

Verduidelijkingsvragen naar aanleiding van deze nota kunnen worden gesteld tot 17 mei 16.00 uur.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Eisen en criteria	Eis 8	In de wereld van publieke Cloud 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. Leverancier beschikt niet standaard over Nederlandstalige helpdesk, handleidingen of technische informatie (in het Engels) maar kan wel middels de implementatiepartij in het Nederlands ondersteuning verlenen. 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. Leveranciers die wereldwijd Publieke Cloud leveren kunnen niet alle technische handleidingen in het Nederlands vertalen. Technische beschrijvingen en online handleidingen zijn alleen beschikbaar in het Engels en lokale implementatiepartij kan ondersteuning bieden als servicedesk, trainingen, vraagbaak in het Nederlands. Bent u hiermee akkoord?	Akkoord.
2	Eisen en criteria	Eis 112	Ons inziens is de klassieke escrow-regeling bij clouddiensten een schijnzekerheid. Bij de klassieke escrow voor on-premise software komt de beschikbaar niet in gevaar aangezien het 'on premise' op de systemen van de klant draait. Bij clouddiensten ligt dat anders. Een clouddienst bestaat uit meer dan alleen broncode. Wanneer software als een dienst wordt aangeboden draait de software niet op de systemen van de klant zelf. De software draait op de servers van de leverancier. Wanneer de dienst uitvalt is de toegang tot de software verbroken. Wanneer je als klant van een clouddienst de broncode tot je beschikking hebt zal er een hostingomgeving moeten worden ingericht om een overeenkomstig gebruik te bereiken. Als dit al mogelijk zou zijn voor een gebruiker van de SaaS-dienst kost het tijd voordat het systeem weer operationeel is. Hetgeen van veel groter belang is de data. In de klassieke situatie draait de software bij de klant dus die heeft de data al. Maar bij een clouddienst staat de data bij de leverancier. Het terugkrijgen van de data na een faillissement van de leverancier is niet gewaarborgd met het verkrijgen van de broncode. Middels de beantwoording op vraag 6 rondom de operationele afspraken willen wij graag toelichten hoe we kunnen waarborgen hoe in het geval van een exit uw data gewaarborgd is. Ons voorstel is om de eis rondom escrow alleen van toepassing te laten zijn op de data.	Er is geen sprake van een klassieke Escrow regeling, het is mogelijk een SaaS-Escrow regeling te contracteren. Dat is dan ook vereist.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			Escrow en Cloud zijn 2 elementen die niet samen gaan. Bij Escrow ben je eigenaar van de software, maar bij Cloud ben je geen eigenaar van de software, alleen van de eigen data. In het geval een organisatie om wat voor reden dan ook niet meer Cloud kan leveren, dan heeft de Opdrachtgever niets aan een code om de dienst voort te kunnen zetten (oa. het platform, middleware, applicaties en dienstverlening) of ergens anders door te laten draaien, immers de ondersteunende tool werkt dan niet meer. Opdrachtgever blijft wel ten alle tijden eigenaar van de data in de publieke Cloud omgeving en Leverancier zal bij mogelijk faillissement altijd de database ter beschikking stellen om de gegevens van de Opdrachtgever weer te overhandigen. Opdrachtnemer beschikt zo over een exitstrategie in het geval van Opdrachtgever en Opdrachtnemer welke vast is opgenomen in de standaard SLA van de publieke Cloud dienst.	
3	Eisen en criteria	Eis 112 Escrow	Gaat Opdrachtgever akkoord met het laten vervallen van eis 112 ten aanzien van de Escrow?	Zie antwoord 2.
4	Eisen en criteria	Eis 99	Ons inziens schrijft u hier de oplossing voor van het probleem wat we vaak zien bij hosted SaaS oplossingen waarbij inderdaad rapportages rechtstreeks op de productie omgeving tot performance problemen kunnen leiden. Er zullen aanbieders zijn die middels deze oplossing van een leesreplica dit probleem kunnen ondervangen maar daarmee sluit u dus andere oplossingen uit om performance verlies te voorkomen. Inschrijver biedt een moderne publieke cloud dienst waarbij de performance van onze ingebouwde BI omgeving per klant kan worden geoptimaliseerd op een gedeelde infrastructuur waarbij er dus geen noodzaak is voor een leesreplicatie en dit alleen complexiteit en kostenverhogend werkt. Gaat u akkoord met deze werkwijze waarbij performance ten allen tijden in onze SLA kunnen waarborgen?	Akkoord.
