

**Betreft** : Nota van Inlichtingen  
**Aanbesteding** : Zaakgericht registreren  
**Procedure** : Europees openbaar  
**TenderNed-kenmerk** : 294702  
**Fase** : Gunningsfase  
**Versienummer** : 5  
**Datum** : 4 februari 2021

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver-sie
	1	5	4.4		<i>Toelichting Gemeente: zoals in de Biedingsleidraad staat vermeld bestaat de mogelijkheid om een informatiebijeenkomst te organiseren indien er door tenminste 2 partijen wordt aangegeven hier prijs op te stellen. Inmiddels zijn er aanmeldingen ontvangen en dit betekent dat de bijeenkomst doorgang zal vinden. In verband met de Corona maatregelen zal deze bijeenkomst digitaal plaatsvinden op woensdag 13 januari van 10:00 – 11:30 uur. Indien u hierbij aanwezig wilt zijn ontvangen wij graag uw aanmelding via TenderNed.</i>		1
	2	2	3		<i>Toelichting Gemeente: In voorkomend geval willen wij gebruik kunnen maken van dienstverlening/consultancy die niets te maken heeft met de koppelingen of implementatie. Het betreft hier andersoortige dienstverlening/consultancy, bijvoorbeeld advies over inzet of gebruik van het systeem. Deze kosten vallen onder de percelenregeling. Deze percelenregeling houdt in dat Gemeente Lelystad percelen waarvan de waarde minder bedraagt dan € 80.000,00 niet hoeft aan te besteden - mits het totale bedrag van dergelijke percelen niet meer dan 20% van de totale waarde van de gehele opdracht/alle percelen omvat. Gemeente Lelystad kan de percelen rechtstreeks, in overeenstemming met eigen beleidsregels, (onderhands of meervoudig onderhands) aan één of meer ondernemingen gunnen. In het prijzenblad is hiervoor een extra tabblad opgenomen. Vorenstaande tekst wordt tevens in de Biedingsleidraad opgenomen.</i>		1
	3				<i>In de biedingsleidraad en op TenderNed wordt gesproken over een bijgevoegd Prijsformat. In de documenten kunnen wij echter geen document met de naam Prijsformat vinden. Klopt dit? Waar kunnen we dit Prijsformat vinden?</i>	<i>Het Prijsformat is gepubliceerd onder de naam 'Prijzenblad v1'.</i>	2

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
<i>Onderstaande vragen zijn gesteld tijdens de Informatiebijeenkomst op woensdag 13 januari 2021, 10:00 – 11:30 uur:</i>							
	4				<i>U heeft een aanbesteding gepubliceerd op basis van alleen eisen.</i>	<i>Dat klopt. Voor deze aanbesteding geldt het gunningcriterium laagste prijs. De argumentatie om te gunnen op laagste prijs is dat er bovenop de gestelde minimum (kwaliteits)eisen er geen onderscheidend vermogen bij potentiële Inschrijvers meer bestaat.</i>	2
	5				<i>We willen graag voldoen aan hetgeen u in het Programma van Eisen hebt neergelegd. Is het toegestaan om een alternatief te bieden van hetgeen u heeft neergelegd in het Programma van Eisen?</i>	<i>Alternatieven op de gestelde eisen zijn toegestaan onder de volgende voorwaarden:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>alternatief dient over minimaal dezelfde functionaliteit te beschikken</i></li> <li>• <i>moet op voorhand ter beoordeling worden voorgelegd aan Gemeente Lelystad (via Nota van Inlichtingen)</i></li> <li>• <i>indien akkoord dan wordt het Programma van Eisen hierop aangepast.</i></li> </ul>	2
	6				<i>Bent u tevreden over de producten en/of dienstverlening van uw huidige leverancier?</i>	<i>Deze vraag is niet relevant. De aanbesteding wordt ingegeven door het feit dat er een niet meegenomen uitbreiding van het aantal licenties moet plaatsvinden.</i>	2
	7				<i>Heeft uw huidige leverancier u al een prijsvoorstel gedaan?</i>	<i>Deze vraag is niet relevant en betreft daarnaast ook vertrouwelijke informatie. Mededelingen hierover staan op gespannen voet met de geheimhouding van bedrijfsgevoelige informatie.</i>	2
	8				<i>Er bestaat nu geen gelijk speelveld voor alle deelnemers. Hoe gaat Gemeente Lelystad dit oplossen.</i>	<i>Gemeente Lelystad zal de (eventuele) Inschrijving van de huidige Opdrachtnemer verhogen met het reeds bestede bedrag. Het openbaar maken van dit bedrag is bedrijfsgevoelige informatie.</i>	4

