zijn akkoord met uw zinsnede.	

Nr.	Categorie	Betreft
114.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 13.1, Intellectuele eigendom en beperkt rechten
Vraag	<p>Er is in deze passage niets opgenomen t.a.v. (diensten op) programmatuur waarvan Contractant niet de rechthebbende is.</p> <p>Het volgende zal gelden voor (diensten op) programmatuur waarvan Contractant niet de rechthebbende is: Indien Opdrachtnemer (een gebruiksrecht op) Programmatuur levert waar zij zelf niet de intellectuele eigendomsrechten in houdt ("Derden Programmatuur"), Diensten gerelateerd aan Derden Programmatuur levert (bijvoorbeeld onderhoudsdiensten), kan Opdrachtnemer slechts die rechten verstrekken aan Opdrachtgever die zij van de betreffende (rechthebbende) toeleverancier verkrijgt. De licentie-, garantie-, onderhouds- en/of verkoopvoorwaarden van de betreffende toeleverancier prevaleren bij de levering van dergelijke Derden Programmatuur, of Diensten boven de voorwaarden van de Overeenkomst.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 70.	



Nr.	Categorie	Betreft
115.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 18.1, Aansprakelijkheid en vrijwaring
Vraag	Kunt u bevestigen dat de beperking van aansprakelijkheid is beperkt tot driemaal de waarde van de Opdracht gedurende de totale looptijd van de overeenkomst?	
Antwoord	Ja. Zie het antwoord op vraag 29.	

Nr.	Categorie	Betreft
116.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 18.2, Aansprakelijkheid en vrijwaring
Vraag	Opdrachtnemer verzoekt het maximum van de boete aan te passen naar 5% van de onder de overeenkomst door opdrachtnemer gefactureerde en ook daadwerkelijk ontvangen bedragen in het jaar voorafgaand aan de verbeurde van de boete. Enige verbeurde boete dient in mindering gebracht te worden op de maximaal uit te keren schade bij aansprakelijkheid van opdrachtnemer. Gaat u hiermee akkoord?	
Antwoord	De boete komt te vervallen.	

Nr.	Categorie	Betreft
117.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 18.4, Aansprakelijkheid en vrijwaring
Vraag	Kunt u bevestigen dat deze vrijwaring onder de beperking van aansprakelijkheid valt?	
Antwoord	Ja.	

Nr.	Categorie	Betreft
118.	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 20.2, Aansprakelijkheid en vrijwaring
Vraag	Het afschrift van de polis is een ingewikkeld en zeer lang document en bovendien vertrouwelijk. Een samenvatting van deze polis hebben wij opgenomen in ons verzekeringscertificaat. Bent u bereid ons verzekeringscertificaat te accepteren in plaats van het afschrift van de polis?	
Antwoord	Akkoord.	



Nr.	Categorie	Betreft
119.	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, par. 5.2.1, pag. 30 aansprakelijkheidsverzekering
Vraag	Omdat een aansprakelijkheidsverzekering zonder maximum per jaar niet verzekeraar is, verzoeken wij u om naast een dekking van minimaal € 500.000,- per schadegeval een maximum van € 1.250.000,- per jaar op te nemen voor de aansprakelijkheidsverzekering. Gaat u hiermee akkoord?	
Antwoord	Nee, maar om de reden dat wij de aansprakelijkheid niet willen verhogen naar € 1.250.000. De aansprakelijkheid is beperkt tot € 500.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen (paragraaf 5.2.1 aanbestedingsleidraad).	

Nr.	Categorie	Betreft
120.	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad, Par. 5.2.3, pag. 33
Vraag	U verzoekt Gegadigde als bewijs een gewaarmerkt origineel uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel te overleggen. Kunt u ook akkoord gaan met een kopie van een gewaarmerkt uittreksel?	
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Categorie	Betreft
121.	Format Eigen Verklaring	Bijlage A.1 Deel III.C
Vraag	Begrijpt inschrijver het correct dat de aanbestedende dienst het past performance criterium in de UEA Deel III.C uitsluitend conform artikel 2.87 lid 1 sub g juncto lid 2 sub d Aanbestedingswet uitlegt?	
Antwoord	De door u aangehaalde artikelen zijn inderdaad relevant in relatie tot dit onderwerp. Mocht een dergelijke situatie zich voordoen moet de VRH zich verdiepen in mogelijke andere artikelen en juridische uitspraken op dit vlak.	

Nr.	Categorie	Betreft
122.	Programma van Eisen en wensen	1B Documentmanagement
Vraag	Onze oplossing biedt mogelijkheden voor documentenopslag binnen het financiële systeem en opslag van documenten in uw DMS van BCT waarbij gebruik gemaakte worden van de standaard Zaak- en Documentenservice. Een aantal eisen die bij 1B worden genoemd betreffen in onze ogen specifieke functionaliteit die thuishoren in uw DMS systeem van BCT. Gaat hier dan met name om de eisen rondom archiefwet (1B.03 en 1B.05), bewaartermijnen en vernietiging (1B.12 en 1B.13). Is het akkoord om een aantal eisen genoemd bij 1B Documentmanagement in te vullen met een koppeling op basis van de Zaak- en Documentenservice naar het uw DMS systeem van Corsa?	
Antwoord	Documenten gerelateerd aan financiële transacties dienen binnen het financiële systeem gearchiveerd te worden, zonder tussenkomst van een ander systeem/DMS (bijvoorbeeld Corsa).	



