



Nota van Inlichtingen VTH software oplossing fysieke domein
gepubliceerd onder nr. VLS202001-PRJ-2000117
Datum: 30 november 2020

Belangrijk:

In deze nota van inlichtingen vindt u de beantwoording van de inhoudelijke vragen. Vragen die betrekking hebben op de GIBIT zullen zo snel mogelijk in een aparte nota worden gepubliceerd. Er is besloten om nu wel de inhoudelijke beantwoording te delen zodat u deze in ieder geval tijdig ter beschikking heeft. De nummering van de vragen verspringt hierom.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Bijlage F, bijlage : Openingstelling helpdesk	Openingstelling van de helpdesk buiten normale kantoortijden zijn sterk kostenverhogend en ook ongebruikelijk. We gaan uit van een telefonische helpdesk tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Ook de oplostijd voor alle prioriteit meldingen vindt binnen dit servicewindow plaats. Uiteraard kunnen meldingen wel via de online helpdesktool 24X7 uur worden gemeld. Dit is werkbaar gebleken voor alle klanten van inschrijver en vragen u dan ook de eis bij te stellen. Is dat akkoord?	Ja, dat is akkoord.
2	Bijlage F, eis 24: Toetsing	Inschrijver gaat ervan uit dat dit niet van toepassing is als de inschrijver de toetsing zelf al heeft georganiseerd, zie ook artikel 4.2 van de Verwerkersovereenkomst	Nee, dat is niet akkoord. Indien daar aanleiding voor is, willen we medewerking van de inschrijver bij het uitvoeren van penetratie- en beveiligingstests/-audits.
4	Aanbestedingsdoc ument, paragraaf 5.1, blz. 28: Full- search	Full-search is mogelijk voor alle documenten die zijn aangemaakt binnen de oplossing van inschrijver zelf, maar als de documenten in een gekoppeld systeem staan is de mogelijkheid tot full-search afhankelijk van het gekoppelde systeem zelf en het koppelvlak dat gebruik wordt (StUF-Zaak- en Documentservices). Kunt u bevestigen dat deze eis ziet op documenten die in de oplossing zelf zijn aangemaakt?	Ja, dat is akkoord.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
5	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.1.2, blz. 23: Social Return (SR)	In dit domein is voor Social Return (SR) een inspanningswaarde van maximaal 3% gebruikelijk. Zou u dit kunnen aanpassen?	Nee, dat is niet akkoord. Het percentage is vastgesteld op 5% conform het in Velsen geldende beleid. Zeker bij langdurige opdrachten willen we hieraan vasthouden, om kansen op duurzame arbeidsplaatsen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De bouwblokmethode die in Velsen wordt gebruikt biedt meer dan voldoende mogelijkheden op een Social Return invulling die past bij uw bedrijf en deze opdracht. De Social Return Coördinator en het Werkgevers Service Punt helpen u hier graag bij. We zullen het percentage dan ook niet aanpassen.
24	VTH-aanbesteding – Programma van Eisen - Eis 10	A.) Wat bedoelt u hier met een dossier? Het zaakdossier of het locatiedossier? B.) En dient dit gekoppeld te kunnen worden aan één of meerdere BAG-objecten?	A.) Met eis 10 bedoelen we op het eenvoudig kunnen koppelen van het zaakdossier aan een locatie. Er kan makkelijk gezocht worden op locatie, zodat de historie van zaken op een locatie ("wat speelt waar") eenvoudig in zien is. Dit kan ondersteund worden met een locatiedossier, maar dat is geen eis. B.) Er dient gekoppeld te kunnen worden met tenminste één BAG-object.
25	Bijlage E1 - CONCEPT - Overeenkomst VTH applicatie	In onze branche is een Social Return van 2% over de 'arbeidsgerelateerde' kosten gebruikelijk. Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. We verzoeken u om de Social Return verplichting aan te passen naar 2% over de 'arbeidsgerelateerde' kosten. Zo niet, wat zijn uw overwegingen om hier niet mee akkoord te gaan?	Nee, dat is niet akkoord. Het percentage is vastgesteld op 5% conform het in Velsen geldende beleid. We snappen dat niet alle kosten aan arbeid gerelateerd zijn binnen uw onderneming. Maar verderop in de keten, bij uw partners en leveranciers, zal ook arbeid plaatsvinden. Bij de vaststelling van het Social Return percentage houden we ook rekening met deze indirecte arbeidscomponent. U kunt overigens (een deel van) de Social Return verplichting ook door uw keten laten invullen. Voorwaarde is wel dat dit direct gerelateerd is aan de opdracht. En u blijft verantwoordelijk. De bouwblokmethode die in Velsen wordt gebruikt biedt meer dan voldoende mogelijkheden op een Social Return invulling die past bij uw bedrijf en deze opdracht. De Social Return Coördinator en het Werkgevers Service Punt helpen u hier graag bij. We zullen het percentage dan ook niet aanpassen.
26	VTH-aanbesteding – Programma van Eisen - Eis 9	U geeft hier aan dat de documenten opgeslagen moeten worden in de e-Suite. Onze oplossing heeft eigen voorzieningen om alle documenten in context op te slaan en is hiervoor succesvol getoetst op de normen van de NEN2082 en is prima te ontsluiten met andere systemen. Welke knelpunten ziet u wanneer wij op deze wijze ons aanbod doen?	Nee, dat is niet akkoord. In de eisen 9 en 14 is de koppeling met de zaak-documentservices van en naar het zaakstelsel beschreven. Wij achten het niet relevant om verder in te gaan op uw vraag en gaan niet akkoord met het afwijken van de genoemde eisen.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
27	VTH-aanbesteding – Programma van Eisen- Eis 6	Wij begrijpen dat u gebruik wilt maken van een legesberekening. Kunt u meer toelichting geven over de opbouw van de leges om de complexiteit hiervan te kunnen bepalen?	Zoals u heeft kunnen lezen zien wij de leverancier als een expert in dit domein. Landelijk is eea beschreven in GEMMA requirement "VTH057 Op grond van de vastgestelde legestarieven (berekeningsmethode) worden met behulp van specificaties binnen de aanvraag (activiteiten, specifieke variabelen als bouwsom, advies van derden) de verschuldigde leges berekend voor de behandeling van een specifieke aanvraag". Ter toelichting: Een aanvraag kan meerdere activiteiten bevatten. Over al deze activiteiten moet een gecombineerde legesberekening uitgevoerd kunnen worden. Per activiteit kan dit een vast bedrag, een percentage of een staffel zijn.
28	VTH-aanbesteding – Programma van Eisen - Eis 1,3 en 4	U verwacht in deze eis dat de onderdelen uit de omgevingswet ondersteund worden, maar u geeft ook aan dat u verwacht zelf wijzigingen aan te willen brengen. Mogen wij aannemen dat u graag gebruik maakt van basiszaaktypen die tijdens de implementatie desgewenst afgestemd kunnen worden op uw organisatie?	Ja, dat is correct. Zoals u heeft kunnen lezen zien wij de inschrijver als een expert. Graag maken wij gebruik van de best-practice inrichting van de leverancier. We verwachten van de inschrijver in het implementatieplan terug te zien hoe eventuele specifieke aanpassingen opgepakt worden. Dit gaat verder dan de lijst met basiszaaktypen, maar betreft ook procesinrichting en eventueel documentinrichting. Dit betreft zowel onderdelen van de Omgevingswet als Bijzondere wetten.