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
	9				<i>Wat gaat er gebeuren met de lopende overeenkomst met de huidige leverancier?</i>	<i>Deze vraag is niet relevant gelet op het antwoord inzake het gelijke speelveld. Daarnaast betreft dit vertrouwelijke informatie die we niet prijsgeven.</i>	2
	10				<i>Eis 102: wat wordt verstaan onder E diensten?</i>	<i>Gemeente Lelystad wil komende jaren steeds meer diensten digitaal aanbieden aan burgers en bedrijven. Enerzijds kunnen deze E-diensten worden aangeboden via het zaaksysteem (te denken valt aan een KCC-module in het zaaksysteem). Anderzijds kunnen deze E-diensten ook via andere systemen / platforms worden aangeboden, waarbij sprake zal zijn van een koppeling van deze systemen / platforms met het zaaksysteem. Zie ook de bijlage 'Opgave en Visie'.</i>	2
	11				<i>Gemeente Lelystad heeft nog een tweetal aanbestedingen lopen waarin Djuma als zaaksysteem wordt genoemd.</i>	<i>Djuma is als voorbeeld genoemd, dat kan ook ieder ander zaaksysteem zijn waarmee gekoppeld dient te worden.</i>	2
	12				<i>Wij hebben een aantal vragen over conversie, metadatamodel en de verschijningsvorm van gegevens met als doel om na te gaan waar de conversie aan moet voldoen. De hoeveelheid vragen 'vervult' de Nota van Inlichtingen maar zijn noodzakelijk om een goede aanbieding te kunnen doen. Is er een andere mogelijkheid om hier informatie over te krijgen?</i>	<i>De migratie dient te worden uitgevoerd na live gang van een aantal processen en koppelingen. Wij zullen een metadatamodel opstellen en deze beschikbaar stellen.  <i>Inmiddels is de bijlage 'Metadata conversie' gepubliceerd</i></i>	2 3
	13		PvE, E50		<i>In E50 wordt gesteld dat 'Eén of meerdere documenten zijn direct toe te voegen aan een bestaand zaakdossier of kunnen direct een nieuwe zaak starten vanuit de volgende applicaties, zonder noodzaak tot installatie van plug-ins op het werkstation .....'. Hoe ziet u dat zonder integratie van plugin?</i>	<i>Dit zou kunnen door bijvoorbeeld via de sleepfunctie naar/in de browser toe te passen.</i>	2

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
	14		PvE, E30		<i>In E30 wordt gesproken over prikken op basis van een kaart. Is een andere kaart dan de Google kaart ook toegestaan?</i>	<i>Indien u gebruik maakt van een andere kaart die voldoet aan de gestelde eisen van de BGT standaarden dan is dat akkoord.</i>	2
	15		PvE, E2		<i>In Eis 2 wordt gesproken over de bijlage "BBN Maatregelen" deze ontbreekt nog?</i>	<i>De bijlage "BBN Maatregelen" is inmiddels gepubliceerd.</i>	2
	16				<i>Wat wordt er bedoeld met de verificatiefase?</i>	<i>Hiermee wordt bedoeld de periode waarbinnen beoogd Opdrachtnemer de gevraagde bewijsstukken dient aan te leveren. Zie tevens het gestelde in hoofdstuk 5.4.12 van de Biedingsleidraad.</i>	2
	17		PvE, E20		<i>In E20 wordt gesproken over WRO bestandsets van bestemmingsplannen. Zijn dat pdf of andersoortige bestanden?</i>	<i>Deze sets kunnen bestanden met onder andere de volgende extensie bevatten: Pdf, xml, html, gml en Word bestanden.</i>	2
	18				<i>Is er sprake van een budgetplafond?</i>	<i>Er is wel sprake van een (reëel) budgetplafond maar deze wordt niet kenbaar gemaakt.</i>	2
	19		PvE, E98		<i>In Eis 98 wordt gesproken over '....configuratie van oplossing' kunt u een voorbeeld noemen?</i>	<i>Hier is geen voorbeeld van te noemen. U kunt denken aan koppelingen en het zal vooral om het eerste punt gaan met betrekking tot de standaardsoftware. Echter stel dat de standaard koppeling anders geconfigureerd moet worden, of er is sprake van features die ineens anders zijn door een release. Het doel van deze eis is om grip te houden op de ontwikkelingen binnen SAAS software.</i>	2
	20				<i>Wanneer is een prijs te laag?</i>	<i>Gemeente Lelystad heeft een interne raming van de kosten gemaakt. In het geval er sprake is van een substantieel lagere prijs ten opzichte van andere Inschrijvers dan zal er een contradictoir debat worden gevoerd. In geval er sprake is van een hoge prijs zal deze ook worden getoetst aan de interne raming.</i>	2