Nr.	Categorie	Betreft
123.	Programma van Eisen en wenen	Bijlage A.4, II ICT Eis II 49
Vraag	<p>In Eis II 49 wordt gevraagd om te koppelen met OCR functionaliteit van Ricoh terwijl u in Eis II 51 vraagt om herkenningsoftware. We kunnen aan beide eisen voldoen maar zullen in onze aanbieding een keuze moeten maken. Het gebruik maken van bestaande OCR functionaliteit brengt uiteraard minder investeringen met zich mee dan herkenningsoftware aanbieden.</p> <p>Waar moeten we nu vanuit gaan in onze aanbieding?</p>	
Antwoord	<p>In Eis II 49 wordt niet gevraagd om te koppelen met de OCR functionaliteit van Ricoh, maar om de multifunctional te koppelen met het systeem ten behoeve van het scannen van facturen. De leverancier kan hierbij al dan niet gebruik maken van de OCR functionaliteit van Ricoh. Eis II 51 (het systeem beschikt over herkenningsoftware) blijft zodoende van toepassing.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
124.	Programma van Eisen en wenen	Bijlage A.4, 1E Financiën en activa, 1E.66
Vraag	<p>In deze eis wordt gevraagd om toegang voor externe leveranciers om zelf facturen te boeken. 'Boeken' zien wij als een actie die is voorbehouden aan medewerkers financiën. Ook bij crediteuren is functiescheiding en risicobeheersing een belangrijk element. Kan deze eis worden vertaald als het aanleveren van een e-factuur? Zo niet, kunt u dan toelichten in welke situatie(s) leveranciers eigen facturen mogen boeken?</p>	
Antwoord	<p>Het kunnen verwerken van een binnengekomen E-factuur volstaat ook.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
125.	Programma van Eisen en wenen	Bijlage A.4, 1E Financiën en activa, 1E.34
Vraag	<p>Het aantal numerieke posities heeft onder andere een relatie met de opzet, werking en methodieken in een financiële applicatie. Indien voornoemde elementen, alsook de herkenbaarheid, gewaarborgd zijn, kunt u dan akkoord gaan met een afwijkend aantal posities?</p>	
Antwoord	<p>Als de inschrijver de opzet, werking, methodiek en herkenbaarheid kan waarborgen dan gaat de VRH hier mee akkoord.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
126.	Programma van Eisen en wensen	Bijlage A.4, 1E Financiën en activa, 1E.28
Vraag	Een vertaaltabel is niet noodzakelijk indien een koppeling is gebaseerd op relevante standaarden of op een ander wijze is ingeregeld. Kunt u in dit kader akkoord gaan met het ontbreken van een vertaaltabel. (Wanneer de werking van de koppeling is gewaarborgd.)	
Antwoord	Op dit moment gebruikt de VRH een vertaaltabel tijdens het inlezen van de journaalposten uit de salarisadministratie. Als de leverancier kan woordborgen dat dit zonder vertaaltabel op een andere wijze is ingeregeld, dan kan de VRH hier akkoord mee gaan.	

Nr.	Categorie	Betreft
127.	Applicatie landschap	Qlikview
Vraag	Inschrijver verneemt graag de opzet en omvang van de reeds aanwezige Qlikview licentie. Welke licentie en type gebruikers zijn er reeds in de licentie opgenomen?	
Antwoord	De VRH heeft geen Qlikview. De VRH heeft wel Qliksense in gebruik als BI-tool. Qliksense maakt geen onderscheid in type licentie. Er zijn binnen de VRH 50 gebruikers en wordt gebruikt ten behoeve van rapportages over verschillende systemen heen.  Dit staat los van de aanbesteding. In de aanbesteding wordt gevraagd om een rapportage tool waarmee gerapporteerd kan worden (Bijlage C.4, onderdeel 1D). Het is aan de leverancier welke tool hier te bieden.	

Nr.	Categorie	Betreft
128.	Nota van inlichtingen 0	Termijnen
Vraag	De voorlopige gunning is verplaatst naar 13 juli. Inschrijver vraagt zich af of de termijn om onderling PvE te bespreken, die nu op 24 juli staat niet aangepast zou moeten worden?	
Antwoord	Dit zou in relatie tot de aangepaste planning inderdaad in de periode 14 juli/2 augustus moeten worden. De insteek is deze verificatie uit te voeren voor definitieve gunning.	

Nr.	Categorie	Betreft
129.	Nota van inlichtingen 0	Opmerkingen vanuit de VRH
Vraag	Inschrijver vraagt zich af of het correct is dat er is weergegeven op pagina 2 dat de VRH per 1-1-2017 met een "lege" administratie.	
Antwoord	De VRH gaat er vanuit dat de administratie op 1-1-2018 is ingericht voor wat betreft kostensoorten, kostenplaatsen, kostendragers, debiteuren en crediteuren, dagboeken en de openingsbalans. De mutaties van voor 1-1-2018 hoeven niet te worden geconverteerd.	



Nr.	Categorie	Betreft
130.	Nota van inlichtingen 0	Omvang van de VRH
Vraag	Inschrijver vraagt zich af hoe de aantallen te verlonen medewerkers van 1.300 zich verhoudt tot de aantallen op pagina , 400 beroeps en 310 vrijwilligers. Kan VRH hier een antwoord op geven?	
Antwoord	De genoemde aantallen van 400 beroeps en 310 vrijwilligers betreffen de operationele dienst, de overige personeelsleden betreffen de overige (ondersteunende) afdelingen van de VRH.	

Nr.	Categorie	Betreft
131.	Aanbestedingsleidraad	7.1. Prijs
Vraag	Inschrijver vraagt zich af hoe het rekenvoorbeeld op pagina 35 dient te worden geïnterpreteerd? Er wordt omschreven dat het gaat om 40 punten echter in het rekenvoorbeeld worden 450 en 300 toegekend. Graag uw toelichting hierop.	
Antwoord	Het rekenvoorbeeld is gebaseerd op andere, een fictieve aantal punten.	

Nr.	Categorie	Betreft
132.	Programma van Eisen en wensen	Eis 1E.34, Het dagboeknummer (kas, bank, inkoop, verkoop, memo) bevat minimaal 5 posities.
Vraag	Inschrijver vraagt zich af waarom dit een eis is en of opdrachtgever bereid is om dit als wens te formuleren.	
Antwoord	Zie hiervoor het antwoord op vraag 125.	

Nr.	Categorie	Betreft
133.	Programma van Eisen en wensen	Eis 1E.72, Het systeem controleert bij invoer elk IBAN nummer op bestaanbaarheid.
Vraag	Inschrijver vraagt zich af of hier wordt bedoeld bestaanbaarheid of geldigheid?	
Antwoord	De wens betreft hier inderdaad de geldigheid.	