29	Aanbestedingsdocument - Paragraaf 1.4 - Pagina 6	U geeft hier aan dat de huidige VTH-processen in het zaakstelsel zijn ondergebracht en dat dit naar de nieuwe applicatie dient te gaan. Wat is de reden geweest om niet het huidige zaakstelsel hiervoor te gebruiken?	Deze vraag achten wij niet relevant voor deze aanbesteding.
30	Bijlage F programma van eisen, eis 24	De leverancier laat periodiek penetratietesten uitvoeren en rapporteert hierover. Hierdoor beschikt u over een aantoonbaar goed beveiligde oplossing. Wie draagt de kosten voor de door u ingeschakelde derde partijen ten behoeve van de beveiligingstesten?	Wij vragen van u tenminste een maal per jaar kosteloze medewerking. De kosten van de door de gemeente ingehuurd gespecialiseerde en onafhankelijke partij zijn voor de gemeente Velsen.
31	Bijlage F programma van eisen, eis 23	De performance van de oplossing is afhankelijk van interne en externe factoren zoals een gekoppeld DMS, internetverbinding en koppelingen met externe registers zoals de NHR. De leverancier heeft geen invloed op dergelijke externe factoren en kan hierdoor moeilijk absolute snelheidsreacties garanderen. Bent u bereid om de performancenorm aan te passen naar een 'redelijke termijn' of om de scope te beperken naar de oplossing zonder de externe afhankelijkheden?	Nee, dat is niet akkoord. Uiteraard houden wij u niet verantwoordelijk voor de externe factoren waar u geen invloed op heeft. Een aanzienlijk deel van het gebruik van de gebruikersinterfaces in de applicatie betreft echter direct gebruik van schermen en binnen de oplossing opgeslagen informatie. Overigens verwacht de gemeente Velsen dat u coöperatief meedenkt en meewerkt om de performance van externe factoren zo optimaal mogelijk in te richten.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
32	Bijlage F programma van eisen, eis 22 oplostijden	Inschrijver maakt onderscheid tussen oplostijden voor incidenten in de SaaS omgeving (bijvoorbeeld verbindingsproblemen of een server die niet reageert) en incidenten met betrekking tot de software (bijvoorbeeld een niet goed werkende selectie van gegevens of een mogelijke programmafout). Hierbij is het uitgangspunt dat storingen in de SaaS omgeving sneller opgelost kunnen worden dan storingen of incidenten in de software. Inschrijver hanteert hierbij de volgende oplostijden: Voor aan infrastructuur van de SaaS-dienst gerelateerde meldingen: Prio 1 (Zeer hoog / Kritiek) Reactietijd < 0,5 uur, oplostijd < 4 werkuren; Prio 2 (Hoog) Reactietijd < 2 werkuren, oplostijd < 8 werkuren; En voor software gerelateerde meldingen: Prio 1 (Zeer hoog / Kritiek) Reactietijd < 0,5 uur, oplostijd 1 tot 5 werkdagen Prio 2 (Hoog) Reactietijd < 2 uur, oplostijd 1 tot 10 werkdagen. Bent u hiermee akkoord?	Nee, dat is niet akkoord. Hoewel wij de kans zeer gering achten dat een softwarefout de oorzaak van een storing is die tot gevolg heeft dat de applicatie niet of grotendeels niet meer bruikbaar is, gaan wij niet akkoord met uw voorstel.
33	Bijlage F programma van eisen, eis 22 bepalen prioriteit	Wilt u voor het bepalen van de prioriteit de tekst aanpassen door deze: "De Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan, Leverancier toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door Leverancier aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Leverancier de Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking."	Ja, dat is akkoord.
34	Bijlage F programma van eisen, eis 21 beschikbaarheid niet- productieomgevin gen	Voor de niet-productieomgevingen kan Inschrijver op werkdagen van 07:00 tot 18:00 uur de beschikbaarheid van minimaal 95% garanderen, buiten deze tijden streeft zij naar 24/7 beschikbaarheid. Bent u hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord, mits het geplande onderhoud tijdens werktijden deel uit maakt van de voorgestelde beschikbaarheid.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
35	Bijlage F programma van eisen, eis 21 beschikbaarheid	Inschrijver garandeert de beschikbaarheid van de Productieomgeving van 07:00 tot 18:00 uur. Inschrijver streeft wel naar 24/7 beschikbaarheid. Het dagelijks tot 23 uur moeten garanderen van de beschikbaarheid is sterk kostenverhogend en in de praktijk op de meeste dagen niet noodzakelijk. Indien de gemeente deze beschikbaarheid op specifieke dagen nodig heeft, (bijvoorbeeld in verband met avondopenstelling of bijzondere werkzaamheden) kan deze altijd aangevraagd worden. Bent u bereid de eis daarop aan te passen?	Nee, dat is niet akkoord.
36	Bijlage F programma van eisen, eis 15	Volgens welke scoringsmethode beoordeelt u de optionele koppelingen?	Zoals u kunt lezen is dit geen eis. De optionele koppelingen worden niet direct beoordeeld.
37	Bijlage F programma van eisen, eis 14	Standaard leveren we de legesgegevens uit via het meegeleverde datawarehouse. Hierdoor beschikt u over een actueler overzicht van de leges. Gaat u akkoord met dit overzicht als alternatief voor een legesbestand in Excel formaat?	Nee, dat is niet akkoord. De eis die we hier stellen betreft de mogelijkheid om eenvoudig een bestand te kunnen maken op basis waarvan de legesheffing uitgevoerd kan worden.
38	Bijlage F programma van eisen, eis 12	U beschrijft de toepasselijkheid van TLS 1.2 EN TLS 1.3. Mag de inschrijver volstaan met de toepasselijkheid van een van deze standaarden?	Ja, dat is akkoord. Zoals Forum Standaardisatie aangeeft, en de gemeente volgt, zijn beiden mogelijk, waarbij er een voorkeur is om TLS 1.3 te gebruiken. De gemeente accepteert echter op dit moment beiden.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
39	Bijlage F programma van eisen, eis 8	We leveren vragen op basis van de actuele regelgeving voor diverse toezichtonderwerpen. De prijsstelling is afhankelijk van het aantal onderwerpen en gebruikers. a.) Wenst u vragenlijsten af te nemen voor toezicht? b.) Zo ja, voor welke onderwerpen wilt u graag toetsingscriteria ontvangen? c.) Ziet u dit als een eis of als een wens? d.) Volgens welke criteria vindt de beoordeling plaats	Antwoord vraag a. en c.: Het aanleveren van vragenlijsten voor toezicht is geen eis en derhalve geen knock-out. Zie tevens eis 8 "Controles kunnen aan de hand van checklisten worden uitgevoerd. Ingevulde checklisten worden automatisch aan het dossier gekoppeld. Ook foto's en andere documenten kunnen op locatie worden toegevoegd. Er kunnen meerdere controles worden uitgevoerd tijdens het toezichtproces. ..., " Antwoord vraag b.: We zien op dit moment gebruik van toetscriteria voor Bouwtoezicht (bouwen, brandtechnisch/ gebruik - dit gaat natuurlijk wijzigen als gevolg van de Wkb) en Bijzonder Wetten (drank- en horecawet en kansspel). We verwachten gebruik voor circa 7 collega's. Antwoord vraag d.: Zoals beschreven bij SGC1 'Optimaal digitaal werken voor de gebruiker en digitaal communiceren met inwoners en ondernemers' beoordelen we uw uitwerking op het gemak waarmee werkprocessen digitaal ondersteund worden. Daarnaast betreft een van de casussen van de demo Toezicht en Handhaving. In SGC4: 'Gebruikersvriendelijkheid (DEMO)' is beschreven hoe eea beoordeeld wordt
40	Bijlage F programma van eisen, eis 6 ondertekenen documenten	U kunt een document op verschillende manieren ondertekenen: met een afbeelding van de handtekening in een pdf-bestand of met een gecertificeerde handtekening met software van ValidSign. Welke variant heeft uw voorkeur? Beschikt u reeds over toereikende licenties van ValidSign voor het gewenste aantal ondertekeningen?	Tijdens de implementatie van de VTH oplossing maken we graag een keuze uit beide opties. In het Fysiek Domein beschikken we nog niet over de door u beschreven licenties. Eventuele licentiekosten voor Validsign zijn voor rekening van de gemeente Velsen.