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
	21				<i>U heeft € 80.000 buiten de scope van de opdracht gelaten voor trainingen?</i>	<i>Nee, de kosten voor trainingen dienen opgenomen te worden in het prijzenblad onder kopje 'Opleidingen'. U doelt op de percelenregeling en dit zijn kosten voor dienstverlening/consultancy die niets te maken hebben met de koppelingen of implementatie. Overigens is maximale bedrag van € 80.000 afhankelijk van de opdrachtwaarde. Voorbeeld: bij opdrachtwaarde van € 400.000* 20% = € 80.000, opdrachtwaarde van € 250.000 * 20% = € 50.000. De neergelegde tarieven op tabblad 2 van het prijzenblad wegen niet mee in de beoordeling.</i>	2
	22				<i>Er is geen sprake van een tweede vragenronde?</i>	<i>Zodra er vragen zijn zullen wij deze zo snel mogelijk beantwoorden en in een Nota van Inlichtingen publiceren. Zo zullen er telkens nieuwe versies van de Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd. Iedere versie bevat de vragen van de vorige versie en op die manier blijft de Nota actueel. Ook na einde termijn vragen stellen wordt u de gelegenheid geboden om verduidelijkingsvragen te stellen over de gegeven antwoorden in de laatste versie van de Nota van Inlichtingen.</i>	2
<i>Einde vragen stellen Informatiebijeenkomst woensdag 13 januari 2021, 10:00 – 11:30 uur</i>							
	23	E20		11	<i>Welke bestandsformaten worden hiermee bedoeld?</i>	<i>Zie het antwoord op vraag 17.</i>	3
	24	E24		11	<i>Wat wordt bedoeld met 'hiërarchische structuur van zaken'?</i>	<i>De relatie tussen zaak en documenten en gerelateerde zaken</i>	3
	25	E39		11	<i>De oplossing biedt een geïntegreerde module voor het digitaal ondertekenen van documenten. Is het meeleveren van deze module voldoende, mits wordt voldaan aan de wensen, voor de gemeente Lelystad?</i>	<i>Wat is volgens u het verschil tussen de door ons uitgevraagde geïntegreerde module en de door u aangeboden meegeleverde module?</i>	3

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver-sie
	26	E42		11	<i>Wat is de rol van de oplossing in het indexbaar maken van data op het open data portaal van de gemeente Lelystad?</i>	<i>Het indexeerbaar aanleveren of kunnen onttrekken van geïndexeerde data ten behoeve van externe zoekmachines.</i>	3
	27	E50		11	<i>In de informatiebijeenkomst van 13 januari werd deze wens omschreven als het 'slepen' van documenten naar de oplossing toe. Is dit ook de functionaliteit welke gewenst is door de gemeente Lelystad?</i>	<i>Dit kan een mogelijke oplossing zijn. We staan open voor elke mogelijke oplossing zonder plug ins.</i>	3
	28	E72		11	<i>Wat wordt er bedoeld met het stapelen en overerven van rechten?</i>	<i>Stapelen van rechten wil zeggen dat deze gecombineerd kunnen worden en overerven dat deze overgenomen worden van een bovenliggende entiteit.</i>	3
	29	E81		11	<i>Moeten deze minimale vereisten worden meegeleverd met de aanbidding of ten tijde van de implementatie?</i>	<i>Deze minimale vereisten dienen ingeleverd te worden na de voorlopige gunning.</i>	3
	30	E84		11	<i>In het prijsmodel wordt gesproken over het opleiden van de eindgebruikers door de functioneel beheerders. Deze eist spreekt dat echter tegen. Graag aangeven waarmee we in de aanbidding rekening moeten houden.</i>	<i>Het prijsmodel is leidend. Deze eis zal conform worden aangepast in het Programma van Eisen. De bijlage Programma van Eisen v2 zal worden gepubliceerd.</i>	3
	31	E90		11	<i>Mogen we er van uit gaan dat de functioneel beheerders van de gemeente Lelystad de eerstelijns vragen opvangen en dat er vervolgens, waar nodig, contact wordt gezocht met de leverancier?</i>	<i>Dat is correct, contact met leverancier zal altijd lopen via functioneel beheerder(s).</i>	3
	32	E98		11	<i>Wat is het verschil tussen 'Nieuwe versies van de standaardsoftware' en 'Nieuwe versies van de configuratie van de oplossing'?</i>	<i>Zie antwoord op vraag 19.</i>	3
	33	E102		11	<i>Op de informatiebijeenkomst van 13 januari is aangegeven dat er op dit moment geen e-Diensten worden uitgevraagd in de aanbesteding. Er is aangegeven dat er, op het moment dat dit</i>	<i>Zie het antwoord op vraag 10.</i>	3

