

Bericht aanbestedende dienst: ter verduidelijking van deze Nota van Inlichtingen hebben wij de betreffende vraag van de eerste Nota van Inlichtingen toegevoegd.					
#	Onderwerp	Nvl1 Vraag	Nvl1 Antwoord	Nvl2 Vraag	Nvl2 Antwoord
166	Ref. nummer 10 - GIBIT, artikel 9.2, pagina 14	Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt de volgende wijze van facturering gehanteerd: eerst na integrale Acceptatie. Op het moment dat de cloud omgeving beschikbaar wordt gesteld, dit is dus nog voor integrale acceptatie, maakt de leverancier kosten (hosting provider). Het is niet wenselijk dat de leverancier gedurende de implementatieperiode deze kosten op zich dient te nemen. Gaat u ermee akkoord dat leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen, dus al voor integrale acceptatie?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits dit het percentage van 50% van de periodieke kosten zoals aangegeven op uw prijzenblad niet overstijgt.	U vraagt een SaaS oplossing welke geleverd wordt in een dienst, daarnaast geeft u aan dat na gunning 50% van de periodieke kosten in rekening gebracht mag worden. Dit is volgens ons niet marktconform en niet gebruikelijk. Direct vanaf het begin leveren wij de volledige dienst en verwacht u ook de volledige support, backup, hosting en gebruik. Vanaf het begin gaat u gebruik maken van onze support afdeling, u verwacht van ons dat wij backups maken van de omgeving en dat wij een optimale performance leveren. Het is voor ons niet mogelijk om maar 50% van de dienst te leveren (wat u voorstelt met de betaling). Daarnaast leveren wij technisch, bij definitieve gunning, het systeem op waarna de gemeente (met ondersteuning van de leverancier) het systeem gaat inrichten op basis van de processen van de gemeente. Als u het toetsen van de inrichting als integrale acceptatie ziet, dan accepteert u uw eigen werk. Bent u het eens dat met deze toelichting acceptatie plaatsvindt op basis van de proof of concept periode en definitieve gunning? Tijdens deze periode toetst u namelijk het systeem op basis van de door u gestelde eisen en onze inlevering van de door u gestelde wensen waarna u definitief gunt. Zo niet, kunt u aangeven wat uw verwachtingen zijn van integrale acceptatie en de implementatie?	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat uw vraag niet gaat over de eenmalige implementatie kosten, die laten we bij het beantwoorden van deze vraag derhalve buiten beschouwing. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat uw vraag gaat over de periodieke kosten. Aanbestedende dienst is in haar uitvraag uitgegaan van een gefaseerde implementatie. Op ieder moment dat leverancier echter aantoont dat volledig door leverancier wordt voldaan aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten (ten minste een volledig technische inrichting), zal aanbestedende dienst tot integraal testen en zo mogelijk tot integrale acceptatie overgaan. Bij een positieve acceptatie zal eerder tot de betaling van de volledige periodieke kosten worden overgegaan. De verdere organisatorische implementatie ziet aanbestedende dienst hier los van. Let op: Naast de technische levering van de oplossing vormt de configuratie van enkele zaaktypes in de oplossing ook onderdeel van de implementatie. De leverancier is specifiek volledig verantwoordelijk voor de inrichting en specifieke organisatorische implementatie van de ambtelijke besluitvormingsprocessen en het generieke postproces in de oplossing. De acceptatieprocedure hiervan zal in goed overleg verder worden uitgewerkt in het implementatieplan en zal voor de duidelijkheid alleen de betaling van eenmalige kosten raken. Volledigheidshalve wijzen we u erop dat er in de aanbestedingsdocumenten geen Proof of Concept wordt uitgevraagd om te komen tot definitieve gunning en acceptatie. Het integraal testen en accepteren zal aldus na definitieve gunning plaatsvinden, in afstemming met de leverancier. U kunt uw voorstel hiervoor indienen in het implementatieplan.