Nr.	Categorie	Betreft
134.	Programma van Eisen en wensen	Eis 1E.107, Het is mogelijk om creditnota's automatisch te verrekenen en de verwerking hiervan in het betalingskenmerk te realiseren.
Vraag	Inschrijver vraagt zich af, wat wordt bedoeld met "de verwerking hiervan in het betalingskenmerk te realiseren". Kan VRH hier een toelichting op geven?	
Antwoord	In de betaalbatch moet voor de leverancier, waar de VRH aan gaat betalen, zichtbaar zijn dat het gaat om een betaalde factuur onder aftrek van de creditnota.	



Nr.	Categorie	Betreft
135.	Programma van Eisen en wensen	Eisen 1B.01 tot en met 1B.16
Vraag	<p>Inschrijver vraagt zich hoe alle eisen te interpreteren zijn en mogelijk wensen worden? Vraagstelling is gerelateerd aan de Nvi 0, pagina 3 waarin een duidelijke communicatie staat dat de VRH het financieel plus niet als DMS zal gaan gebruiken.</p>	
Antwoord	<p>Eisen en wensen zoals aangegeven in het programma van eisen blijven onveranderd staan. Wat onder punt 4 NvI 0 beoogd wordt, is dat in het financieel systeem plus zowel facturen als contracten en andere aan de financiële administratie gerelateerde documenten binnen het systeem kunnen worden opgeslagen.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
136.	Demonstratie	Planning
Vraag	<p>Inschrijver heeft bij mogelijke demonstratie geanticipeerd op 13 juli 2017. Door de gewijzigde planning en reeds gemaakte afspraken wordt het wel haast onmogelijk om op 4 juli te presenteren. Inschrijver verzoekt dan ook, bij een uitnodiging, om op 6 juli te kunnen presenteren. Inschrijver verneemt graag reactie van VRH.</p>	
Antwoord	<p>De insteek is 4 juli de demo's te houden. Afhankelijk van het aantal partijen als uitgenodigd voor de demo, zal de demo tevens plaatsvinden op 6 juli.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
137.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 2.1, pagina 2
Vraag	<p>Opdrachtgever lijkt een schrijffout te hebben gemaakt aan het eind van de tweede zin met "... en ingaan op 1 januari 2017...". Deze datum is reeds verstreken en 1 januari 2018 is al eerder in de betreffende zin genoemd. Wat inschrijver betreft kan dit zinsdeel vervallen en is daarna duidelijk wat wordt bedoeld. Voor het fraaie zou achter "1 januari 2018", "of zoveel eerder of later als overeengekomen" opgenomen kunnen worden. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?</p>	
Antwoord	<p>Akkoord.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
138.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 4
Vraag	<p>Inschrijver zou hierin ter voorkoming van misverstanden graag een rangorde in aanbrengen waarbij de hoger geplaatste bijlage bij tegenstrijdigheden prevaleert boven de lager geplaatste bijlage.</p> <p>a) de door partijen ingevulde en ondertekende Overeenkomst;                      b) de Aanbieding en bijbehorende bijlagen zoals het prijzenblad;                      c) de bewerkersovereenkomst                      d) de nota's van inlichtingen                      e) aanbestedingsleidraad financieel systeem plus d.d. 1 mei 2017                      f) de algemene inkoopvoorwaarden VRH 2012</p> <p>Kan opdrachtgever hiermee instemmen?</p>	
Antwoord	<p>Nee, want de volgorde is niet correct. Alleen al door de nota van inlichtingen onder de aanbieding te plaatsen, zou een inschrijving van een leverancier de nota overstijgen.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
139.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 6.1
Vraag	<p>Inschrijver zou ter voorkoming van misverstanden en om tegemoet te kunnen komen aan de gevraagde flexibiliteit graag zien dat artikel 6 inzake vergoeding beperkt blijft tot een verwijzing naar het ingediende prijzenblad. De nu opgenomen opsomming van jaarlijkse exploitatiekosten geeft geen inzage in de parameters. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?</p>	
Antwoord	<p>Deze verwijzing is er reeds, namelijk een verwijzing naar de aanbieding van de opdrachtnemer (bijlage 5). Mocht inzage in de parameters noodzakelijk zijn, is het ingediende prijzenblad leidend. De VRH heeft gepoogd een zo "plane" mogelijke overeenkomst op te stellen, echter met het vermelden van de tarieven wil de VRH het voor een lezer tevens gemakkelijk houden.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
140.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 6.3
Vraag	<p>Deze bepaling begint met "en verzonden naar". Inschrijver ontvangt graag de correct geschreven bepaling van opdrachtgever.</p>	
Antwoord	<p>Dit artikel kan komen te vervallen.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
141.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 8.2
Vraag	Kan opdrachtgever instemmen met de volgende tekstaanpassing? "De implementatie vindt plaats in de maanden: augustus, september, oktober en november of zoveel langer als noodzakelijk en overeengekomen."	
Antwoord	Nee. Zie voor een toelichting het antwoord op vraag 72.	

Nr.	Categorie	Betreft
142.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 8.3
Vraag	Kan opdrachtgever instemmen met de volgende tekstaanpassing? "Facturatie van de jaarkosten geschiedt in twee termijnen voorafgaand aan de te leveren Dienst."	
Antwoord	Nee, de VRH gaat geen kosten vooruit betalen waar nog geen prestatie tegenover heeft gestaan.	

Nr.	Categorie	Betreft
143.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 9
Vraag	Kan opdrachtgever instemmen met de volgende tekstaanpassing? "Mocht Opdrachtgever schade lijden door enige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van deze overeenkomst,"	
Antwoord	Ja.	

Nr.	Categorie	Betreft
144.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 11.2
Vraag	Kan opdrachtgever instemmen met de volgende tekstaanpassing? "...de Opdrachtgever vraagt om een...."	
Antwoord	Ja.	

Nr.	Categorie	Betreft
145.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 12
Vraag	Voor zover derde benodigde software leveranciers geen bezwaar hebben en dergelijke mogelijkheden faciliteren kan inschrijver dit voor opdrachtgever organiseren. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat de exacte behoefte en bijbehorende voorwaarden en kosten na gunning worden afgestemd aangezien er in de leidraad geen nadere toelichting is gegeven.	
Antwoord	Nee, kosten na gunning afstemmen is niet wenselijk. De inschrijver dient te bepalen of er op basis van artikel 12 extra kosten zijn. Zie voor verdere toelichting het antwoord op vraag 70.	