41	Bijlage F programma van eisen, eis 6 vragenbomen	U kunt de vragenbomen in het Omgevingsloket zelf opstellen of aanpassen met Toepasbare Regelsoftware. Wenst u deze software aanvullend af te nemen?	Nee, het afnemen van deze software maakt geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding. De eis die we hier stellen is dat de oplossing in staat is om de inhoud van de aanvraag (die inderdaad afhankelijk is van de vragenbomen) leesbaar en bruikbaar over te nemen in de oplossing.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
42	Bijlage F programma van eisen, eis 3	De Oplossing bevat standaard de landelijke zaaktype-inrichting. De Oplossing biedt gebruiksvriendelijke functionaliteit om zaaktypes voor bijzondere wetten zelfstandig in te richten. Wenst u ontzorging bij voor de inrichting van de bijzondere wetten door de leverancier of richt u deze processen zelfstandig in? Indien u volledige ontzorging wenst zou u processchema's toevoegen van de bijzondere wetten waarvoor u ontzorging wenst? Volgens welke criteria beoordeelt u deze eis?	In eis 3 wordt geen andere eis gesteld dan het kunnen inrichten van de inrichting van Bijzondere Wetten. In SGC2: PvA Implementatieplan beschrijven we onze wensen rond implementatie evenals de beoordeling van deze wens. Wij staan open voor ontzorging, maar achten het voor deze fase niet relevant om processchema's op te leveren.
43	Aanbestedingsleidraad, 4.1.2 Social Return	In onderhavige aanbesteding stelt u 5% Social Return verplicht. Deze aanbesteding betreft echter een arbeidsextensieve opdracht met een looncomponent lager dan 30%. Het is gebruikelijk om het percentage Social Return bij een arbeidsextensieve opdracht naar beneden bij te stellen. Inschrijver is daarom van mening dat een percentage van 2% van de opdrachtwaarde beter van toepassing is op deze aanbesteding. Bent u bereid om het Social Return percentage te verlagen naar 2% van de opdrachtwaarde?	Zie antwoord op vraag 25.
44	Aanbestedingsdocument, bijlage C referentie	Kunt u bijlage C als aparte bijlage/ Word document aanleveren? Dan kunnen wij die gebruiken om de referentiegegevens in te vullen.	Ja, zie bijlage.
45	Programma van Eisen, Eis 9, Digitaal dossier	Via welk koppelvlak en welke versie daarvan wilt u dit doen? Indien dit het koppelvlak zaak- en documentservices (zsdms) is: zsdms gaat niet goed samen met common ground en de daarbij behorende ZGW-API's op basis waarvan ons product wordt geleverd. Wel is het mogelijk kopieën van documenten vanuit ZGW-API's door te zetten naar E-suite via zsdms. Is dat ook acceptabel voor u?	Nee, dit is niet akkoord. De gemeente Velsen juicht Common Ground toe. Echter, met het huidige, verouderde applicatielandschap van de gemeente Velsen zijn wij nog niet in staat om aan te sluiten op Common Ground en per 1-1-2022 mogelijk ook nog niet. Het huidige zaakstelsel, de e-Suite van Dimpact, kan alleen koppelen met de GEMMA standaard ZSDMS v1.1. akkoord. Kortom, hoe graag we dit ook willen, wij overzien de consequenties niet. We zien met name problemen in het interactieve karakter rond de zsdms om om te gaan met e-formulieren en een extern zaakstelsel. Indien u in staat bent om ons hierop te ontzorgen zijn we bereid deze vraag opnieuw te beoordelen in een eventuele tweede inlichtingenronde.
46	Programma van Eisen, Eis 27, Exit Overeenkomst	U schrijft "Graag zien wij ook support tot décharge en een nazorg periode terug in uw stuk". Bedoelt u hiermee décharge van de exit?	Ja, dat is correct. We hebben het hier over de décharge van het project om de exit strategie uit te voeren.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
47	Programma van Eisen, Eis 20, Autorisaties SSO	Voldoen wij aan deze eis als we de autorisaties overzichtelijk en leesbaar op een scherm kunnen tonen?	Ja, dat is akkoord. Wij gaan er vanuit dat u met uw vraag doelt over de eisen rond het inzichtelijk maken van autorisaties.
48	Programma van Eisen, Eis 20, Autorisaties SSO	Het herstellen van SSO zal door leverancier opgepakt worden, eventueel samen met opdrachtgever, indien de koppeling met uw ADFS niet functioneert. Ook kunnen wij u van een tijdelijke inlog voorzien. Voldoen wij hiermee aan uw eis? Zo nee, kunt u aangeven wat u bedoelt met "alle functionele mogelijkheden om SSO te herstellen"?	Ja, dat is akkoord.
49	Programma van Eisen, Eis 19, Integrale oplossing	Browsers en webapplicaties horen te voldoen aan de webconventies die het W3C worden vastgesteld. Al onze software is W3C compliant en zou daardoor in alle W3C compliant browsers versies moeten werken. Het is voor ons echter onmogelijk om met alle browsers versies te testen. We testen al onze producten in de meest recente versies van Google Chrome en Microsoft Edge, omdat dit de meest gebruikte browsers zijn. De ontwikkeling van browser technologie gaat razendsnel. Daarom kunnen we alleen in de meest recente versies van deze browsers garanderen dat alles optimaal werkt. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord.
50	Programma van Eisen, Eis 18, Functioneel beheer	Leverancier beheert de tabellen die betrekking hebben tot het Objectdossier. Dit doen wij om uitwisseling en delen van gegevens mogelijk te maken. Indien u velden of waarden mist in het dossier kunt u een verzoek doen om deze velden of waarden door leverancier toe te laten voegen. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord mits u in ieder geval aanvragen die voortkomen uit de van toepassing zijnde landelijke basisregistraties honoreert.