167	Ref. nummer 162 - E193	De eis zoals deze is geformuleerd is naar onze mening niet marktconform en niet geschikt voor een SaaS dienstverlening, wij willen voorstellen om de volgende service niveaus te hanteren: (1)TOP: Workaround 4 uur / Oplossing 8 uur (2)Hoog: Workaround 8 uur / oplossing 48 uur (3)Midden: Workaround 48 uur / oplossing Planmatig (4)Laag: Antwoord binnen een week.	Ja, aanbestedende dienst gaat hiermee deels akkoord, indien de inschrijver deze service-afspraken voor alle gemeentelijke afnemers van de aan de aanbestedende dienst aangeboden oplossing op gelijke wijze - op basis van een standaard Service Level Agreement - hanteert. Aanbestedende dienst wenst in relatie tot vraag en antwoord 58 het volgende voor te leggen: betreft het hier klok- of werkuren? Aanbestedende dienst vraagt zich af hoe de beschikbaarheid van de dienstverleningsonderdelen van uw oplossing wordt geborgd. Bijvoorbeeld PIP en e-formulieren gaan zaterdagmiddag down, pakt u dit issue dan echt pas maandag op? Graag zien we uw argumentatie in de tweede inlichtingenronde tegemoet.	Graag beantwoorden wij uw vraag. Wij leveren een SaaS-dienst en wanneer onderdelen niet beschikbaar zijn, dan houdt dit in dat deze onderdelen voor alle klanten niet beschikbaar zijn. 'Diensten niet beschikbaar' valt onder de prioriteit 'top' en zullen direct opgepakt worden, ongeacht het moment. Met andere woorden, voor de prioriteit 'top' geldt 24/7. Deze informatie is ook allemaal te vinden in onze standaard SLA.	Aanbestedende dienst dankt u voor uw toelichting en gaat hiermee akkoord.
168	Vraag 58 Nvl1	Voor de categorie TOP hanteert u een oplostijd van 4 klokuren. Wanneer zich rond 12 uur middernacht een incident/storing voordoet, zou dit betekenen dat deze voor 4:00 uur 's nachts opgelost dient te zijn. Dit is voor Inschrijver niet werkbaar. Inschrijver hanteert een functiehersteltijd van 4 uur dat berekend wordt in werktijden. Dit betekent dat het incident/de storing om 7:00 uur 's ochtends door ons Servicecenter wordt opgepakt en dat de functie/de storing uiterlijk 11:00 uur is hersteld. Uiteraard kan de Aanbestedende dienst 24/7 via ons Serviceportaal een melding aanmaken. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze aangezien het niet werkbaar is om voor iedere klant afwijkende afspraken te hanteren. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Aanbestedende dienst snapt de strekking van uw vraag en heeft ten aanzien van het eigen gebruik geen bezwaren. Om uw vraag goed te kunnen beantwoorden vraagt aanbestedende dienst zich af hoe de beschikbaarheid van de dienstverleningsonderdelen van uw oplossing wordt geborgd. Bijvoorbeeld PIP en e-formulieren gaan zaterdagmiddag down, pakt u dit issue dan echt pas maandag op? Graag zien we uw argumentatie in de tweede inlichtingenronde tegemoet.	U heeft ons gevraagd om te beargumenteren hoe Inschrijver een issue oppakt indien bijvoorbeeld de PIP en de e-formulieren op zaterdagmiddag 'down' gaan. Inschrijver monitort continu de beschikbaarheid van haar Oplossing, inclusief haar online portalen. Indien deze op zaterdagmiddag niet beschikbaar zijn, ontvangen wij hiervan een melding en lossen dit conform een prio 1 melding (hoogste prioriteit) op, zodat onze online portalen weer beschikbaar zijn. Andere klanten ondervinden hier immers ook hinder van. Daarnaast stellen wij een noodnummer beschikbaar waarmee u buiten het servicewindow een prio 1 melding aan ons kunt doorgeven. Inschrijver neemt aan dat zij met deze werkwijze aansluit bij wat u beoogt met deze eis?	Aanbestedende dienst dankt u voor uw toelichting en gaat hiermee akkoord.