Nr.	Categorie	Betreft
146.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 13.2
Vraag	Kan opdrachtgever instemmen met de volgende tekstaanpassing? "Het systeem dient uiterlijk 1 december 2017 of zoveel eerder of later als overeengekomen, bedrijfs gereed opgeleverd te worden"	
Antwoord	Nee. Zie voor een toelichting het antwoord op vraag 72.	

Nr.	Categorie	Betreft
147.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 13.3
Vraag	Kan opdrachtgever instemmen met de volgende tekstaanvulling? "Tenzij een latere oplevering met elkaar is overeengekomen of aantoonbaar niet kan worden gerealiseerd door het handelen of niet-handelen van Opdrachtgever.	
Antwoord	Nee, vooralsnog is 1 december 2017 een fatale termijn en kan de VRH in deze fase geen garanties geven in het alsnog overeenkomen van een latere oplevering.	

Nr.	Categorie	Betreft
148.	Concept overeenkomst (Bijlage C.1)	Artikel 14
Vraag	Inschrijver zou graag zien de indexering "per" de genoemde datum geldt i.p.v. "na" dit ter voorkoming van misverstanden. Tevens doet zij de suggestie om te indexeren conform CPI als betere maatstaf voor toepasselijke inflatie. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	
Antwoord	Aangaande uw eerste vraag: akkoord. Aangaande uw tweede vraag kan de VRH niet mee instemmen omdat een kwantitatieve toelichting waarom dit een betere maatstaf zou zijn ontbreekt.	



Nr.	Categorie	Betreft
149.	Algemene inkoopvoorwaarden	Onredelijke bezwaardheid nuanceren en in lijn brengen met de uitvraag.
Vraag	<p>Kan Opdrachtgever ermee instemmen om in elk geval de navolgende bepalingen van de algemene inkoopvoorwaarden bij voorlopige gunning in overleg met inschrijver in lijn te brengen met hetgeen is uitgevraagd en benodigd is?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De bepalingen 2.3 en 13 zijn te beperkend om standaard software en bijbehorende licentievoorwaarden te kunnen aanbieden.</li> <li>- Aansprakelijkheidsbeperking (18) conform met uitsplitsing naar directe en uitgesloten indirecte aansprakelijkheid met een maximum van 500.000,- zoals gevraagd in de leidraad onder 5.2.1.</li> <li>- Artikel 11, overdracht eigendom na betaling.</li> <li>- Artikel 12, conform SLA.</li> <li>- Artikel 14.3, deze afhankelijkheid bestaat er weldegelijk.</li> <li>- Artikel 19.5 en 6, genoemde termijn aanpassen naar wettelijke standstill-periode van 20 dagen?</li> <li>- De boete van 8.2 en 18.2.</li> </ul>	
Antwoord	<p>Zie hierna de antwoorden op uw subvragen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De bepalingen 2.3 en 13 zijn te beperkend om standaard software en bijbehorende licentievoorwaarden te kunnen aanbieden. Zie het antwoord op vraag 70;</li> <li>- Aansprakelijkheidsbeperking (18) conform met uitsplitsing naar directe en uitgesloten indirecte aansprakelijkheid met een maximum van 500.000,- zoals gevraagd in de leidraad onder 5.2.1. Zie het antwoord op vraag 29 en 83.</li> <li>- Artikel 11, overdracht eigendom na betaling. Dit artikel kan komen te vervallen aangezien de VRH geen eigenaar wordt van de software (alleen gebruikersrecht).</li> <li>- Artikel 12, conform SLA. De VRH ziet de SLA als een nadere specificatie van de kwaliteit, maar ziet geen kwaad in het in stand houden van de artikel 12.1 (met uitzondering van de tweede zin), 12.2 en 12.3. Artikel 12.4 is reeds komen te vervallen.</li> <li>- Artikel 14.3, deze afhankelijkheid bestaat er weldegelijk. Mee eens. Het artikel komt te vervallen.</li> <li>- Artikel 19.5 en 6, genoemde termijn aanpassen naar wettelijke standstill-periode van 20 dagen? Deze artikelen wil de VRH laten vervallen.</li> <li>- De boete van 8.2 en 18.2. De boetes wil de VRH laten vervallen.</li> </ul>	



Nr.	Categorie	Betreft
150.	Concept bestedingsovereenkomst C.6	Onredelijke bezwaardheid nuanceren en in lijn brengen met de uitvraag.
Vraag	Mag inschrijver ervan uitgaan dat er na de voorlopige gunning ruimte bestaat om de concept bestedingsovereenkomst in lijn te brengen met de wet- en regelgeving, de uitvraag en het daarop gebaseerde aanbod? Zo wordt er in 4.3 gevraagd om een ISAE 3402 terwijl deze eis verder nergens in de leidraad is benoemd.	
Antwoord	De bestedingsovereenkomst moet te allen tijde in overeenstemming zijn met de wet- en regelgeving, de uitvraag en het daarop gebaseerde aanbod.  ISAE 3402 is benoemd in de leidraad in Eis II.08.	

Nr.	Categorie	Betreft
151.	Scope	HRM Module Nota van Inlichtingen 0
Vraag	<p>Ons is onvoldoende duidelijk in hoeverre HRM en de Salarisadministratie deel uit maken van de scope van uw aanbesteding. Enerzijds eist en wenst u globale functionaliteit, anderzijds heeft u een lopende overeenkomst, inclusief mogelijke verlengingen tot 1-1-2025 met de huidige leverancier.</p> <p>Kunt u aangeven wat de reden en doelstelling is om de gevraagde functionaliteit aan te besteden afgezet tegen "de wens is om vooralsnog met ADP te blijven werken" en de mogelijk nog lange gebruiksduur met de huidige applicatie?</p> <p>Dit alles vooral ook in het licht van punt 2 van 'zaken ter besluitvorming van de VRH' zoals u daar in Nota van Inlichtingen 0 meldt: <i>'De VRH gaat bekijken de HRM module alsnog op te nemen in de prijzensheet.'</i></p>	
Antwoord	De module HRM en Salarisadministratie is bij de rectificatie uit de aanbesteding gehaald.	