5	Eisen en criteria	Eis 98	Om de integriteit van uw data te kunnen garanderen kunnen wij klanten geen rechtstreekse toegang geven tot de database, dit kan alleen via de applicatie. Wij bieden de mogelijkheden om via de applicatie alle data te ontsluiten en deze te exporteren ten behoeve van hetgeen u hierboven beschrijft. Bent u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord. Deze eis is opgesteld met meer dan alleen exporteren als doel.
6	Eisen en criteria	Eis 105	Welke huisbankier(s) heeft de aanbestedende partij?	Rabobank en Deutsche Bank.
7	Eisen en criteria	Eis 99	Microsoft SQL database kopie: Inschrijver biedt met SaaS aan waardoor de database nooit rechtstreeks te benaderen is. De SaaS oplossing voorziet in tooling voor rapportagedoeleinden om alle informatie uit de database te ontsluiten. Hierdoor heeft een leesreplica van de database geen meerwaarde meer heeft en alleen maar voor meer kosten en complexiteit zorgt voor opdrachtgever. Deze methodiek is bovendien achterhaald en in nieuwe SaaS applicaties zal het maken van rapportages geen impact hebben op de performance van de systemen. Een SQL database kopie is dus achterhaald en niet nodig. Gaat u akkoord met het laten vervallen van eis 99?	Zie antwoord 4.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
8	Eisen en criteria	Eis 8	Onze oplossing is volledig in de Nederlandse taal beschikbaar. Echter inschrijver is een internationale aanbieder en onze technische handleidingen zijn alleen in de Engelse taal beschikbaar. Wij vragen uw eis voor technische handleidingen uit te breiden voor de Engelse taal zodat ook aanbieders buiten Nederland de gelegenheid krijgen om te kunnen aanbieden.	Zie het antwoord op vraag 1.
9	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument par 4.1 Blz 20 Eis 102 zie applicatielandschap	Kunt u aangeven welk applicatielandschap u bedoeld?	Het document is inmiddels gepubliceerd via de Nota van Inlichtingen.
10	Eisen en criteria	Aanbestedingsdoc par 4.1 Blz 16 Inkoopfacturen Eis 37+ 38 en bijlage Crediteuren administratie P2P par 2.1 t/m 2.4 Blz 2 t/m 11 en Bijlage Werkstroom Middelen : par 6.3.4. Blz 12 Eis bestellen tot crediteurbeheer	In deze 3 bijlagen wordt gesproken over (delen van het) P2P proces. Het is inschrijver niet duidelijk welke eisen van het P2P proces onderdeel vormen van de aanvraag. Kunt u aangeven of een complete invulling van het P2P proces onderdeel uitmaakt van de aanbesteding?	Nee, het financieel systeem dient gekoppeld te kunnen worden aan een nog te contracteren P2P systeem.
11	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument par 4.1 Blz 16 Inkoopfacturen Eis 36.	Welk P2P systeem betreft het?	Er is nog geen P2P systeem gecontracteerd.
12	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument par 4.1 Blz 14 Systeem eis 12 Zelf stamtabellen kunnen inrichten met begin- en einddatum.	Wordt hiermee bedoeld dat voor alle stamgegevens begin- en eind datum vastgelegd moeten kunnen worden waarbinnen deze stamgegevens gebruikt mogen worden? Indien ja, is dit een harde eis / knock-out criterium?	De eis vervalt.