51	Programma van Eisen, Eis 18, Functioneel beheer	U eist dat de procesflow volledig is af te stemmen op de organisatie-werkwijze. Wij bieden zeker een grote mate van vrijheid in het vormgeven van het werkproces. Echter leveren wij ook standaard software en is volledig maatwerk niet mogelijk. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?	Ja, dat is akkoord.
52	Programma van Eisen, Eis 18, Functioneel beheer	U eist dat u de oplossing volledig af kunt stemmen op de eigen organisatie inrichting wat betreft medewerkers, teams, domeinen, rollen en externen. Wat bedoelt u met domeinen en externen? Kunt u hier voorbeelden van geven?	Voor de uitleg van Domeinen verwijzen wij u naar H1.4 van het aanbestedingsdocument. Met externen bedoelen wij medewerkers die namens onze organisatie ondersteuning of uitvoering leveren op onze processen.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
53	Programma van Eisen, Eis 16, Document-generatie	U eist dat u documenten kan wijzigen binnen de oplossing. Onze documentcreatietool maakt gebruik van MS Word, zodat de gebruiker een bekende manier van werken met documenten heeft. Feitelijk werkt u dan buiten de oplossing. U benadert het document echter vanuit de oplossing (dus zonder up- en downloaden). Voldoen wij hiermee aan uw eis?	Ja, dat is akkoord.
54	Programma van Eisen, Eis 16, Document-generatie	U schrijft: "In dat geval is voor het gebruik geen aparte instructie nodig". Voor het juist en efficiënt gebruik van de documentcreatietool in de VTH-oplossing is enige instructie zeer gewenst. Bedoelt u dat de instructie van het gebruik van een eigen documentcreatie-tool in de VTH-oplossing onderdeel moet zijn van het aanbod? Zo nee, wat bedoelt u wel?	Wat wij bedoelen is dat, indien de leverancier een oplossing levert, deze functionaliteit logisch en vanzelfsprekend is en zoveel als mogelijk lijkt op de toepassingen die medewerkers regelmatig gebruiken voor documentgeneratie. Zoals bijvoorbeeld Office toepassingen. De gebruikervriendelijkheid wordt zoals bekend beoordeeld in wens SGC4: 'Gebruiksvriendelijkheid (DEMO)'. Uiteraard kunt u en dient u al uw diensten in het aanbod op te nemen.
55	Programma van Eisen, Eis 14, Koppelingen, Digitale instroom	Welke Gemma-standaard wilt u hanteren voor de Kofax-koppeling?	Voor zover ons bekend is er geen GEMMA-standaard die voor de Kofax-koppeling (Digitale postkamer) gebruikt kan worden. Mocht u van mening zijn dat dit wel zo is dan bespreken we de opties graag na gunning.
56	Programma van Eisen, Eis 14, Koppelingen, Digitale instroom	Overdragen van E-formulieren vanuit E-suite volgens Gemma kan voor zover wij weten alleen via de functie overdragen zaak (zsdms 1.2). Wilt u expliciet benoemen in deze eis welke Gemma-methode E-Suite ondersteunt om de zaak naar VTH-applicatie over te brengen?	U heeft inderdaad gelijk. Alleen de 1.2 versie van de standaard kan formeel overdragen. Wij hebben echter geen overdragen benoemd. Wat wij bedoelen is dat aan de hand van de 1.1 versie van de standaard middels een Creëer Zaak bericht een nieuwe zaak in uw oplossing gemaakt kan worden op basis van een ontvangen e-formulier. Formuliergegevens kunnen daarbij als ExtraElementen worden toegevoegd.
57	Programma van Eisen, Eis 14, Koppelingen, Zaak en documentservices	Zsdms ondersteunt geen berichten voor vernietiging. Daarnaast gaat vernietiging veel verder dan de gegevens die door zsdms ondersteund worden. Denk aan zaak-informatie die niet via zsdms uitgewisseld kan worden en gestructureerde gegevens in objectregistraties, verzoekregistraties, besluiten, publicaties etc. Uw eis voor doorwerking van vernietiging is dus onmogelijk. Wilt u dit deel van de eis laten vervallen en vervangen door de eis dat het op het moment dat het relevant is (uiterlijk 1 jaar na live-gang) het mogelijk moet zijn alle gegevens in de VTH-applicatie te vernietigen?	Excuus, uw weergave is correct. Ja, wij gaan akkoord met het laten vervallen van dit deel van de eis en het vervangen hiervan. De minimale eis die hier van toepassing is voor alle leveranciers, is dat het vormvrij mogelijk moet zijn alle gegevens van een of meer zaken in de VTH-applicatie te vernietigen. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van een lijst met te vernietigen en of over te brengen zaken uit het zaaksysteem.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
58	Programma van Eisen, Eis 14, Koppelingen, Zaak en documentservices	Daarnaast gaat zsdms niet goed samen met de ZGW-API's van common ground waar onze VTH-suite op gebaseerd is. Dat betekent dat het wel in beperkte mate mogelijk is documenten uit te wisselen via ZSDMS, maar dat de primaire bron voor documenten de ZGW-API is, eenvoudig omdat zsdms bepaalde velden van DRC (documentregistratiecomponent) niet kan leveren. Kunt u daarom aan de eis toevoegen: "indien de applicatie is gebouwd op ZGW-API's mogen de documenten primair uit de DRC komen mits er een synchronisatie van documenten middels zsdms plaats vindt".	Voor het eerste antwoord verwijzen wij u naar de vraag en en antwoord van 45. Common Ground heeft bewust een open en modulaire structuur, die in beginsel niet moet leiden tot een vendor lock-in. Net zoals in voorgenoemd antwoord juichen wij Common Ground toe. Hierbij is het conform Common Ground principes nadrukkelijk mogelijk dat gekozen kan worden voor uw DRC, maar ook het DRC van andere leveranciers die ZGW-API compliant zijn.
59	Programma van Eisen, Eis 14, Koppelingen, Zaak en documentservices	Wilt u zsdms 1.2 toevoegen? Deze standaard is nieuwer en maakt het mogelijk zaken over te dragen tussen systemen.	Nee, dat is niet akkoord. Wij begrijpen uw verzoek, maar met ons huidige zaakstelsel, de e-Suite van Dimpact, zijn wij niet in staat om aan te sluiten op zsdms 1.2.
60	Programma van Eisen, Eis 12, Toepassen van standaarden, email functionaliteit	We gebruiken onze eigen emailservers en domeinen voor email-functionaliteit dus niet het emailadres @velsen.nl. DKIM DMARC en SPF zijn in dat geval niet van toepassing. Kunt u daarom aan deze eis toevoegen: 'voor zover van toepassing'?	Ja, dat is akkoord.
61	Programma van Eisen, Eis 11, Management Informatie, sFTP	We kunnen dit leveren maar (vanwege de omvang) zonder document-inhoud. Van de documenten leveren we wel dagelijks de meta data. Is dat akkoord?	Doelt u hierbij op de volledig functionele kopie van de data? Zo ja, dat is akkoord. Zo nee, wilt u uw vraag toelichten.
62	Programma van Eisen, Eis 9, Digitaal dossier	Beschikt u over apps, die genoemde formaten ondersteunen, zodat de documenten direct ingezien kunnen worden zonder te downloaden?	Kunt u aangeven naar welke formaten u specifiek verwijst? Wij verwachten dat de meest gangbare formaten binnen de applicatie getoond kunnen worden.