Nr.	Categorie	Betreft
152.	Programma van Eisen en Wensen	1A.01
Vraag	Welke structuren bevat de bestuurlijke begroting en welke mate van detail geldt er voor deze structuren?	
Antwoord	De bestuurlijke begroting kent één programma verdeeld in diverse producten en taakvelden. Via de combinatie kostensoort/kostendrager worden lasten en baten aan producten en taakvelden toegerekend.	

Nr.	Categorie	Betreft
153.	Programma van Eisen en Wensen	1A.03
Vraag	Welke onderliggende rekenregels liggen ten grondslag aan het doorrekenen van budget scenario's?	
Antwoord	Ten behoeve van de budgettering worden fte's en normbedragen per fte als rekenregels gebruikt. Daarnaast is het van belang dat met wijzigingen van de jaarlijkse trend (CPB) rekening gehouden kan worden.	

Nr.	Categorie	Betreft
154.	Programma van Eisen en Wensen	1A.07
Vraag	Wat wordt onder "dynamische begroting" verstaan?	
Antwoord	De VRH verwacht dat het systeem de meerjarenbegroting kan aanpassen op basis van realisaties uit het huidige jaar. Bijvoorbeeld; investeringen 2017 leiden tot kapitaallasten in 2018 en verder. Tussentijdse wijzigingen van de trend moeten voor de komende jaren kunnen worden doorberekend.	

Nr.	Categorie	Betreft
155.	Programma van Eisen en Wensen	1A.07
Vraag	Welke rekenregels liggen ten grondslag aan de "dynamische begroting"?	
Antwoord	Net als bij vraag 153 zijn de fte's en normbedragen per fte leidend als rekenregels.	



Nr.	Categorie	Betreft
156.	Programma van Eisen en Wensen	1A.14
Vraag	Op welke aspecten verschilt de meerjarenbegroting van de begroting per jaar (behalve de tijdshorizon)? (denk aan verschillen in onderliggende structuren, mate van detaillering, e.d.).	
Antwoord	De VRH kent alleen een meerjarenbegroting. In deze meerjarenbegroting wordt voor het eerste jaar van de begroting een extra toelichting opgenomen t.a.v. beleidsmatige ontwikkelingen, grondslagen, financiële ontwikkelingen (waaronder de trend), het risicomanagement, onderhoud kapitaalgoederen, financiering en de bedrijfsvoering. Zie voor de meerjarenbegroting: <a href="http://www.vrh.nl/publicaties/">http://www.vrh.nl/publicaties/</a>	

Nr.	Categorie	Betreft
157.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 5.2.2.1 Referentieprojecten
Vraag	Wij hebben referenten waarmee we invulling kunnen geven op de gevraagde kerncompetenties. Maar we hebben 1 referent die volledig de scope 1 tot en met 3 dekt. Deze referent kunnen wij pas in juli door VRH laten benaderen. Gaat VRH ermee akkoord om deze referent op te voeren als referent voor deze aanbesteding?	
Antwoord	<p>Nee. Als aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- op pagina 32 dient de referent gecheckt te kunnen worden. Aangezien de aanbesteding op 2 juni sluit en de planning is om op 23 juni de uitnodiging voor de demonstratie te sturen, is in juli de referentie kunnen controleren te laat;</li> <li>- op pagina 31 staat aangegeven dat alleen kan worden volstaan met de werkelijk behaalde resultaten en geen prognose. Als de reden is dat pas per juli contact opgenomen kan worden omdat de werkzaamheden in juli nog uitgevoerd moeten worden, wordt juli gezien als de "prognose" aangezien de aanbesteding op 2 juni sluit.</li> </ul> <p>Voor alle duidelijkheid dienen de ingediende referentieopdracht(en) een web-based oplossing te betreffen. Verder wil de VRH u erop attenderen dat het natrekken van referenties (pagina 32 aanbestedingsleidraad) voor een referent niet veel tijd in beslag zal nemen. De VRH zal telefonisch en/of per e-mail contact zoeken met de opgegeven contactpersoon in bijlage A.2 om één/enkele zaken te verifiëren.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
158.	Aanbestedingsleidraad	Hoofdstuk 5.2.2.1 Referentieprojecten
Vraag	<p>Voor de referentieaanvragen wordt er gevraagd naar Totaalbedrag looptijd opdracht en jaarlijks bedrag opdracht/contract in de (semi) overheid. Dit is bedrijfsgevoelige informatie die onze referenten vanwege hun interne beleid niet naar buiten mogen brengen. Mogelijk dat alleen met goedkeuring van de board een budgetindicatie gegeven kan worden van de opdracht, maar het zou kunnen zijn dat de board negatief adviseert en wij deze informatie niet mogen verlenen. Hoe adviseert VRH met deze situatie van confidentiële informatie om te gaan? Is het akkoord om vanwege deze confidentiële redenen geen (exact) bedrag gegeven kan worden? Volstaat een indicatief bedrag/ een schatting in jaarlijkse en totale kosten?</p>	
Antwoord	<p>Het is akkoord geen exacte bedragen aan te geven. De VRH wil kunnen beoordelen of er inderdaad sprake is van een minimale totale opdrachtwaarde van 50.000 over minimaal twee jaar. De referent moet kunnen bevestigen dat het door de VRH genoemde bedrag ook daadwerkelijk het bedrag is waar minimaal werk voor wordt verricht.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
159.	Niet opgegeven	Niet opgegeven
Vraag	<p>Opdrachtnemer heeft moeite met de eis om het Totaalbedrag looptijd opdracht en Jaarlijkse bedrag opdracht/contract in deze aanbesteding openbaar te maken vanwege het feit dat de klanten dit als vertrouwelijke informatie zien en geen exact overzicht van de totale kosten mogen ontsluiten. Volstaat bij het invullen van het Totaalbedrag en Jaarlijkse bedrag een indicatief bedrag/budget wat de klant voor dit project/opdracht voor ogen had?</p>	
Antwoord	<p>Zie vraag 158.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
160.	Nota van Inlichtingen 1	Vraag 8 en 45
Vraag	<p>Inschrijver heeft bij (semi) overheidsinstellingen zelf geen HR functionaliteit geleverd. Inschrijver zou een referentie willen aandragen waarbij een koppeling is gerealiseerd met haar financieel systeem en een HR oplossing. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	
Antwoord	<p>- De module HRM en Salarisadministratie is bij de rectificatie uit de aanbesteding gehaald.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
161.	Nota van Inlichtingen 1	Vraag 58
Vraag	<p>Kan opdrachtgever aangeven wat er bedoeld wordt met "zolang het voor een gebruiker nog steeds te benaderen is als één integrale oplossing"? Indien HR functionaliteit door inschrijver wordt aangeboden is dit niet geïntegreerd en wordt dit via een oplossing van een 3e aangeboden.</p>	