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver-sie								
					wel gaat gebeuren, dit soort dingen worden afgedekt in de SLA. Kan de gemeente Lelystad dit bevestigen?										
	34	E104		11	In welk formaat worden deze gegevens aangeleverd? Kan de gemeente hier een voorbeeld van delen?	Zie het antwoord op vraag 12.	3								
	35	E105		11	Moet het gevraagde conversieplan met de aanbidding worden meegeleverd of ten tijde van de implementatie?	Het conversieplan dient ingeleverd te worden na de voorlopige gunning.	3								
	36	E105		11	Wat wordt er bedoeld met 'formulieren'? Zit dit e-Formulieren? Zo ja, in welke formaat worden deze e-Formulieren geleverd. Kan de gemeente hier een voorbeeld van delen?	Hiermee worden te converteren documenten bedoeld.	3								
	37	10	1	Biedingsleidraad	Gemeente Lelystad neemt de stelling in dat er bovenop gestelde minimum (kwaliteits)eisen weinig onderscheidend vermogen bij potentiële Inschrijvers overblijft. Wij zijn het hier pertinent mee oneens. In de werking van de specifieke functionaliteit, de GUI en de koppelingen zitten zoveel verschil tussen de leveranciers dat het onmogelijk is om te stellen dat er op kwaliteit weinig onderscheidend vermogen overblijft. Wij stellen dan ook dat het onmogelijk is om enkel op basis van Prijs een beoordeling plaats te laten vinden. Graag uw reactie.	Het is toegestaan om op laagste prijs te gunnen mits een Aanbestedende Dienst dit gemotiveerd aangeeft in de aanbestedingsdocumenten, dit op basis van 'pas toe of leg uit'.  Wij blijven derhalve bij het standpunt dat op grond van de door ons gestelde (kwaliteits)eisen er geen onderscheidend vermogen overblijft. Het Programma van Eisen is dusdanig beschreven dat er weinig tot geen onderscheidend vermogen aanwezig is.	4								
	38	Biedingsleidraad	2.2		<p>"De totaalopdracht betreft een zaakstelsel met een geïntegreerd documentmanagementsysteem (DMS) waarbij het doel is dat er binnen 3 jaar 450 medewerkers en binnen 4 jaar 650 medewerkers gebruik kunnen maken van het stelsel".</p> <p>Om eventuele onduidelijkheden te voorkomen, verzoeken wij u om te specificeren op welk aantal gebruikers Inschrijver haar prijs dient te baseren. Zijn dit 650 gebruikers? Of dient Inschrijver uit te gaan van 450 gebruikers in jaar 3 en vanaf</p>	<p>In het prijzenblad is de opbouw neergelegd:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>jaar 1</th> <th>jaar 2</th> <th>jaar 3</th> <th>jaar 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>150 gebr</td> <td>300 gebr</td> <td>450 gebr</td> <td>650 gebr</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vanaf jaar 4 is er sprake van 650 gebruikers per jaar.</p>	jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4	150 gebr	300 gebr	450 gebr	650 gebr	4
jaar 1	jaar 2	jaar 3	jaar 4												
150 gebr	300 gebr	450 gebr	650 gebr												

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
					<i>jaar 4 650 gebruikers? Zo ja, hoeveel gebruikers verwacht de gemeente Lelystad in jaar 1 t/m 3? Graag uw verduidelijking.</i>		
	39	<i>Biedings leidraad</i>	2.2		<p><i>U vraagt om de benodigde koppelingen met de verschillende vakapplicaties te realiseren. In het kader van 'level playing field' verzoeken wij u om deze 10 koppelingen te specificeren en aan te geven op basis welke standaarden Inschrijvers dienen te koppelen. Op deze manier kan iedere Inschrijver een realistische inschatting maken van de kosten.</i></p> <p><i>Daarnaast geeft u aan dat Inschrijver mag uitgaan van circa 10 koppelingen per jaar gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Inschrijver neemt aan dat dit niet 10 koppelingen per jaar zijn (gezien de looptijd van 10 jaar), maar dat dit 10 koppelingen zijn voor gehele contractperiode van 10 jaar. Is dit correct?</i></p>	<p><i>Het betreft hier een Raamovereenkomst. Een Raamovereenkomst kent geen afname verplichting. Wij schatten in dat het gaat om 10 koppelingen per jaar. Dit is tevens in het prijzenblad neergelegd.</i></p> <p><i>Bij het realiseren van de koppelingen dient rekening gehouden te worden met hetgeen in eisen E9, E10 en E79 is vastgelegd voor wat betreft de standaarden. Zie tevens vraag 44 voor aanvulling.</i></p> <p><i>Wij laten het aan de expertise van Inschrijver over welke werkzaamheden hiervoor benodigd zijn.</i></p>	4
	40	<i>Biedings leidraad</i>	10.1		<i>U geeft aan dat voor deze aanbesteding het gunningcriterium laagste prijs geldt. Echter kunnen wij uit de aanbestedingsdocumenten niet opmaken hoe de score voor dit gunningscriterium tot stand komt. Wij verzoeken u dan ook in het kader van 'level playing field' om de formule voor het berekening van de score van de prijs kenbaar te maken.</i>	<i>Het gunningscriterium is 'laagste prijs'. Hier is geen score/formule aan verbonden. Gemeente Lelystad zal de laagste prijs niet bekend maken. Dit wordt door ons beschouwd als bedrijfsgevoelige informatie die de concurrentiepositie zou kunnen schaden.</i>	4
	41	<i>Biedings leidraad</i>	10.3		<i>U geeft aan dat het opgeven van een € 0,00 prijs niet is toegestaan. Bij een SaaS-dienst is het echter zo dat bijvoorbeeld onderhoud, hosting en beheer onderdeel zijn van de jaarlijkse SaaS-fee (de kosten voor het gebruik van de Oplossing). Bent u bereid om een € 0,00 prijs toe te staan, indien het gevraagde component onderdeel is van de aangeboden Oplossing en dit vanuit kostenperspectief te verantwoorden is (eventueel voorzien van onderbouwing bij inschrijving)?</i>	<i>Daar zijn wij toe bereid en wij zien de onderbouwing dan graag vermeld op het prijzenblad.</i>	4