63	Programma van Eisen, Eis 9, Digitaal dossier	Met welk doel wilt u Projectkosten per activiteit vastleggen? Op welke wijze krijgt u deze informatie binnen?	Momenteel wordt dit veld gevuld vanuit het OLO. Met welk doel we dit veld vastleggen lijkt ons niet relevant voor deze fase van de aanbesteding.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
64	Programma van Eisen, Eis 9, Digitaal dossier	M.b.t. Kadastraal Perceel. Vanwege de komst van de Ow c.q. het DSO, die veel meer geo-gericht zijn, ondersteunt onze VTH-oplossing het geografisch vastleggen van objecten, activiteiten en voorzieningen t.o.v. bijvoorbeeld de kadastrale kaart. Wordt hiermee invulling gegeven dat dit deel van de eis?	Bedoelt u met uw toelichting dat het niet mogelijk om is om de kadastrale aanduidingen van onroerende zaken en appartementen vast te leggen? Zo ja, niet akkoord. Zo nee, kunt u uw vraag nader toelichten?
65	Programma van Eisen, Eis 8, Toezicht en handhaving	Data wordt na synchroniseren definitief verwijderd indien de gebruiker heeft aangegeven dat de controle is voltooid. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord
66	Programma van Eisen, Eis 8, Toezicht en handhaving	Onze VTH-oplossing biedt de mogelijkheid om controles op basis van uw eigen checklisten en/of op basis van door Inschrijver meegeleverde checklisten uit te voeren. Stelt u als eis dat Inschrijver checklisten (content) meelevert?	Nee, dat is niet correct. We geven een duidelijke voorkeur in de eis voor een oplossing van de leverancier, maar dat is geen eis.
67	Programma van Eisen, Eis 6, Proces vooroverleg en vergunning-verlening	Gezien de stand van zaken qua doorontwikkeling van het DSO: wat verwacht u realistisch onder het betekenisvol overnemen van antwoorden op vragen?	Wij verwachten van de leverancier dat deze ten minste invulling geeft aan GEMMA requirement VTH017: "De antwoorden bij de indieningsvereisten van de aanvrager geven al belangrijke informatie over vergunningplichten in relatie tot de voorgenomen activiteiten. Dit is elementaire informatie bij de intake van de aanvraag en de start van de behandeling."
68	Programma van Eisen, Eis 6, Proces vooroverleg en vergunning-verlening	Bedoelt u met betekenisvol overnemen dat de vragen en antwoorden in leesbare vorm (in een PDF) met het verzoek meegestuurd worden?	Wij verwijzen u hiervoor naar het antwoord op vraag 67.
69	Programma van Eisen, Eis 4, algemeen	U schrijft "zonder het proces te hoeven verlaten". Alhoewel het werkproces meestal in beeld is, leidt het werkproces de gebruiker ook naar andere schermen om op het juiste moment de juiste handelingen te doen. Hierna keert u met een minimum van handelingen weer terug naar het proces bij de stap waar u gebleven was. Wanneer er generieke handeling gedaan worden in de zaak is het proces steeds in beeld. Voldoen wij hiermee aan uw eis?	Ja, dat is akkoord mits deze handelingen binnen een applicatie worden uitgevoerd.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
70	Programma van Eisen, Eis 4, algemeen	U eist dat de standaard zaaktype-inrichting aan te passen en aan te vullen is met andere zaaktypen, zodat de oplossing ook te gebruiken is voor processen die niet onder de Omgevingswet vallen. Wij verzoeken u deze eis te bepreken tot zaaktypen voor vergunningverlening, toezicht en handhaving voor de fysieke leefomgeving. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De fysieke leefomgeving is een ruim begrip en niet exact afgekaderd begrip. Wij hebben daarom gemeend "Bijzondere wetten" expliciet op te nemen in de eisen. Als u met uw vraag alleen doelt op dat datgene waar de Omgevingswet van toepassing is, dan zijn wij NIET akkoord. Als u met uw vraag bedoelt dat ook vergunningaanvragen voor de drank- en horecawet en lokale regelgeving zoals een filmvergunning worden ondersteund, dan zijn wij akkoord.
71	Programma van Eisen, requirement VTH018	Het is nog niet duidelijk of en hoe de indieningsvereisten in de VTH-applicatie getoond moeten worden op zo'n manier dat de vergunningverlener er baat bij heeft. Kunt u van deze eis een wens maken?	Ja, dat is akkoord
72	Programma van Eisen, div requirements (VTH019, VTH097, VTH098)	Voor een aantal van de gevraagde functies zijn wij afhankelijk van de ontwikkelingen aan de kant van het DSO. Gaat u akkoord met het leveren van een functie door ons binnen 6 maanden na het beschikbaar komen van de functie in het DSO?	Ja, dat is akkoord.
73	Programma van Eisen, algemeen	Onze VTH-oplossing ontwikkelt zich sterk door voorafgaand en ná inwerkingtreding Omgevingswet. In onze roadmap hebben we binnen de beoogde contractperiode een aantal aanpassingen aan onze software opgenomen die wellicht als major change beschouwd kunnen worden. Zelf beschouwen we dit als Upgrades, welke conform GIBIT-artikel 1.31 onderdeel zijn van de opdracht. Deze Upgrades kunnen plaatsvinden conform artikel 2.163 in de aanbestedingswet, gezien a) de vergoeding van de opdracht door de wijziging niet wordt beïnvloedt en b) de Upgrade de algemene aard van de opdracht niet wijzigt. Wij zien er dus van overtuigd dat deze Upgrades zijn toegestaan binnen deze aanbesteding. Kunt u dat bevestigen?	Ja, dat is akkoord. Indien u nu al weet dat deze upgrades effect hebben op het (verouderde) lokale gemeentelijk applicatielandschap, dan zien we dit graag terug in de roadmap.
74	Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.1 SGC2, pag. 26	U vraagt hier om een advies. Het eventueel overzetten van lopende zaken valt buiten de scope van de aanbesteding)?	Ja, dat is correct. Wij achten de kans dat een geautomatiseerde conversie zinvol is klein.
75	Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.1 SGC2, pag. 26	U schrijft "... het al dan niet (handmatig) overbrengen van lopende zaken..." Wat wilt u met afgesloten zaken doen?	De afgesloten zaken blijven op de plek waar ze staan (zaaksysteem, e-Suite van Dimpact).

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
76	Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.1 Vereiste SGC1, pag. 25	Wij maken graag gebruik van screenshots ter ondersteuning van hetgeen we beschrijven. Wij verzoeken u de afbeeldingen niet mee te laten tellen voor het maximum aantal pagina's van de stukken die wij moeten indienen. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, u mag maximaal vier (4) Pagina's A4 toevoegen aan SGC1 mits deze ondersteunend zijn aan de tekst in het PvA en geen extra beschrijvende tekst bevatten.
