

---

## Nota van Inlichtingen VTH (Vergunning, Toezicht en Handhaving) - applicatie met geïntegreerde zaaksysteemfunctionaliteit

---

**Aanbesteding:** VTH (Vergunning, Toezicht en Handhaving) - applicatie met geïntegreerde zaaksysteemfunctionaliteit  
**Aanbestedende Dienst:** Veiligheidsregio Twente  
**Referentie:** -

### Toelichting:

Hierbij de 1ste Nota van Inlichtingen; verdiepende vragen betr. deze Nota van Inlichtingen kunnen gesteld worden tot uiterlijk vrijdag 25 juni a.s. vóór 12:00 via de 'vraag en antwoord-module' van TenderNed.

Het is slechts toegestaan om één vraag per vraagmogelijkheid in de 'vraag en antwoord-module' in TenderNed in te dienen.

Het uploaden van complete vragenlijst onder één vraag in TenderNed is niet toegestaan; dergelijk gestelde vragen zullen niet worden beantwoord.

Vragen die niet op bovenomschreven wijze en na het genoemde fatale tijdstip worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

In deze 2e vragen ronde kunnen enkel vragen gesteld worden over de gegeven antwoorden uit deze 1e NvI. U kunt dus in de 2e vragen ronde geen geheel nieuwe vragen aan de orde stellen.

Aanbestedende dienst wenst u succes bij het verder uitwerken van uw Inschrijving.

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      Prijsenblad, uurtarieven

### Vraag:

Om een onnodige verhoging van het inschrijfbedrag te voorkomen, adviseert inschrijver om de uurtarieven wel op te nemen in het prijzenblad, maar deze niet mee te laten tellen in de berekening in de totale inschrijfprijs. Kunt u hiermee akkoord gaan?

### Antwoord:

De genoemde uren in het prijssjabloon komen zijn gebaseerd op een indicatie die de Opdrachtgever zorgvuldig heeft opgesteld. Omdat de Opdrachtgever consultancy, advies en ondersteuning als onderdeel van het eigenaarschap van de Oplossing ziet blijven de uurtarieven onderdeel van het TCO.

**Beantwoord op:**                      18-06-2021

**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Programma van Eisen en Wensen, E73: Reactietijd prio 1 incidenten

**Vraag:**

Kunt u de reactietijd voor een prioriteit 1 incident bijstellen naar één uur?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat met dit voorstel akkoord en stelt de reactietijd voor prioriteit 1 bij naar één uur.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Programma van Eisen en Wensen, E72: Helpdesk

**Vraag:**

U geeft aan: "Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/noodnummer beschikbaar.". Leverancier biedt dit niet standaard aan, omdat dit sterk kostenverhogend is. Kunt u deze eis laten vervallen?

**Antwoord:**

Zie vraag 39.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Programma van Eisen en Wensen, E52: Performance

**Vraag:**

Een goede responsetijd is mede afhankelijk van de eigen voorzieningen van de veiligheidsregio, alsmede gekoppelde externe systemen. Hier kan Leverancier geen invloed op uitoefenen. Gaat u ermee akkoord dat indien een responsetijd niet wordt gehaald door deze factoren, dit buiten beschouwing wordt gehouden?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel dat factoren die niet door de Inschrijver kunnen worden beïnvloed buiten beschouwing worden gehouden bij het conformeren aan deze eis.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Programma van Eisen en Wensen, E45: Overzetten inrichting

**Vraag:**

U geeft aan dat de inrichting zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden. Leverancier biedt deze optie vooralsnog niet aan. Wel kan leverancier zelf kopieslagen uitvoeren om de inrichting van de ene naar de andere omgeving te brengen. Dit vindt altijd plaats in overeenstemming met de veiligheidsregio. Kunt u deze eis laten vervallen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel, mits verzoeken zonder additionele kosten binnen twee werkdagen worden opgepakt.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Programma van Eisen en Wensen, E45: Beperking gebruikers

**Vraag:**

U geeft aan dat er minimaal een test/acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld wordt gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. In principe is er technisch geen belemmering op het aantal gebruikers, maar is er wel een afhankelijkheid met het aantal afgenomen licenties door de veiligheidsregio. Het gebruik is dan ook beperkt tot het aantal afgenomen licenties, zie ook het prijzenblad. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan bevestigen dat het aantal licenties leidend is voor het aantal gebruikers in test/acceptatie en productieomgeving.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Programma van Eisen en Wensen, E31: Fulltext