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
	42	Program ma van Eisen	E9		De conformiteitstoets op StUF-testplatform van VNG Realisatie toont de generieke werking van StUF-koppelingen aan. Inschrijver heeft de koppelingen die van toepassing zijn op basis van StUF-berichtenstandaarden werkend opgeleverd bij gemeenten. Inschrijver verzoekt u om in plaats van de resultaten te publiceren op het StUF-testplatform van VNG Realisatie een referentie te overleggen van de werkende koppelingen. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan hiermee akkoord. Het Programma van Eisen wordt hierop aangepast.	4
	43	Program ma van Eisen	E9		Het uitwisselen van basisgegevens gebeurt o.b.v. generiek koppelvlak (EnableU2Secure) conform de Zaak- en Documentservices versie 1.1 of hoger (en i.k.v. adaptief onderhoud later op ZGW-API).  Aangezien de ZGW-API's nog in ontwikkeling zijn, neemt Inschrijver aan dat het realiseren van een koppeling o.b.v. deze nieuwe standaard geen onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding en dat Inschrijver op termijn aanvullende kosten mag rekenen voor realiseren van een koppeling o.b.v. een ZGW-API indien de gemeente Lelystad dit wenst. Wij verzoeken u dit te verduidelijken in het kader van 'level playing field'.	Wij blijven bij onze eis. Dit betekent dat zodra het koppelen op basis van ZGW-API mogelijk is, Wij wensen gebruik te gaan maken van deze functionaliteit binnen de kaders van de huidige aanbesteding.	4
	44	Program ma van Eisen	E10		StUF-ZKN 3.10 wordt expliciet genoemd voor het uitwisselen van zaakinformatie tussen de systemen van Opdrachtgever en het zaaksysteem. Normaliter wordt hiervoor de Zaak-en Documentservices standaard gebruikt, die StUF-ZKN 3.10 als onderliggende basis heeft. Nagenoeg alle leveranciers hebben Zaak- en Documentservices als basis voor de koppelingen. Bent u akkoord met het gebruik van ZDMS 1.1 voor dergelijke koppelingen?	Ja, wij zijn akkoord.	4
	45	Program ma van Eisen	E11		U eist dat de externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing toegankelijkheid hebben op basis van de Europese Standaard EN 301 549 versie 2.1.2. of hoger.	Ja, dat is akkoord, zolang u als leverancier ook blijft mee bewegen naar de toekomst toe bij eventuele aanpassingen in deze norm.	4

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
					<i>Normaliter wordt voor de digitale toegankelijkheid van extern gepubliceerde onderdelen WCAG 2.1 gehanteerd. Gaat u akkoord met het hanteren van deze norm ten aanzien van deze eis? Zo niet, waarom niet?</i>		
	46	<i>Program ma van Eisen</i>	E16		<p><i>Onze oplossing biedt gebruikers de mogelijkheid om per e-mail updates te ontvangen. Het is echter niet mogelijk om vanuit deze mail direct de zaak te opnemen. Wij raden gebruikers aan om zoveel mogelijk vanuit de Oplossing te werken.</i></p> <p><i>Inschrijver stelt voor om deze eis als volgt aan te passen: De Oplossing biedt de mogelijkheid om per e-mail updates te verzenden naar de behandelaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?</i></p>	<i>Ja, wij zijn akkoord. Het Programma van Eisen wordt hierop aangepast.</i>	4
	47	<i>Program ma van Eisen</i>	E49		<p><i>Het eisen van onbeperkte opslag in bestandsgrootte acht Inschrijver niet proportioneel wanneer u een SaaS-oplossing uitvraagt. Dit kan namelijk nadelige gevolgen hebben voor de performance van de Oplossing. Inschrijver verzoekt daarom om deze eis als volg te formuleren en hiermee marktconform te maken:</i></p> <p><i>“De Oplossing kent geen beperking voor het opslaan van type bestanden en geen beperking tot ten minste 1 GB voor grootte van bestanden”.</i></p> <p><i>Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.</i></p>	<i>De problematiek is duidelijk maar wij verwachten dan van de Opdrachtnemer een voorstel met een oplossing voor bestanden groter dan x Gb.</i>	4
	48	<i>Program ma van Eisen</i>	E64		<i>Inschrijver acht een onbeperkt aantal gebruikers en onbeperkte opslag (hoeveelheden data) niet proportioneel. Inschrijver baseert haar prijs op het aantal named based accounts. Daarnaast vormt de dataopslag binnen de SaaS-oplossing een belangrijk kostencomponent. Inschrijver verzoekt u in het kader van ‘level playing field’ om het aantal</i>	<p><i>Voor het aantal gebruikers verwijzen wij naar het antwoord op vraag 38.</i></p> <p><i>De benodigde dataopslag is echter niet in te schatten.</i></p>	4