77	Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.2.3, pag. 21	U schrijft "op het moment van inschrijven niet ouder is dan twee (2) jaar" en "onderhouden van VTH-oplossing" Bedoelt u een referentie, waar de door Inschrijver geleverde, geïmplementeerde en onderhouden VTH-oplossing in de afgelopen 2 jaar nog in gebruik is? Zo nee, wat bedoelt u wel met 'twee (2) jaar'?	Ja, de referentie moet betrekking hebben op een opdracht conform de kenniscompetentie waarvan de einddatum ligt in de afgelopen twee (2) jaar of, indien de opdracht nog niet is afgerond, moet dat deel van de opdracht dat al wel is afgerond overeenkomen met de waarde of volume van onderliggen de opdracht.
78	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.1.2, pag. 23	Is het ook een optie om het SROI deel van de opdracht af te kopen bij de inschrijving?	Nee, afkopen is niet mogelijk. De bouwblokmethode die in Velsen wordt gebruikt biedt meer dan voldoende mogelijkheden op een Social Return invulling die past bij uw bedrijf en deze opdracht. De Social Return Coördinator en het Werkgevers Service Punt helpen u hier graag bij. Als de Social Return verplichting niet wordt ingevuld kan een boete worden opgelegd.
79	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.1.2, pag. 23	Kunt u aangeven of de in bijlage H genoemde doelgroepen afkomstig dienen te zijn uit de gemeente Velsen of dat dit ook buiten de gemeente Velsen mag zijn?	Ja, deze mogen ook afkomstig zijn uit een andere gemeente.
80	Programma van Eisen, Bijlage 1	In deze bijlage zijn diverse punten genoemd die afwijken van hetgeen in eisen 21 en 22 is vastgelegd. Wij gaan ervan uit dat de bepalingen uit de eisen prevaleren. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dat is akkoord. In eis 21 is eea als volgt beschreven: "De gemeente Velsen heeft de service levels voor outsourcing vastgesteld. Zie bijlage 1. Waar mogelijk sluiten de service levels van de oplossing (..) van de inschrijver hier zoveel mogelijk op aan.... De minimale eis is hieronder opgenomen." De minimale eisen zijn beschreven. Het gedachtegoed voor het opnemen van bijlage 1 is dat het voor gebruikers handig is als er zoveel als mogelijk en realistisch dezelfde service afspraken gehanteerd worden.
81	Programma van Eisen, eis 22	De oplostijd bij prioriteit "hoog" is net zoals "zeer hoog" 24 uur. Wij verzoeken u de oplostijd van de prioriteit "hoog" aan te passen naar 48 uur.	Ja, dat is akkoord. We gaan er vanuit dat deze 48 uur in de praktijk 2 werkdagen betekenen.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
82	Programma van Eisen, eis 22	Hier staat o.a. "Bij het indienen van een melding of incident is de gemeente altijd leidend in de bepaling van de prioriteit van de melding en daarmee zelfstandig sturend voor de onderstaand beschreven reactie-, oplos- en statusupdate- tijden." In het webportaal van inschrijver geeft de gemeente bij het aanmaken inderdaad een prioriteit aan een melding. In de allermeeeste gevallen blijft dat ook zo. Leverancier heeft echter de mogelijkheid de prioriteit aan te passen indien de melding niet voldoet aan de beschrijving bij de geselecteerde prioriteit. Indien dit het geval is wordt gemeente hier onmiddellijk over geïnformeerd en kan zij indien gewenst bezwaar maken. We gaan ervan uit dat we hiermee voldoende invulling aan deze eis geven. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dat is akkoord.
83	Programma van Eisen, eis 22	In de tekst staat dat naast de vier genoemde prioriteiten nog een prioriteit "zeer hoog" bestaat, dus in totaal 5 prioriteiten. Inschrijver biedt een webportaal met de 4 prioriteiten zoals in de tabel van deze eis is vastgelegd. Er is dus alleen geen aanvullende prioriteit "zeer laag". We gaan ervan uit dat we hiermee aan de eis voldoen. Kunt u dit bevestigen?	Excuus, de tabel en tekst zijn niet in overeenstemming. Wij hanteren de tabel als uitgangspunt en passen voor alle inschrijvers de tekst van eis 22 aan: "Op basis van de urgentie en impact onderscheidt inschrijver in ieder geval drie prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, service requests), te weten hoog, normaal en laag. Naast bovenstaande prioriteiten is er een categorie 'zeer hoog' welke van toepassing is voor incidenten waarbij de dienstverlening van de gemeente (of de processen) ernstige hinder ondervindt .."
84	Programma van Eisen, eis 21	Hier wordt o.a. een RTO van maximaal 4 uur geëist. We begrijpen de insteek hiervan, echter is deze RTO bij een calamiteit moeilijk te garanderen. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met een RTO van maximaal 8 uur.	Ja, dat is akkoord.
85	Programma van Eisen, eis 21	Hier staat o.a. "Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijd uitgevoerd." Inschrijver maakt gebruik van standaard service windows. Operationeel gezien is het niet mogelijk om voor elke klant mogelijk afwijkende afspraken te maken. We verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende maintenance windows: 1) Elke vierde zaterdag van de maand, tussen 00:00 en 17:00 2) Elke dinsdag van 18:00 uur tot woensdagochtend 05:00 uur	Ja, dat is akkoord.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
95	Overeenkomst, artikel 3.2, pag. 2	Het is een buitenproportioneel zware bepaling om de prijzen voor een overeenkomst van twaalf jaar vast te zetten. In het volgende lid is ook sprake van "schriftelijk overeengekomen indexeringen". Wij gaan er daarom van uit dat conform GIBIT-artikel 9.6 toegestaan is. Kunt u dit bevestigen?	Ja, in paragraaf 5.4 op pagina 31 van het aanbestedingsdocument staat de wijze van indexering beschreven.
97	Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.2.3, pag. 21	Hier wordt een certificaat volgens ISO 27001:2017 geëist. Conform de ISO-standaard is ook de 2013-norm nog geldig. We gaan ervan uit dat een ISO 27001:2013 ook volstaat, mits inschrijver ook garandeert aan ISO 27002 te voldoen. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dit is akkoord.
98	Aanbestedingsdocument, paragraaf 2.13, pag. 16	In de planning staat dat de overeenkomst ingaat op 1 april 2021. Als de wachtkamerovereenkomst dan 9 maanden duurt, is het theoretisch mogelijk dat aanbestedende dienst de overeenkomst met de winnende inschrijver medio december ontbindt en gebruikmaakt van de wachtkamerovereenkomst. Het is dan niet realistisch te verwachten dat de tweede inschrijver alsnog binnen zo korte tijd de implementatie op 1 januari 2022 kan afronden. Wij gaan ervan uit dat de tweede inschrijver dan, zoals ook in paragraaf 1.5 aangegeven, dezelfde tijd voor de implementatie. Kunt u dit bevestigen?	Ja, in het geval er gebruik gemaakt wordt van de wachtkamerovereenkomst zullen er met de tweede inschrijver aanvullende afspraken gemaakt worden met betrekking tot het implementatie proces en de implementatie deadline. Hierbij gaat opdrachtgever er wel van uit dat er gestreefd wordt naar een zo spoedig mogelijke implementatie.