13	Eisen en criteria	Eis 112	Natuurlijk is het mogelijk na gunning een Escrow overeenkomst met u af te sluiten, maar wij willen u ook niet onnodig op kosten jagen. Onze applicatie bestaat uit miljoenen code regels en als u via de Escrow overeenkomst toegang krijgt tot de broncode, dan kunt u ons pakket nabouwen. Wij verzoeken u daarom om deze eis achterwege te laten. Gaat u akkoord met dit voorstel? Zo nee, waarom niet?	Nee, opdrachtgever wil een regeling die bij faillissement zorgt dat er nog steeds toegang is tot data van de opdrachtgever
14	Eisen en criteria	Eis 112	Wat is het doel van de aanbestedende dienst met een Escrow overeenkomst?	Het veiligstellen van de informatie en het continueren van het gebruik van de oplossing bij faillissement van de leverancier.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
15	Eisen en criteria	Eis 92	Hier wordt gevraagd naar een webbased systeem. De applicatie van de inschrijver is toegankelijk via twee ingangen. De ene ingang is via een remote-desktop(RDP)-verbinding en hier is enkel een internetverbinding voor vereist. Dit deel van de software wordt alleen gebruikt door de backoffice gebruikers (PSA). De andere ingang is de portal voor de medewerkers (voor budgethouders en bestellers) welke ook via een internetverbinding benaderbaar is. Deze ingang is voor medewerkers en managers toegankelijk via elk platform/browser en gangbare device, dus ook minimaal IE 11. Onze oplossing is uitstekend te benaderen met enkel een webbrowser via een webportal, omdat vanuit de browser enkel standaard aanwezige Windows-systeemsoftware (RDP) wordt gestart om de daadwerkelijke functionaliteit te ontsluiten. Kortom, onze applicatie wordt volledig aangeboden als SaaS applicatie en is als zodanig benaderbaar via een internetverbinding zonder dat additionele software (anders dan de reeds aanwezige Windows-systeemsoftware) geïnstalleerd hoeft te worden. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Dit is akkoord.
16	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 4.3 prijs	De eenmalige implementatiekosten mogen pas gefactureerd worden op het moment dat de implementatie geheel is afgerond en iedereen er mee kan werken. Dat lijkt ons onredelijk. Een student die bij u een opleiding volgt gaat toch ook niet pas betalen nadat het diploma succesvol is behaald? Wij stellen voor om de eenmalige (implementatie) kosten in 3 termijnen te factureren: 30% bij start overeenkomst, 40% 4 maanden na ingangsdatum overeenkomst en 30% bij livegang. Gaat u akkoord met dit voorstel? Zo nee, waarom niet?	De eerste 30% van de implementatiekosten kunnen worden gefactureerd als, conform de door inschrijver op te leveren planning, voor de helft is afgerond (in termen van in te zetten uren voor Opdrachtnemer). De volgende 40% kunnen worden gefactureerd bij afronding van de implementatie conform planning. De laatste 30% kunnen gefactureerd worden nadat alle openstaande problemen die na livegang zijn geconstateerd naar behoren zijn opgelost.
17	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 4.3 prijs	Hier wordt aangegeven dat het gebruiksrecht gefactureerd wordt vanaf het moment dat het systeem daadwerkelijk gebruikt gaat worden. Dat lijkt ons onredelijk. De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 augustus 2017 en de beoogde livegang 1 juli 2018. Daar zit bijna een jaar tussen. Om te kunnen implementeren moeten wij het systeem wel leveren en faciliteren en daar zijn ook kosten mee gemoeid. Inschrijver stelt voor om 25% van de maandelijkse licentiekosten in rekening te brengen vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst tot de werkelijk ingebruikname. Gaat u akkoord met dit voorstel? Zo nee, waarom niet?	Nee, het aantal gebruikers is in de periode augustus 2017 tot augustus 2018 zeer beperkt.
18	Bestek/beschrijvend document	Aanbestedingsdocument 1.2.1 punt 4 en 1.2.4	Als we het goed begrijpen is de beoogde livegang 1 juli 2018. Waarom is dat 1 juli 2018 en niet 1 januari 2018? In het aanbestedingsdocument onder 1.2.4 staat tenslotte dat al in 2017 gefuseerd gaat worden en de ingangsdatum van de overeenkomst is 1 augustus 2017. We hebben eerdere complexe implementaties gedaan in kortere tijd, dus wat ons betreft sturen we aan op een livegang per januari 2018. Als er toch wordt vastgehouden aan een livegang per 1 juli 2018, dan gaan we eigenlijk met terugwerkende kracht live, anders zit u met een gebroken boekjaar en dat is vragen om problemen en geeft heel veel 'gedoe'. Dus liever dit jaar extra inzet, dan achteraf nog meer extra inzet om allerlei zaken te repareren. Gaat u akkoord met een gewijzigde datum van livegang per 1 januari 2018? Zo nee, waarom niet?	Op 1 juli 2018 is de operationele fusie een feit. Vanaf dat moment wordt namens beide organisaties geadmineistreerd. Een eerdere livegang is niet mogelijk.