	<p>Tevens merken wij hier bij op dat er voor de Opdrachtgever een aanspreekpunt zal zijn, voor beide oplossingen, echter niet 1 contractpartij. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord? Indien nee waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Vraag 1: Kan opdrachtgever aangeven wat er bedoeld wordt met "zolang het voor een gebruiker nog steeds te benaderen is als één integrale oplossing"?</p> <p>Antwoord: de verschillende modules die worden aangeboden dienen binnen de Web-based oplossing gebruik te maken van dezelfde gebruikersinterface, bijvoorbeeld een portaal waar de mogelijkheid wordt aangeboden om een bepaalde module te kiezen. Hiermee is het voor de gebruiker dus niet nodig om via een aparte interface deze module op te starten.</p> <p>Vraag 2: Gaat de Opdrachtgever akkoord met meerdere contractpartijen?</p> <p>Antwoord: nee, opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer, te weten de Inschrijver die op basis van de uitkomst van deze aanbestedingsprocedure als nummer één in rang is geëindigd (zie Aanbestedingsleidraad pag. 7 onder 1.3.1 Overeenkomst).</p>

Nr.	Categorie	Betreft
162.	Nota van Inlichtingen 1	Vraag 61
Vraag	<p>Inschrijver vraagt Opdrachtgever haar antwoord te herzien, daar leverancier(s) een standaard SLA hebben en vanwege uniformiteit bij levering van SAAS hier niet van kunnen afwijken. Inschrijver verzoekt nogmaals om de standaard SLA te accepteren, zoals dit tot nu toe in aanbestedingen gedaan is. Anders is inschrijver genoodzaakt om van verdere deelneming af te zien. Gaat Opdrachtgever akkoord, indien nee waarom niet?</p>	
Antwoord	<p>Na voorlopige gunning en inzage in de SLA van de inschrijver is de VRH bereid om te overwegen of aan de betreffend SLA geconformeerd kan worden. Echter, de VRH wil zich niet op voorhand conformeren omdat VRH geen kennis heeft van de inhoud van de SLA van alle inschrijvers, dat kan pas na beoordeling van de inhoud waarbij de inhoud voor VRH acceptabel dient te zijn. De VRH kan geen garantie geven of met de SLA kan worden wordt ingestemd met als risico dat er niet definitief gegund kan worden.</p> <p>Bovenstaande geldt tevens voor het antwoord op de vragen 14 en 61. Ook de voorgestelde wijze van backup zal eerst door de leverancier toegelicht moeten worden, alvorens dit door de VRH geaccordeerd kan worden. Hiermee geldt eis II.56 niet langer als eis.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
163.	Nota van Inlichtingen 1	Vraag 123
Vraag	<p>Inschrijver krijgt graag inzicht in het aantal facturen op jaarbasis en het gemiddeld aantal pagina's per factuur. De prijs voor het herkennen van software wordt namelijk bepaald per pagina. Inschrijver levert herkenningsoftware middels software van een 3e partij welke alleen "On premise" draait, gaat de opdrachtgever hiermee akkoord, indien nee waarom niet?</p>	
Antwoord	<p>Het gaat om circa 10.000 facturen per jaar en gemiddeld 2 pagina's (enkelzijdig) per factuur. Nog steeds gaat de voorkeur uit naar een web-based oplossing, maar de VRH is bereid om alleen voor herkenningsoftware een uitzondering te maken dat hier de on-premise software is toegestaan. Indien dit door de inschrijver op deze wijze wordt aangeboden, is het verzoek in uw serviceplan (gunningscriterium G9) een toelichting te geven op incident- en wijzigingsbeheer in relatie tot de KPN omgeving waar de VRH in werkt.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
164.	Programma van Eisen en Wensen	ICT & Backup recovery; Eis II.56
Vraag	<p>Omdat alle informatie bewaard blijft in het systeem (transacties, stamgegevens, journalen, inkooporders, etc.) en deze informatie op elk moment weer terug gehaald kan worden, ziet inschrijver niet het nut van een maandelijkse en jaarlijkse backup. Leveranciers voorziet in een wekelijkse backup en zorgt ervoor dat opdrachtgever altijd een actuele backup achter de hand heeft. De gegevens van deze backup zijn minimaal 60 dagen aanwezig. Alle volledige archief logs worden tot 15 minuten bewaard zodat heel nauwkeurig nog naar een bepaalde situatie kan worden terug gegaan. Dit zorgt ervoor dat de opdrachtgever altijd over alle meest recente backup gegevens kan beschikken. De hele noodzaak van het maken van een backup van 1 maand en 1 jaar is daarmee niet meer nodig, maar desgewenst kunnen data geëxporteerd worden en als .csv bestanden bewaard blijven en zijn dan ook inzichtelijk. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?</p>	
Antwoord	<p>Eis II.56 is komen te vervallen (zie het antwoord op vraag 162). Het antwoord op vraag 14 vervangt deze eis.</p>	