101	Omschrijving van de gemeente (§ 1.4, blz.8)	Kunt u enig inzicht geven in de reeds ingezette verandertrajecten en in welke mate deze invloed zouden kunnen hebben op de scope van het project en de processen binnen het ruimtelijk domein?	De toelichting die wij hier willen geven is dat we verwachten dat de gemeente Velsen niet uniek is en dat we vooral uitgaan van landelijk beschikbare uitwerkingen en gemeenten die ons voorgingen. Voor deze aanbesteding zijn met name relevant: (1) Op lokaal niveau wordt er een verdieping gemaakt voor de VTH-processen. (2) Het maken van afspraken over samenwerken in de keten voor de Omgevingswet loopt nog.
102	Opdracht	Is het zinvol als wij aanbieden in een vorm waarbij het resultaat per 1-9-2021 wat ons betreft tot stand dient te komen in een vorm van co-creatie, waarbij wij garanderen dat wij voldoen aan de eisen uit het PvE, maar alle exacte werkprocessen tot stand zijn gekomen in een proces waarbij de gemeente de User-Stories definieert en wij deze realiseren ?	Nee, opdrachtgever is niet op zoek naar een maatwerk oplossing. Zoals beschreven in paragraaf 1.5 op pagina 9 ziet opdrachtgever opdrachtnemer als expert en wil opdrachtgever zo veel mogelijk aansluiten op de standaarden.
103	Opdracht	Onze Zakenboxx is gebaseerd op een koppeling met de 360°Omgevingswet van het programma "aandeslagmetdeomgevingswet"? Kent u deze wiki? Zo ja, bent u geïnteresseerd in een geautomatiseerde koppeling met deze wiki waarin de gemeente de inhoud van de wiki kan aanpassen en dit vervolgens geautomatiseerd resulteert in aangepaste werkprocessen?	Wij achten deze vraag in deze fase van de aanbesteding niet relevant. Zoals wij aangegeven hebben in de aanbesteding zien wij de leverancier als deskundige en wij zien bij uw inschrijving graag uw advies in deze tegemoet bij de uitwerking van de wensen.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
104	Aanbestedingsdocument blz. 10.	U stelt: "De VTH-oplossing gaat voor ondersteuning van de bijzondere wetten live tussen 1-9-2021 en 1-1-2022." Welke wetten bedoelt u precies?	Hiervoor verwijzen wij u naar de tekst bij eis 3.
105	Aanbestedingsdocument blz. 6 en 10.	Is er een relatie/koppeling tussen de hoofdfunctionaliteiten op blz. 10 en de teams op blz. 6? Wij willen graag weten welke rollen in welke teams de hoofdfunctionaliteiten gaan uitvoeren?	Net zoals alle gemeenten in Nederland, werkt de gemeente Velsen hard aan de acties die nodig zijn voor het invoeren van de omgevingswet. Hoe een en ander er exact uit weten we nog niet en achten we niet relevant voor deze fase van de aanbesteding. Zoals u bij de kengetallen kunt lezen: "De oplossing zal door medewerkers uit meer domeinen gebruik worden. Het zwaartepunt van het gebruik zal in het domein Fysieke Leefomgeving bij het team Vergunningen, Toezicht en Handhaving liggen."
106	Aanbestedingsdocument blz. 10. en prijzenblad	Wij leveren met ons Platform een integrale oplossing inclusief de drie optionele koppelingen die wij niet apart "beprijzen". Kunt u ons uitleggen hoe wij het prijzenblad moeten invullen zonder een "0" te gebruiken?	U kunt gewoon 0 gebruiken en in het veld voor de Opmerking/onderbouwing aangeven dat dit inclusief is.
107	Informatievisie	Bent u bereid tot een vorm van samenwerking met andere gemeenten te komen om zo de ontwikkelkosten te delen zoals uw informatievisie suggereert?	Nee, niet op dit moment. Er spelen dusdanig veel ontwikkelingen bij de gemeente Velsen dat er tot 1-1-2022 geen ruimte is om hier invulling aan te geven.
108	SGC4	Ziet u een rol weggelegd voor inwoners in een proces van co-creatie, en zo ja welke?	Wij verwijzen hiervoor naar de vraag en het antwoord van nr 107.
109	Aanbestedingsdocument blz. divers.	Is presentatie hetzelfde als demonstratie? Soms "DEMO", soms "demonstraties", soms "presentatie/demonstratie", soms "demonstreren van casussen", soms "demo's van SGC4"? Kunt u 1 en dezelfde term gebruiken voor wat u op 1-4 februari van ons verwacht?	Ja, dat is correct: "Om de gebruiksvriendelijkheid van de oplossing vast te stellen verzorgt de inschrijver een presentatie/demonstratie over de wijze waarop de oplossing de uitvoering van de hoofdfunctionaliteiten van de opdracht ondersteunt". Voor de duidelijkheid: wij verwachten tijdens deze presentatie/demonstratie dat u aan de hand van de aangeleverde casussen en de toelichting bij SCG4 gebruikersvriendelijkheid uw oplossing demonstreert. Wij gaan ervanuit dat deze toelichting afdoende is en dat er geen noodzaak is om de aanbestedingsdocumentatie op TenderNed aan te passen.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
110	Aanbestedingsdocument (§ 2.1, blz.12 en § 1.8, blz. 11)	In § 1.8, blz. 11 staat: "De overeenkomst gaat zo spoedig mogelijk in maar niet later dan 1 oktober 2021. In de tabel op blz. 12 staat 1 april. Bent u het met ons eens dat dit onduidelijk is?	Ja, we begrijpen dat dit tot verwarring kan leiden maar het doel van de formulering is om aan te geven dat we zo snel als dit met de winnende inschrijver mogelijk is willen beginnen met implementeren van de niet VTH-oplossing. De deadline van 1 oktober 2021 lijkt opdrachtgever de uiterlijke grens om nog op tijd klaar te zijn met implementeren voor 1 januari 2022. Vandaar dat dit als uiterlijke datum is meegenomen.
111	Prijzenblad	Wat betekent TCU in het prijzenblad?	Total Cost of Usage. Voor nadere informatie verwijzen wij u naar het aanbestedingsdocument, Gunningscriterium Prijs.
112	Opdracht	Hoe staat u tegenover een Platform dat veel meer functionaliteit levert dan alleen de opdracht en waarop u zelf al uw wensen kan specificeren en configureren in plaats van een standaardpakket?	Wij achten deze vraag niet relevant. Zoals u in de aanbestedingsdocumenten kunt lezen is de gemeente Velsen op zoek naar een VTH-oplossing waarin medewerkers vanuit een oplossing kunnen werken en die voldoet aan de gestelde eisen. Wij zien de leverancier als een expert en zien dit graag terug in de inschrijvingen.
113	Programma van Eisen	Het valt ons op in vergelijking met de meeste aanbestedingen van de overige 354 gemeenten dat u nergens verwijst naar "Common Ground", kunt u dat verklaren?	De gemeente Velsen juicht Common Ground toe. Echter, met het huidige, verouderde applicatielandschap van de gemeente Velsen zijn wij nog niet in staat om aan te sluiten op Common Ground en per 1-1-2022 mogelijk ook nog niet.