19	Eisen en criteria	Eis 102	Met welke bronnen en doelsystemen is reeds een koppeling gerealiseerd door middel van web services?	Het overzicht van applicaties is inmiddels gepubliceerd.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
20	Eisen en criteria	Eis 102	Kan het zijn dat de bijlage met het applicatielandschap ontbreekt? Zo ja, dan ontvangen wij deze graag nog.	Het overzicht van applicaties is inmiddels gepubliceerd.
21	Eisen en criteria	Eis 102	Door middel van web services worden gegevens ontsloten naar andere bron en doelsystemen. Deze functionaliteit is inbegrepen in de prijs per jaar. Het realiseren en onderhouden van de koppeling kunnen wij niet volledig verzorgen, dit zal in samenspraak gaan met de aanbestedende dienst en de leverancier achter de doelsystemen. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Akkoord, dit zal in samenspraak met aanbestedende dienst en betreffende leverancier(s) zijn.
22	Eisen en criteria	Eis 99	Dit is niet mogelijk omdat onze oplossing via SaaS wordt aangeboden, zoals u ook uitvraagt. Als u een kopie van de database productie of acceptatiedatabase zou krijgen, dan heeft u daar ook niet zoveel aan omdat de applicatie niet bij u in huis draait. Inschrijver stelt daarom voor deze eis te verwijderen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 7.
23	Eisen en criteria	Eis 96	Onze applicatie wordt via SaaS geleverd, zoals u ook uitvraagt. Alle klanten maken gebruik van dezelfde versie. Als er een nieuwe versie/release of update uitkomt dan wordt u tijdig geïnformeerd en kunt u eventueel schuiven in de periode dat wij de update over al onze klanten uitrollen. Het is niet mogelijk om niet mee te gaan in de nieuwe release. Bovendien houdt een update altijd een verbetering van het systeem in, met vaak nieuwe mogelijkheden. Kunt u zich vinden in deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
24	Eisen en criteria	Eis 93	Voor een juiste werking om rapportages of documenten te genereren via MS Office is uitsluitend een plug-in vereist. Dit is echter voor een beperkte groep gebruikers en alleen voor de gebruikers die de rapportages of documenten bouwen. Voor het genereren is geen plug-in nodig. Kunt u zich vinden in deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
25	Eisen en criteria	Eis 55	Kunt u deze eis toelichten? Waar moet dit overzicht u bij helpen?	Wij willen aantal liquide middelen overzichtelijker houden, en deze informatie raadpleegbaar hebben
26	Eisen en criteria	Eis 45	Met welke bank(en) moet er een automatische verwerking van bankafschriften plaatsvinden?	Rabobank en Deutsche Bank.
27	Eisen en criteria	Eis 44	Kunt u toelichten waar deze factuurverzoeken over gaan? Wij vermoeden dat dit gaat over declaraties die via de financiële administratie uitbetaald moeten worden. Als dat zo is, waarom worden deze declaraties niet via de salarisadministratie uitbetaald?	Het gaat hier om opdrachten tot facturatie aan derden. Denk hierbij aan detachering personeel, diverse soorten bijdragen aan bedrijven, instellingen en gemeenten, verhuur van ruimte of cateringkosten. Een soort Self-service (zoals Youforce) waar medewerkers informatie/formulieren met bijlagen kunnen uploaden en FA sneller in behandeling kunnen nemen.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
28	Eisen en criteria	Eis 31 en 32	Conversie Financieel systeem: De afgelopen jaren heeft inschrijver diverse implementaties uitgevoerd in het onderwijs. Wij adviseren onze klanten bij de overgang naar een ander financieel systeem geen volledige conversie uit te voeren. Dit vanwege de complexiteit en de daarmee samenhangende hoge kosten en risico's. Er wordt nu met twee verschillende systemen gewerkt en dus met inrichtingen die van elkaar afwijken. Dit resulteert in een diversiteit in vastlegging, berekeningen, methodieken, datamodellen en meer. Bovendien is één van de doelstellingen van de opdracht om te komen tot een adequaat administratiesysteem ten behoeve van de nieuwe organisatie. In onze ogen past een conversie van historische data hierin niet, omdat we dan vastzitten aan de huidige inrichting. Inschrijver adviseert wel een reguliere conversie: dit houdt in de conversie van de stamgegevens (van actuele) debiteuren en crediteuren, de openstaande posten debiteuren en crediteuren, de boekwaarden van activa, projecten, etc. De balans en exploitatie van het lopende boekjaar worden door middel van de beginbalans ingebracht. Sub-administraties worden gevuld met details indien het openstaande posten betreft. Kunt u akkoord gaan met de reguliere conversie, zoals aangegeven in verband met de kosten en risico's van een volledige (historische) conversie? Zo nee, waarom niet?	Er ontstaat een nieuwe organisatie waarbij vergelijking met historische cijfers inderdaad niet in alle situaties toegevoegde waarde heeft. Voor de subadministraties debiteuren en crediteuren is de druk op historische data laag. Projecten en activa is noodzakelijk voor verantwoording en meerjarige looptijden.