**Vraag:**

U geeft aan: "De Oplossing ondersteunt het zoeken op de inhoud van documenten binnen de Oplossing (fulltext search)". Dit geldt alleen voor nieuwe documenten die binnen de VTH-applicatie worden aangemaakt en bijvoorbeeld niet voor documenten uit de conversie, omdat dit veelal niet

mogelijk is. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever wenst te zoeken op alle documenten binnen de Oplossing. Dit geldt ook voor documenten die zijn overgekomen van de conversie, mits deze in een 'doorzoekbaar' formaat worden opgeleverd. Doorzoekbaar is hierbij gelijk aan de doorzoekbare bestandsformaten van documenten die binnen de Oplossing zijn aangemaakt.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Programma van Eisen en Wensen, W6: DMS

**Vraag:**

U geeft aan twee mogelijkheden te zien, namelijk het realiseren van een koppeling met SharePoint of het meeleveren van een eigen DMS. Of een koppeling wordt gelegd of dat een DMS wordt meegeleverd geeft mogelijk een groot verschil in de kosten en dus ongelijkwaardigheid van inschrijvingen. Hoe gaat u hier rekening mee houden in de beoordeling?

**Antwoord:**

De functionele invulling van het archiveringsvraagstuk wordt inhoudelijk beoordeeld. De VRT heeft daarbij uitgesproken een voorkeur te zien voor archiveren binnen de Oplossing. Een dergelijke oplossing zal (mits goed uitgevoerd) meer punten scoren dan een koppeling met Sharepoint. Zo wordt het verschil in prijs (gedeeltelijk) gecompenseerd.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Overeenkomst, artikel 11: Facturatieschema

**Vraag:**

U hanteert een niet gebruikelijk facturatieschema, waarbij de leverancier een groot deel van de opdracht zelf voor dient te investeren. Leverancier stelt het volgende voor: 30% van de eenmalige kosten bij ondertekening van de overeenkomst, 30% van de eenmalige kosten bij het beschikbaar stellen van de VTH-applicatie in de testomgeving en 40% van de eenmalige kosten bij livegang. Voor de jaarlijkse kosten geldt 100% vooraf vanaf livegang. Kunt u hiermee akkoord gaan.

**Antwoord:**

Niet akkoord; Dit zou er in de praktijk op neer komen, dat vlot na ondertekening er al 60% gefactureerd zou mogen worden, aangezien het beschikbaar stellen van een testomgeving niet als een relatief grote inspanning wordt gezien. AD heeft in de gehele gunnings-/acceptatieprocedure een Proof Of Concept ingebouwd; deze mag separaat worden gefactureerd indien deze succesvol is doorlopen. De POC gaat vooraf aan de definitieve gunning. 50% van de eenmalige kosten mag direct na de gunning (en dus aansluitend aan de POC) worden gefactureerd. 40% van de eenmalige kosten mogen 6 weken na gunning worden gefactureerd. AD wenst daarnaast 10% van de eenmalige kosten achter de hand te houden om kort na livegang de motivatie voor fourthrestel te kunnen borgen. Deze 10% mag één maand na een succesvolle livegang worden gefactureerd. De terugkerende jaarlijkse kosten mogen gefactureerd worden na een succesvolle livegang.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 10  
**Onderwerp:** Beschrijvend Document bijlage 1: SLA

**Vraag:**  
Het is leverancier niet duidelijk of de SLA bij de indiending van de inschrijving moet worden ingeleverd of bij de voorlopige gunning. Een voorstel voor de SLA is opgenomen in de checklist, echter is in eis 70 het volgende opgenomen: De Opdrachtnemer levert voor de voorlopige gunning een SLA aan gebaseerd op dit PvE. Leverancier stelt voor dit bij de voorlopige gunning te doen in het kader van lastenverlichting voor de inschrijvers.