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
					<i>gebruikers bekend te maken inclusief de benodigde dataopslag gedurende de overeenkomst.</i>		
	49	<i>Program ma van Eisen</i>	E65		<p><i>Inschrijver acht de door u gestelde performance-norm niet marktconform en verzoekt u om deze eis als volgt te formuleren:</i></p> <p><i>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 400 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat in 90% van de gevallen de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Het starten van een nieuwe zaak.</i></li> <li><i>2. Het accepteren van een zaak.</i></li> <li><i>3. Het zetten van een nieuwe status.</i></li> <li><i>4. Het bepalen van het resultaat.</i></li> <li><i>5. Het toevoegen van een document.</i></li> <li><i>6. Het afronden van een zaak.</i></li> <li><i>7. Het tonen van zoekresultaten.</i></li> <li><i>8. Het tonen van de werkvoorraad.</i></li> <li><i>9. Het tonen van een zaak</i></li> <li><i>10. Het aanmaken van een contactmoment.</i></li> </ol> <p><i>Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.</i></p>	<p><i>Gemeente Lelystad heeft als uitgangspunt dat de Oplossing een goede gebruiksbeleving en snelle performance heeft voor de eindgebruiker. De eis wordt als volgt aangepast:</i></p> <p><i>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de oplossing een acceptabele performance voor circa 650 gelijktijdige gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van alle mogelijke handelingen in de Oplossing, die in de invloedssfeer van Inschrijver liggen, binnen 3 seconden worden weergegeven.</i></p>	4
	50	<i>Program ma van Eisen</i>	E67		<p><i>Het verlies van gegevens van maximaal 1 uur is voor Inschrijver in de praktijk niet werkbaar. Inschrijver verzoekt u om deze eis als volgt aan te passen:</i></p> <p><i>“De Opdrachtnemer garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij het verlies van gegevens maximaal 24 uur kan bedragen. Daar staat tegenover dat Inschrijver in het geval van een ramp of incident de afgesproken dienstverlening binnen 8 uur kan worden gecontinueerd”. Graag u hiermee akkoord?</i></p>	<p><i>De eis zal als volgt worden aangepast:</i></p> <p><i>De Opdrachtnemer garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van ramp of incident de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur of 2 werkdagen kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 4 uur kan bedragen.</i></p>	4

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
	51	Program ma van Eisen	E80		<i>Is het realiseren van een koppeling met het DSO onderdeel van deze aanbesteding of haalt bijvoorbeeld een vakapplicatie zoals Squit of Key2Vergunningen deze informatie op bij het DSO. Graag uw verduidelijking.</i>	<i>Het is onderdeel van deze aanbesteding. Het moet mogelijk zijn om de Oplossing rechtstreeks (via EnableU) aan te kunnen sluiten op het DSO.</i>	4
	52	Program ma van Eisen	E96		<i>Bij categorie 3 incidenten vraagt u een oplossing in de eerstvolgende reguliere versie. Wij ontwikkelen onze Oplossing Agile op basis van de scrum methodiek. Dit betekent dat wij iedere drie weken een nieuwe versie van de Oplossing releasen. Leveranciers die software op een meer traditionele manier ontwikkelen, hebben met de bepaling 'een oplossing in de volgende regulier versie' meer tijd om een categorie 3 melding op te lossen.</i>  <i>Indien wij een acceptabele work-around bieden voor de afhandeling van een incident, bieden wij een structurele oplossing van de Storing in 54 dagen. Op deze wijze gaat het oplossen van kleine verstoringen (minor incident) niet ten koste van de ontwikkeling van de Oplossing. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.</i>	<i>Wij gaan akkoord met het voorstel, mits de work-around voor gemeente Lelystad acceptabel is.</i>	4
	53	Program ma van Eisen	E99		<i>"Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever".</i>  <i>Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals gebruikelijk bij een SaaS oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere drie weken agile van een update, op basis van de scrummethoediek. Klanten kunnen in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de Update accepteren. Het niet accepteren van een Update door Aanbestedende dienst betekent dat geen van onze klanten de Update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren?</i>	<i>Wij gaan akkoord.</i>	4