Nr.	Categorie	Betreft
165.	Nota van Inlichtingen	Vraag 115
Vraag	<p>Bij de beantwoording van vraag 115 bevestigt u dat de aansprakelijkheid beperkt is tot driemaal de waarde van de Opdracht gedurende de totale looptijd van de overeenkomst. U verwijst hierbij tevens naar de beantwoording van vraag 29. Bij de beantwoording van vraag 29 beperkt u de aansprakelijkheid echter tot € 500.000. Kunt u derhalve duidelijkheid geven over de hoogte van de aansprakelijkheid?</p>	
Antwoord	<p>De VRH weet de exacte opdrachtwaarde (per jaar) nog niet. Dit is afhankelijk van de inschrijvingen. De VRH gaat met de maximale aansprakelijkheid flexibel om. Voor nu (bij inschrijving) is de aansprakelijkheid beperkt tot € 500.000 per jaar. Mocht de € 500.000 per jaar meer zijn dan 3 maal de jaarlijkse opdrachtwaarde, dan is het akkoord de aansprakelijkheid verder te beperken.</p> <p>De € 500.000 in paragraaf 5.2.1 van de aanbestedingsleidraad is bedoeld als een bedrag <u>per jaar</u> omdat dit voor verzekering polissen van verzekeringsmaatschappijen het meest gebruikelijk is.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
166.	Programma van Eisen en Wensen / Nota van Inlichtingen	ICT & Backup recovery: eis II.56 / Vraag 14
Vraag	<p>Deze eis is in de NVI vraag 14 versoepeld met als doel om een betere aansluiting met de markt te vinden. Voor een publieke Cloud leverancier is deze aansluiting nog net niet gevonden. Vandaar onze vraag als volgt: De publieke Cloud Opdrachtnemer heeft een SLA die gestandaardiseerd is voor alle publieke Cloud klanten. Deze SLA voldoet niet rechtstreeks aan een maandelijks- en jaarlijkse backup met de daarvoor gestelde bewaartijden. Maar als we de doelstellingen van VRH bekijken kunnen wij wel aan deze doelstellingen voldoen. Doelstellingen van deze eis zijn zoals in NVI beschreven tweeledig.</p> <p>1. "Om corrupte, verloren of vernietigde bedrijfsinformatie te herstellen waarbij de periode van dataverlies nooit meer dan één werkdag mag zijn." Aan deze eis voldoen wij als Opdrachtnemer als de reden van het verlies van data bij Opdrachtnemer ligt. Als de reden van het verlies van data door toedoen van opdrachtgever is, kan een maandelijks of jaarlijkse data export met een bewaartijd van 1 jaar en 5 jaar worden geraadpleegd als backup. Als in het onwaarschijnlijke geval dan nog steeds niet de benodigde informatie gevonden kan worden kan door middel van een schriftelijke goedkeuring en bijkomende kosten de verloren of vernietigde data terug gezet worden.</p> <p>2. "Op aanvraag terug te kunnen naar elk gewenst moment in de tijd tussen inbedrijfname van het systeem en de actuele situatie." Opdrachtnemer stelt volgende methode voor om aan deze eis te voldoen:</p>	



	<p>Data vanaf inbedrijfsname blijft in het systeem gehandhaafd en kan in het systeem terug gezocht worden naar historische data, de stand van oa. de transacties via rapportages, historische balansen. Leverancier maakt verder wekelijks een full backup met een bewaartijd van 60 dagen en maandelijks en jaarlijks een data export met een bewaartijd van 1 jaar en 5 jaar. Zo kan VRH elk moment inzage verkrijgen over de stand van zaken terug tot het moment van inbedrijfsname. Dit kan of door terug te gaan naar historische data in het systeem of de data erbij te halen van de backups. Als echte Publieke Cloud leverancier beheren wij de datacenters volledig zelf en is de service die wij naar klanten bieden gestandaardiseerd. Wij kunnen deze data export bieden om aan de tweede doelstelling van VRH te voldoen. Als VRH hier niet mee akkoord gaat dan zijn wij helaas genoodzaakt om af te zien van een aanbieding. Gaat VRH hiermee akkoord en in geval van een nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Opdrachtgever gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze. In de afgelopen 5 jaar is het terugzetten van een back-up nog nooit nodig geweest.</p>

Nr.	Categorie	Betreft
167.	Concept Overeenkomst	Artikel 12
Vraag	<p>In een Publieke Cloud omgeving is het datacenter in beheer van de leverancier. Bij faillissement van de publieke cloud leverancier zal de data ten alle tijden terug gegeven worden aan de gebruikers. Deze data kan dan in een nieuw aan te schaffen tool ingeladen worden.</p> <p>De broncode van een publieke Cloud oplossing is niet relevant omdat men met deze broncode de dienst niet kan voortzetten op een ander datacenter. Daarbij mist opdrachtgever de volledige infrastructuur, het platform en de applicatie om dit voor elkaar te krijgen. Met alleen een broncode van een Escrow regeling kan men dus niet uit de voeten.</p> <p>Als je Googled op SaaS en Escrow dan zie je dat deze 2 onderwerpen in de praktijk niet met elkaar samen gaan. Partijen die wel een Escrow bieden kunnen eigenlijk ook geen garantie geven dat de dienst na faillissement wordt voortgezet. Een Escrow wordt meestal gevraagd om zekerheid te hebben dat de dienstverlening wordt voortgezet gedurende de contractperiode. Dit is relevanter voor kleinere organisaties waarvan er onzekerheid bestaat of zij de komende 10 jaar nog (onder dezelfde naam) blijven voortbestaan. Kleinere partijen worden regelmatig overgenomen, gaan failliet of stoppen met een bepaald productlijn vanwege lage winstgevendheid. Ons advies is dan ook om de Escrow te laten vallen en om in zee te gaan met een leverancier die voldoende levensvatbaarheid en liquide middelen heeft zodat de kans het grootste is dat zij de komende 10 jaar nog in dezelfde omstandigheid de dienst kunnen voortzetten.</p> <p>Gaat VRH met het vervallen van de Escrow eis akkoord vanwege de onrealistische doelstelling die hiermee beoogd wordt? Ingeval van een 'Ja' kunnen de eisen voor de levensvatbaarheid van de leverancier worden verhoogd?</p>	



	Ingeval van een 'Nee' kunt u dit toelichten?
Antwoord	Uw vraag kan niet worden beantwoord met een ja of een nee, want de tweede zin van artikel 12 is niet bedoeld als een "Escrow eis". De VRH wil deze tweede zin laten vervallen. De VRH wil wel dat de continuïteit van de financiële informatievoorziening wordt gewaarborgd. De Opdrachtnemer dient hiertoe passende maatregelen te treffen. Omdat de VRH niet op hoogte is van welke oplossing de markt kan bieden, zal de oplossing met de leverancier aan wie de opdracht wordt gegund nader worden besproken. Hoe dan ook dient deze oplossing onderdeel te zijn van de inschrijving.