169	Bijlage 04 Programma van eisen 3.4 Standaardkoppelingen, eis 4.3			In niet alle gevallen is ZDS 1.2 nog mogelijk en biedt 1.1 een werkend en passend alternatief. Gaat de aanbestedende partij akkoord met het inzetten van ZDS 1.1 in deze gevallen en zolang er geen functionele beperkingen door ontstaan?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

170	Bijlage 04 Programma van eisen 1.3 Offerte vereisten - 9.	vraag 60: Gemeente vraagt aan inschrijver mogelijkheden om in gebruikers op en af te schalen gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder enige beperking. Onderdeel van de aanbidding zijn Microsoft licenties. Inschrijver heeft geen invloed op de voorwaarden die zijn overeengekomen met inschrijver. Kan gemeente deze eis aanpassen?	Aanbestedende dienst kan uw vraag niet beantwoorden. Wat bedoelt u met de zin: Inschrijver heeft geen invloed op de voorwaarden die zijn overeengekomen met inschrijver. Tevens kan aanbestedende dienst in relatie hiermee geen enkel inzicht opdoen wat dit betekent voor het op- en afschalen. Graag zien we uw verduidelijking van de vraag in de tweede inlichtingenronde tegemoet. NB: Let op de bepaling zoals opgenomen in eis 6 van het Programma van Eisen: Het aanbod mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en/of diensten, behalve voor daaruit te migreren content en/of daarmee te realiseren koppelingen.	Gemeente vraagt aan inschrijver mogelijkheden om in gebruikers op en af te schalen gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder enige beperking. Onderdeel van de aanbidding zijn Microsoft licenties. Inschrijver heeft geen invloed op de voorwaarden die Microsoft stelt aan haar software. Kan gemeente deze eis aanpassen en software van derden buiten beschouwing laten?	Aanbestedende dienst kan hiermee niet akkoord gaan. Aanbestedende dienst moet flexibel kunnen op- en afschalen in het aantal gebruikers danwel in gebruikersstaffels met een maximum van 10 gebruikers. De domeingerichte strategie van de aanbestedende dienst geeft onvoldoende zekerheid over het aantal gebruikers in de komende jaren en moet derhalve schaalbaar en flexibel zijn, om een evenwichting prijsmodel rondom het zaakgericht werken voor de komende jaren te kunnen waarborgen.
171	Bijlage 04 Programma van eisen 5.1 Beschikbaarheid -176	De gemeente kan inschrijver niet verantwoordelijk stellen voor de data met betrekking tot de gehele oplossing. De data staat namelijk in de tenant van de gemeente, waardoor inschrijver hier niet verantwoordelijk voor kan worden gesteld. Kunt u deze eis aanpassen? Voor wat betreft de software of configuratie kan deze verantwoordelijkheid wel bij inschrijver worden neergelegd.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst vraagt nadrukkelijk een SaaSoplossing uit, waarbij deze onderdelen zonder enig voorbehoud in de aanbidding opgenomen dienen te worden.	De gemeente kan inschrijver niet verantwoordelijk stellen voor de data met betrekking tot de gehele oplossing. De data staat namelijk in de tenant van de gemeente, waardoor inschrijver hier niet verantwoordelijk voor kan worden gesteld. Kunt u deze eis aanpassen? Voor wat betreft de software of configuratie kan deze verantwoordelijkheid wel bij inschrijver worden neergelegd.	U stelt dezelfde vraag als in de Nota van Inlichtingen 1, vraag 83. Het antwoord op vraag 83 luidde: de aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst vraagt nadrukkelijk een SaaSoplossing uit, waarbij deze onderdelen zonder enig voorbehoud in de aanbidding opgenomen dienen te worden. De data zijn van de gemeente, maar leverancier is volledig verantwoordelijk voor de adequate opslag ervan en de juiste omgang ermee. De data zijn een neerslag van alle handelingen binnen de oplossing. Daarmee zal zowel de oplossing als de infrastructurele onderlaag zorg moeten dragen voor volledige integriteit van data. Aanbieder wordt derhalve verwerkersverantwoordelijke, zie ook de Verwerkersovereenkomst en draagt vanuit die rol verantwoordelijkheid voor de data. Voor specificaties hieromtrent verwijzen we naar BIO, AVG en de Verwerkersovereenkomst.