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
	54	Program ma van Eisen	E102		<i>Het als SaaS beschikbaar stellen, implementeren, beheren en onderhouden van de Oplossing met een beschikbaarheid op werkdagen 07:00 – 19.00 uur voor minimaal 99,8% laat weinig ruimte over voor het onderhoud van de Oplossing. Inschrijver snapt de behoefte om een hoge beschikbaarheid af te geven op de online portalen. Stemt u ermee in om de beschikbaarheid van de Oplossing op werkdagen aan te passen naar 99,5%? Hiermee geeft u inschrijver de mogelijkheid om afdoende onderhoud te plegen. Uiteraard geldt binnen de kantooruren de gewenste hogere beschikbaarheidsgarantie.</i>	<i>Ja, wij zijn akkoord. Het Programma van Eisen wordt hierop aangepast.</i>	4
	55	Program ma van Eisen	E103		<i>Het is voor inschrijvers niet werkbaar om haar SLA te baseren op de Handreiking Service Level Agreement van de IBD. Iedere SaaS leverancier hanteert een eigen SLA dat geldt voor al haar klanten. Inschrijver verzoekt u dan ook om bij voorlopige gunning haar eigen SLA aan te leveren dat gebaseerd is op het PvE. Graag uw akkoord.</i>	<i>Dat is akkoord, mits de SLA voldoet aan de door ons gestelde eisen zoals neergelegd in het Programma van Eisen.</i>	4
	56	Koppeli ngen			<i>Wij merken op dat u geen koppeling met een scan-oplossing heeft uitgevraagd. Wij kunnen voorstellen dat u deze koppeling wenst te realiseren als onderdeel van de opdracht. In het kader van 'level playing field' verzoeken wij u te verduidelijken of een koppeling met een scanoplossing onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding.</i>	<i>De koppeling met een scanoplossing is een van de te realiseren koppelingen.</i>	4
	57	MVO 2020	5		<i>U geeft aan dat bij opdrachten met een opdrachtwaarde &gt; € 200.000,00, in principe 5% van de totale opdrachtsom wordt besteed aan SROI. Indien aantoonbaar is dat een SROI van 5% buitenproportioneel is zal er, in onderling overleg tussen Gemeente Lelystad en Opdrachtnemer naar een voor alle partijen acceptabel oplossing worden gezocht.</i>  <i>Voor Inschrijver is het op voorhand van belang dat er duidelijkheid is over het bedrag dat wordt ingezet t.b.v. SROI.</i>	<i>Het is een politieke wens dat bij opdrachten van &gt; € 200.000 er in principe 5% van de totale opdrachtsom te besteden aan SROI. Daar waar aantoonbaar is dat een SROI van 5% buitenproportioneel is zal er, in onderling overleg tussen gemeente Lelystad en Opdrachtnemer naar een voor alle partijen acceptabele oplossing worden gezocht. Zie tevens de bijlage 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen'</i>	4

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
					<p><i>Binnen onze branche zien we namelijk in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. De Commissie van Aanbestedingsexperts stelt dat bij dit type opdrachten een SR-% van 5% van de opdrachtsom niet proportioneel is. Bent u bereid om dit percentage te verlagen naar 2% en uitsluitend te relateren aan de arbeidsgerelateerde kosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.</i></p>	<p>voor een nadere toelichting en meer informatie over de mogelijkheden.</p>	
	58	Vraag 39 Nvl4			<p><b>Inschrijvers dienen een prijs af te geven voor ongeveer 10 koppelingen per jaar. In uw antwoord op vraag 39 heeft u niet gespecificeerd om welke koppelingen het gaat. Hierdoor is het voor inschrijvers op het moment van inschrijving niet te voorzien welke koppelingen u wenst te realiseren gedurende de overeenkomst. Bovendien bepaalt de prijs voor deze 10 koppelingen per jaar het overgrote deel van de totale inschrijfprijs.</b></p> <p><b>U gunt deze aanbesteding op basis van de laagste prijs. Een voorwaarde voor het hanteren van deze methodiek is dat het kwaliteitsniveau vooraf goed is vastgelegd in de aanbestedingsstukken en dat de specificaties duidelijk moeten zijn, zodat er achteraf geen interpretatieverschillen kunnen ontstaan en voor alle inschrijvers gelijke voorwaarden en uitgangspunten gelden. De huidige uitgangspunten (“ongeveer 10 koppelingen per jaar”) zijn de onvoldoende duidelijk, concreet en transparant, waardoor zoveel ruimte ontstaat</b></p>	<p>Hier komen we op terug.</p>	5

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
					<p>voor interpretatieverschillen dat geen eerlijke vergelijking tussen inschrijvers kan worden gemaakt. Daarom verzoeken wij u nogmaals met klem om de koppelingen per jaar te specificeren, bijvoorbeeld op basis van welke standaarden u de koppelingen wenst te realiseren. Bijvoorbeeld:</p> <p>Jaar 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) StUF-BG 3.10: 4 koppelingen</li> <li>2) StUF-DCR 1.1: 1 koppelingen</li> <li>3) Zaak- en Documentservices 1.1 of 1.2: 5 koppelingen</li> </ol> <p>Daarbij verzoeken wij u ook expliciet te beschrijven welke ondersteuning u van leverancier wenst bij het realiseren van koppelingen. Bijvoorbeeld: leverancier is verantwoordelijk voor het werkend opleveren van de koppeling tussen de Oplossing en de applicatie van derden op basis van de opgegeven standaard en het correct afleveren van de berichten vanuit de Oplossing. Eventuele aanpassingen in de applicatie van derden die noodzakelijk zijn voor het correct afleveren van de berichten, vallen buiten de verantwoordelijkheid van de leverancier.</p> <p>Juist omdat momenteel zo weinig transparant is beschreven wat u wenst van elke inschrijver, leidt dit ertoe dat elke inschrijver een grote gok moet nemen met betrekking tot de door u later gewenste koppelingen en uw wensen heel anders kan interpreteren. Kennelijk wenst u over een looptijd van 10 jaar maar liefst 100 nieuwe koppelingen af te nemen, echter geen enkele partij weet hiervoor wat hiervoor geleverd dient te worden en welke kwaliteit hiervoor dient te gelden. Juist door de enorme variëteit die mogelijk is bij het realiseren van koppelingen leidt deze niet-gespecificeerde wens tot zeer weinig</p>		