Nr.	Categorie	Betreft
168.	Inkoopvoorwaarden/ overeenkomst	Vraag 29 NVI
Vraag	U heeft in de NvI bij nr. 29 aangegeven dat de aansprakelijkheid reeds in paragraaf 5.2.1 van de Aanbestedingsleidraad is beperkt tot € 500.000. Echter, in de Aanbestedingsleidraad is het volgende opgenomen: "De Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 500.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, dan wel bereid en in staat te zijn ingeval van voorgenomen gunning een dergelijke verzekering af te sluiten." Het voorgaande geeft de hoogte van het verzekerde bedrag aan, maar niet de hoogte van de maximale aansprakelijkheid. Kunt u alsnog bevestigen dat hiermee tevens wordt bedoeld dat de aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal € 500.000 en ermee akkoord gaan dat voornoemde aansprakelijkheidsbeperking ook geldt voor de in de overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden opgenomen vrijwaringsverplichtingen?	
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 165.	

Nr.	Categorie	Betreft
169.	Prijzenblad	Jaarlijkse exploitatiekosten
Vraag	Inschrijver heeft 1 jaarlijkse SAAS prijs voor de licentiekosten, onderhoud en beheer, hosting, en support, welke wij niet kunnen splitsen. Gaat Opdrachtgever akkoord dat alleen de Jaarlijkse SaaS vergoeding wordt ingevuld en heeft u een voorkeur voor een kolom? Zo nee waarom niet?	
Antwoord	Akkoord en de voorkeur is hiervoor kolom A te gebruiken.	

Nr.	Categorie	Betreft
170.	Prijzenblad	Kosten opleiding
Vraag	Opleidingen van inschrijver zijn per gebruikersgroep per dag, inschrijver geeft geen training per dagdeel. Kan Opdrachtgever in het prijzenblad dagdeel aanpassen naar gehele dag? Indien nee waarom niet?	
Antwoord	Nee, de VRH wil een prijs per dagdeel om een prijsvergelijking te kunnen maken. Als u standaard een hele dag aanbiedt, dient u dus 2 dagdelen aan te bieden en de kosten per dagdeel.	



Nr.	Categorie	Betreft
171.	PVE,KPI, service levels	Eis III.02 en III.03
Vraag	<p>Bij storingen waarbij het volledige systeem niet beschikbaar is zal inschrijver de klok rond (24x7) het probleem proberen op te lossen. Hoe klein de kans ook is dat dit niet binnen 24 uur zal worden opgelost kan dit eenvoudig weg niet in 100% van alle gevallen gegarandeerd worden in een Cloud SLA.</p> <p>Voor overige verstoringen van het systeem zal de door u gedane aanpassing naar 5 dagen in veel gevallen ook ruim gehaald worden maar ook hier geldt dat dit niet in 100% van alle gevallen gegarandeerd kan worden.</p> <p>Inschrijver kan niet afwijken van haar wereldwijde Cloud SLA die zoals gezegd bij andere aanbestedingen altijd is geaccepteerd. Kunt u derhalve akkoord gaan dat er naar deze normeringen gestreefd wordt i.p.v. een garantie dient te worden gegeven? Een ander alternatief is dat deze 2 eisen komen te vervallen en dat de SLA ook hierop na gunning met de betreffende inschrijver wordt beoordeeld op redelijkheid/buikbaarheid?</p>	
Antwoord	<p>De VRH realiseert zich dat een leverancier bij eis III.02 en III.03 geen garantie van 100% kan geven. Opdrachtgever hanteert een SLA norm waarbij in 90% van de maandelijkse gevallen voldaan moet worden aan de normen zoals beschreven in Eis III.02 en Eis III.03. Voor zowel Eis III.02 als voor Eis III.03 geldt dat er binnen de deze tijd een werkbare oplossing (eventueel workaround) beschikbaar moet zijn.</p>	

Nr.	Categorie	Betreft
172.	Programma van Eisen en Wensen	Eis II.35
Vraag	<p>Is onze aanneme juist dat MS Excel niet op de lokale desktop van de gebruiker van de VRH geïnstalleerd staat maar wordt aangeboden via de remote sessie vanuit KPN? Zo ja kan in deze Excelsessie onze lokale Excel add-in worden geïnstalleerd? Is het tevens toegestaan in deze remote sessie om via Citrix receiver voor een beperkt aantal gebruikers toegang te geven tot een beperkt aantal functionaliteiten van onze via SaaS aangeboden oplossing?</p>	
Antwoord	<p>Uw aanneme is in principe juist. MS Excel wordt primair aangeboden via de Citrix-omgeving van KPN.</p> <p>Kan in deze Excelsessie onze lokale Excel add-in worden geïnstalleerd? Antwoord: in z'n algemeenheid is het mogelijk om een lokale Excel add-in te installeren binnen de Citrix-omgeving van KPN. Opdrachtgever kan op voorhand echter niet garanderen dat een specifieke app van de leverancier naar behoren zal werken. De leverancier zal in overleg met KPN de randvoorwaarden voor installatie en beheer verder dienen uit te werken.</p>	



Is het toegestaan in deze remote sessie om via Citrix receiver voor een beperkt aantal gebruikers toegang te geven tot een beperkt aantal functionaliteiten van onze via SaaS aangeboden oplossing?  
Antwoord: in z'n algemeenheid is het mogelijk om via de Citrix omgeving extra functionaliteiten aan te bieden aan bepaalde groepen gebruikers. Opdrachtgever kan op voorhand echter niet garanderen dat een specifieke oplossing van de leverancier naar behoren zal werken. De leverancier zal in overleg met KPN de randvoorwaarden voor installatie en beheer verder dienen uit te werken.

De VRH zal tevens nog navraag doen bij KPN. Indien deze informatie voor inschrijvers toegevoegde waarde kan hebben, zal deze informatie uiterlijk 22 juni ter beschikking worden gesteld via TenderNed.