114	Prijzenblad	Kunt u ons uitleggen hoe wij het prijzenblad moeten invullen als wij (ook nog) andere functies kennen dan u? Kunt u een be- of omschrijving geven van de functies waar wij een prijs aan moeten koppelen? Gaat u akkoord met één (1) tarief voor alle functies?	We gaan er bij de beantwoording vanuit dat u doelt op de tarieven onder prijscomponent 2. In dat geval: nee, niet akkoord. Naar mening van de gemeente Velsen geven de functie namen voldoende duidelijkheid. De gestelde tarieven per functiesoort zijn bedoeld om inzicht te krijgen in de belangrijkste tarieven van het in te zetten personeel gedurende de looptijd.
115	Referentie (§ 3.2.3, blz. 21)	Wij ontwikkelen in de vorm van een pilot "om niet" voor en samen met een grote gemeente (+ 200.000 inwoners) "ongeveer" de opdracht die u verstrekt, inclusief Plansoftware en TR. U stelt dat "De referentieopdracht moet zijn afgerond, indien dit niet het geval is moet aan de vereiste opdrachtwaarde of volume voor dat deel van de opdracht dat reeds is uitgevoerd, zijn voldaan." Zou deze referentie volgens u voldoen?	Nee, dat is niet akkoord. De gevraagde referentie heeft geen betrekking op de ontwikkeling van een VTH software oplossing maar op de levering, implementatie en onderhouden van een VTH software oplossing.
116	Bijlage C	Er is geen separate bijlage C, deze is (als blz. 37) onderdeel van het aanbestedingsdocument. Kunt u een separate bijlage C aanleveren?	Ja, zie bijlage.
117	Demonstratie	Is het zinloos aan te bieden als we kunnen garanderen op 1-9-2021 alles te kunnen leveren maar op 1-4 februari 2021 nog niet?	Aan de eisen zoals die zijn gesteld in het PvE dient te worden voldaan op het moment van inschrijving anders wordt de inschrijving terzijde gelegd.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
118	Overeenkomst	Gelet op de looptijd wil inschrijver haar prijzen eens per jaar kunnen indexeren. Artikel 3.3 van de overeenkomst lijkt hiertoe ook de ruimte te bieden, maar het is onduidelijk waar die indexering zou worden vastgelegd. - Bent u bereid de index op te nemen in art. 3? - Bent u bereid om ons voorstel over te nemen door in art. 3.2 en 3.3 te verwijzen naar de indexering zodat deze kan worden opgenomen in de Inschrijving: Art. 3.2: "Behoudens indexering in overeenstemming met artikel 3.3 hierna zijn de aangeboden prijzen vast voor de gehele duur van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen" Art. 3.3: "De in Bijlage 5 (de inschrijving van Opdrachtnemer) opgenomen indexering is op de overeengekomen prijs als bedoeld in artikel 3 lid 1 van toepassing."	ja, indexering is mogelijk conform de in paragraaf 5.4 op pagina 31 beschreven methode.
138	PVE eis 21 versus Bijlage 1	PVE 21 en bijbehorende bijlage 1 lijken strijdig met elkaar. Inschrijver doet de aanname dat PVE eis 21 leidend is? Is dit correct?	Ja, dat is correct.
139	PVE eis 22 versus Bijlage 1	PVE eis 22 en bijlage 1 lijken strijdig met elkaar. Inschrijver doet de aanname dat PVE eis 22 leidend is. Is dat correct?	Ja, dat is correct
140	Bijlage F PVE Bijlage 1 Service Levels Outsourcing Gemeente Velsen	Hoe dienen wij deze bijlage te relateren tot eisen in het bovenstaande PVE? Er staan service levels in die sterk kostenverhogend werken. Inschrijver vraagt u dit toe te lichten.	Wij verwijzen hiervoor naar de vraag en het antwoord van nr 80.
141	Bijlage F PVE Bijlage 1 Service Levels Outsourcing Gemeente Velsen	Een RTO van 4 is praktisch onhaalbaar en werkt sterk kostenverhogend. Dit signaal komt mede vanuit ons hostingcenter. Bent u bereid een RTO van 24 uur overeen te komen?	Wij verwijzen hiervoor naar de vraag en het antwoord van nr 84.
142	Bijlage F PVE Eis 14	Begrijpt de inschrijver het goed dat een koppeling met CliQ en on-premise Digikoppeling de voorkeur geniet?	Nee, dat is onjuist. De beschreven koppelingen en de eisen rond het gebruik van de Digikoppeling en Makelaarsuite zijn in eis 14 beschreven, ook zie u de eis om de standaarden te gebruiken als met het gemeentelijk landschap gekoppeld terug. Wij zien de leverancier als een expert en zien graag bij de uitwerking van wens "SGC1 Optimaal digitaal werken voor de gebruiker en digitaal communiceren met inwoners en ondernemers" terug wat uw beeld is. Bij deze wens is tevens beschreven waarop wij beoordelen.

nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
143	PVE eis 2 versus eis 15	Eis 2 wordt gevraagd om te voldoen aan VNG Requirements incl. enkele should haves. Eis 15 beschrijft optionele koppelvlakken, waaronder de Omgevingswet DSO Samenwerkingsfunctionaliteit. De eerder genoemde VNG Requirements Should Haves verwijzen hier ook naar, daardoor lijkt de koppeling met de DSO-Samenwerkingsfunctionaliteit verplicht. Inschrijver vraagt u dit toe te lichten en duidelijkheid te verschaffen over het optionele karakter van deze koppeling.	Excuus. De eis voor de DSO Samenwerkfaciliteit is in een laat stadium vervallen. Wij hebben verzuimd dit aan te passen in eis 2. De koppeling met de DSO Samenwerkfaciliteit is optioneel.
144	Bijlage G Demo casussen	Uitgangspunt bij de casussen is dat de aanvraag via DSO/OLO of webformulier reeds heeft plaats gevonden. Vertrekpunt voor de casus is de ontvangen aanvraag en vanuit daar de inhoudelijke behandeling, casus verder doorlopen. Is dit een correct interpretatie het startpunt van de casus?	Ja, dat is correct.
145	aanbestedingsdocument VTH software planning	Inschrijver vraagt u om de Sluitingsdatum en -tijd indienen inschrijvingen in Tenders te verruimen met (minimaal) twee weken. Reden hiervoor is dat de 2e NVI 18 december wordt gepubliceerd en daarna bij veel collega's de kerstvakantie begint. Om tot een kwalitatief goede inschrijving te komen vragen wij in de inschrijfdatum te verruimen met twee weken. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord. De gemeente Velsen zal er naar streven om de 2e nota van inlichtingen zo snel mogelijk na de ontvangst van de vragen te beantwoorden. Tevens zal de inschrijftermijn worden verlengd naar dinsdag 19 januari om 9:00 uur.
146	aanbestedingsdocument VTH software aantal gebruikers	Op bladzijde 7 geeft u een opsomming van het aantal medewerkers die gebruik gaan maken van de software. Zijn dit named-users of concurrent users? Inschrijver vraagt dit i.v.m. haar licentie model en beprijzing van haar software. Indien beide van toepassing dan vraagt inschrijver u nader te specificeren hoeveel named-users en hoeveel concurrent users er zijn.	Het overzicht betreft named users. De gemeente Velsen vraagt een prijs per inwoner. De gebruikers zijn ter indicatie voor de leverancier opgenomen en geven een indruk van het huidige gebruik.