29	Eisen en criteria	4.1 eis 27 logboek, onderdeel 'de oplossing signaleert proactief (bv. e-mailnotificaties) indien een incident is opgetreden t.a.v. de koppeling met een externe applicatie.'	Wij kunnen niet pro actief controleren of de koppeling nog in de lucht is. Onze aanpak is dat de externe applicatie zelf meldt wanneer de verbinding niet tot stand gebracht kan worden zodat er een foutmelding wordt teruggegeven. Onze visie is dat wanneer je informatie aanlevert, je verantwoordelijk bent voor de aanlevering. Komt het bericht niet aan dan moet dit bericht in het bakje "niet afgeleverd" terecht komen van de externe applicatie en die moet melden dat de verbinding niet gelukt is. Dit doen alle koppelingen waar wij mee werken. Bent u bereid deze eis bij te stellen? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
30	Eisen en criteria	Eis 26	De informatie kan uit de database gehaald worden via onder andere webservices of JSON. Deze is aan onze kant passief en dient getriggerd te worden, wij pushen geen data. Dat triggeren kan vanuit een andere applicatie gedaan worden of bijvoorbeeld via een command line via een scheduled task op een server van u. Deze scheduled task activeert de command line. U bepaalt dan ook zelf wanneer u de data wilt hebben en hoe vaak. De command line roept via een token de webservices aan en de data wordt vervolgens real time aangeleverd. Aan onze kant kunnen in de connectoren al filters worden opgenomen zodat bijvoorbeeld alleen gewijzigde gegevens worden aangeleverd. De informatie die nodig is, bepaalt u zelf. Anders zou inschrijver continu informatie via pull aanbieden, zonder dat daar andere applicaties direct om vragen. Vandaar dat inschrijver alleen pull ondersteunt en u zelf de data op kan vragen wanneer de andere applicatie daar om vraagt. Kunt u zich hierin vinden? Zo nee, waarom niet?	Ja.
31	Bewijslast	TenderNed	Waar op TenderNed dient inschrijver de aanbestedingsbrief en de UEA te uploaden? Hier is geen onderdeel voor opgenomen onder 'eisen beantwoorden' en 'gunningscriteria beantwoorden'.	U kunt de brief en de UEA uploaden bij het beantwoorden van eisen. Aanbestedende dienst ontvangt alle geüploade documenten in een keer vanuit TenderNed.

	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
32	Contractvoorwaarden	Overeenkomst	Er zijn nu twee overeenkomsten bijgevoegd, voor zowel ROC ID College als ROC Leiden. Inschrijver heeft uit de aanbestedingsleidraad begrepen dat er 1 systeem geleverd moet gaan worden voor beide scholen. Waarom moeten er dan 2 overeenkomsten worden afgesloten?	Op het moment dat de overeenkomst gesloten gaat worden is er nog geen sprake van een juridische entiteit die de verplichting kan aangaan. Om die reden sluit u een overeenkomst met beide organisaties. Die overeenkomst verwordt na de fusie tot een gezamenlijke overeenkomst.