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
					<p>transparantie, wat naar verwachting zal leiden tot een constante discussie over scope en meerwerk gedurende de looptijd van de overeenkomst, helemaal nu u geen enkel kwaliteitscriterium hanteert bij beoordeling van inschrijvingen, maar enkel uitgaat van laagste prijs. Dit is niet in het belang van zowel de winnende inschrijver als de aanbestedende dienst.</p> <p>Door de benodigde duidelijkheid te verschaffen creëert u de noodzakelijke transparante en gelijkwaardige uitgangspunten voor alle gegadigden. Indien u de koppelingen niet specificeert is het naar onze stellige overtuiging niet mogelijk om op objectieve wijze inschrijfprijzen met elkaar te vergelijken, hetgeen niet alleen ongewenst is, maar ook in strijd met het aanbestedingsrecht. Wij verzoeken u dan ook met klem een transparant kader te verstrekken.</p>		
	59	Vraag 43 Nvl4			<p>U geeft aan dat u gebruik wenst te gaan maken van de ZGW-API functionaliteit binnen de kaders van de huidige aanbesteding.</p> <p>Echter heeft u binnen de kaders van de huidige aanbesteding niet gespecificeerd hoe vaak u deze koppeling wenst af te nemen. Hierdoor is het niet mogelijk om een objectieve en realistische prijs af te geven op basis van dezelfde uitgangspunten voor iedere inschrijver. In het kader van de vereiste transparantie verzoeken wij u daarom om per jaar te specificeren hoe vaak u deze koppeling wenst af te nemen. Op deze manier hanteert iedere gegadigde dezelfde uitgangspunten en ontvangt u een prijs voor deze koppeling binnen de kaders van de huidige aanbesteding.</p>	Hier komen we op terug.	5
	60	Vraag 48 Nvl4			In uw antwoord op vraag 48 geeft u aan dat benodigde dataopslag niet is in te schatten.	Hier komen we op terug.	5

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
					<p>Wij begrijpen dat dit mogelijk lastig is in te schatten. Echter, wanneer u deze inschatting bij de inschrijvers neerlegt, biedt dit ruimte voor interpretatie en creëert u hiermee een ongelijk speelveld dat iedere inschrijver anders zal interpreteren. Dit is niet objectief en niet transparant en daarom in strijd met de aanbestedingsregels, aangezien op deze wijze onmogelijk de inschrijfprijzen op objectieve wijze met elkaar vergeleken kunnen worden. Wij achten dit niet wenselijk, helemaal aangezien u het gunningscriterium 'laagste prijs' hanteert.</p> <p>Daarom verzoeken wij u om voor ieder jaar bijvoorbeeld te rekenen met 1 TB extra dataopslag. Op deze wijze creëert u een gelijk speelveld voor alle inschrijvers en heeft u inzage in de kosten voor extra dataopslag binnen de kaders van de huidige aanbesteding. Graag uw reactie.</p>		
	61	Vraag 50 Nvl4			<p>Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 50 heeft u E67 aangepast. Dit is voor inschrijver echter niet werkbaar, aangezien het bij een SaaS-oplossing vereist is dat alle klanten dezelfde RPO en RTO tijden/normen hanteren. Het is bij dergelijke SaaS-oplossingen dan ook simpelweg niet mogelijk om voor één klant af te wijken.</p> <p>Inschrijver hanteert een RTO van 4 uur (de maximaal toelaatbare back-up- en hersteltijd) en een RPO van 24 uur (de toegestane periode waarover gegevens verloren mogen raken). Inschrijver verzoekt u met klem om akkoord te gaan met deze marktconforme werkwijze.</p>	Hier komen we op terug.	5
	62				Individuele vraag.	Individuele beantwoording.	5
	63				Inschrijver verzoekt u om na het beantwoorden van de vragen in de Nota van Inlichtingen de wettelijke termijn van 10 dagen in acht te nemen (conform artikel 2.54	Zie het antwoord op vraag 64.	5

Steller	Nr	Hfdst	Par	Bijl	Vraag	Antwoord	Ver- sie
					Aanbestedingswet) en de inschrijftermijn met 10 dagen te verruimen.		
	64				Toelichting gemeente: op basis van een aantal gestelde vragen hebben wij besloten de indieningstermijn op te schorten. In TenderNed moeten wij echter een datum aangeven en wij hebben daarom als fictieve datum 1 april 2021 ingevuld. U mag erop vertrouwen dat bij het heropstarten van deze aanbesteding de wettelijke termijnen in acht worden genomen.		5