33	Bestek/beschrijvend document	4.3	“In TenderNed wordt u ook gevraagd een prijs in te dienen. Indien er meer dan één totaal tarief, of géén totaal tarief in het prijzenblad naar voren komt, vult u 0 in wanneer TenderNed hier bij inschrijving om vraagt.” Aangezien er twee tabbladen zijn, komen er twee totaal prijzen uit. Het is inschrijver nu niet duidelijk wat zij met TenderNed aan moet in dit geval. Inschrijver stelt voor om alle inschrijvers op TenderNed 0 in te laten vullen. Gaat de aanbestedende dienst hier mee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Alle inschrijvers kunnen 0 waar gevraagd wordt om een prijs. Met de informatie in TenderNed wordt niets gedaan.
34	Bestek/beschrijvend document	Prijzenblad	Op het prijzenblad tab 2 dient inschrijver de prijzen weer te geven voor de implementatie. Mag inschrijver hier extra rijen aan toe voegen om kosten die zij wel voor de implementatie rekent maar nu niet zijn benoemd toe te kunnen voegen?	De werkelijke kosten voor implementatie kunnen worden opgenomen in het antwoord op vraag 2. Er wordt in het prijzenblad gebruik gemaakt van fictieve aantallen uren om te voorkomen dat de huidige leveranciers bevoordeeld worden.
35	Bestek/beschrijvend document	4.3	“Het budget voor het gebruiksrecht bedraagt € 72.600 per jaar inclusief BTW.” Hoe dient inschrijver rekening te houden met dit bedrag bij het invullen van het prijsformulier op tabblad 1, aangezien hier wordt gevraagd om staffelprijzen af te geven? Bovendien zijn de prijzen die van inschrijver worden gevraagd in te vullen exclusief BTW. Kan hier nadere uitleg over worden gegeven?	In elk van de in te vullen velden en in het veld waarin het totaal wordt berekend mag een bedrag van maximaal € 72600 worden ingevuld. Alle in te vullen bedragen zijn inclusief BTW.
36	Bestek/beschrijvend document	Open vraag 6	Inschrijver dient hier een concept SLA aan te leveren. In hoe verre telt deze SLA mee in de rangorde van documenten volgens hoofdstuk 1.2.6?	De SLA is onderdeel van de inschrijving.
37	Eisen en criteria	Eis 105	Wie is de huisbankier van opdrachtgever?	Rabobank en Deutsche Bank.
38	Bestek/beschrijvend document	1.2.8	“Indien een tweede keer op rij (één van) de KPI's niet gerealiseerd word...” Maakt het hierbij niet uit dat het om een andere KPI kan gaan? Dus als bij controle 1 blijkt dat KPI 1 niet voldoet, en bij controle 2 voldoet KPI 2 niet, dan is opdrachtgever gerechtigd de 3% in te houden?	Dat is correct.
39	Bestek/beschrijvend document	1.2.8	Bij de KPI's wordt gesproken over een gemiddeld cijfers van 7,5 voor ondersteuning. Wordt hiermee de service desk van inschrijver mee bedoeld?	Voor zover de ondersteuning beperkt is tot communicatie met de helpdesk is dat zo. Het is ook denkbaar dat de inzet van bijvoorbeeld een accountmanager of een consultant invloed heeft op de score.
40	Bestek/beschrijvend document	1.2.6	Wanneer is de beoogde live-gang van het nieuwe financiële systeem gepland?	1-8-2018
41	Bestek/beschrijvend document	1.2.6	Er wordt aangegeven dat de overeenkomst een looptijd heeft van maximaal 10 jaar. Wat is de ingangsdatum van de overeenkomst, wat is de initiële looptijd en dus beoogde einddatum? Hoeveel en hoe vaak is er verlenging mogelijk?	Na de 10 jaar is geen verlenging mogelijk. De ingangsdatum van de overeenkomst is 1-8-2017. De initiële looptijd is vier jaar, na die vier jaar is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te beëindigen. De einddatum is uiterlijk op 31-7-2027.
42	Bestek/beschrijvend document	1.2.2	Er wordt aangegeven dat het gaat om enkele honderden 'gewone' gebruikers van het financiële systeem. Kunt u specificeren om hoeveel honderd het gaat zodat inschrijver hier een beter beeld bij heeft?	Het prijzenblad gaat uit van 600. Houdt u dat aan.