**Antwoord:**  
Akkoord; de SLA dient concreet aangeleverd te worden na de voorlopige gunning. Bij Inschrijving dient wel op hoofdlijnen te worden aangegeven wat de voorgestelde SLA betreft.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Proces

**Ref.nr.** 11  
**Onderwerp:** Bijlage 9: Hoeveelheid A4 beantwoording wensen

**Vraag:**  
Gezien de hoeveelheid subvragen onder diverse wensen is 2 A4 voor het overgrote deel aan wensen erg beknopt. Kunt u dit aanpassen naar 3 A4, exclusief afbeeldingen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Bijlage 9: Afbeeldingen bij beantwoording wensen

**Vraag:**

Leverancier gaat ervan uit dat afbeeldingen niet meetellen bij de hoeveelheid A4. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan bevestigen dat (scherm)afbeeldingen geen onderdeel uitmaken van het totale aantal pagina's.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Bijlage 4 GIBIT 2020, artikel 17.4

**Vraag:**

In artikel 17.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met onze standaard programmatuur, waarop wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen is het niet mogelijk om dit over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan de door ons gehanteerde licentiestructuur. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar de definitie van Maatwerkprogrammatuur. Deze definitie luidt: "specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever." Aanbestedende dienst realiseert zich goed dat bij een 'standaard' SaaS-oplossing normaliter geen sprake is van maatwerkprogrammatuur. Dit neemt niet weg dat de door inschrijver /opdrachtnemer aangeboden SaaS-oplossing moet voldoen aan de gestelde eisen én moet voldoen aan hetgeen in het kader van de wensen /gunningscriteria is aangeboden. Als de aangeboden 'standaard' SaaS-oplossing hier aan voldoet, dan zal Maatwerkprogrammatuur niet aan de orde zijn. Als dat niet het geval is, en de aangeboden 'standaard' SaaS-oplossing

niet voldoet aan de gestelde eisen en/of aan hetgeen door inschrijver is aangeboden in het kader van de wensen, dan zal Maatwerkprogrammatuur nodig kunnen zijn. In dat geval vindt artikel 17.4 toepassing.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
14

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 GIBIT 2020, artikel 13.6

**Vraag:**

Bent u bereid op te nemen indien een dergelijke situatie zich in de praktijk voordoet, over dit onderwerp aanvullende afspraken te maken?

**Antwoord:**

Indien een dergelijke uitzonderlijke situatie zich voor zou doen, gaan partijen uiteraard hierover in overleg met elkaar. Zie in deze zelfde lijn ook het antwoord op vraag 15.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
15

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 GIBIT 2020, artikel 13.5

**Vraag:**

Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.

**Antwoord:**

Niet akkoord; AD wenst e.e.a. als volgt te nuanceren en toe te lichten: Beide partijen dienen zich te realiseren dat naast de bepalingen in de GIBIT 2020, het Burgerlijk Wetboek (en andere relevante wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Opdrachtgever pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de Leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in

onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van Leverancier. Anders dan dus wellicht zou worden gesteld is van onbeperkte aansprakelijkheid zeker geen sprake (maar beperkt door de kaders van het BW). Bij de overige schade is in de GIBIT 2020 juist afgestapt van een lijst met schade-soorten (zoals in GIBIT 2016).

Deze lijst bleek niet de duidelijkheid te bieden die er op voorhand van werd verwacht. Vandaar dat nu geleund wordt op het hiervoor al beschreven wettelijke stelsel bij de bepaling van de schadeomvang. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is daarmee vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Bijlage 4 GIBIT 2020, artikel 13.4

**Vraag:**

Bent u bereid verschillende caps op te nemen van:

- per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen;
- per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding;
- met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de maximale looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen.

In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt.

**Antwoord:**

Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 15; AD realiseert zich dat het aan haar is om een proportioneel contractueel kader te hanteren. Met de GIBIT is gepoogd hiertoe een aanzet te geven, door een aansprakelijkheidsmaximum te hanteren dat in relatie staat tot de opdrachtwaarde. Inschrijver als Opdrachtnemer op haar beurt dient zich te realiseren dat haar tekortschieten kan leiden tot grote schades bij AD en dat het zodoende niet onredelijk is dat AD verlangt dat Inschrijver die – door hen veroorzaakte – schade te vergoeden en dat Inschrijvers hiervoor over passende verzekeringen kunnen beschikken. Ook mag van Inschrijver worden verwacht dat haar bedrijfsvoering zo is ingericht dat een incident niet direct tot disproportioneel grote schades of schades onder een groot deel of alle

klanten van Inschrijver zal leiden.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 17  
**Onderwerp:** Bijlage 4 GIBIT 2020, artikel 13.1

**Vraag:**

Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren:

- a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden
- b) schade aan andere eigendommen;
- c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden
- e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;
- f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 15.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 18  
**Onderwerp:** Bijlage 4 GIBIT 2020, aansprakelijkheid, artikel 13

**Vraag:**

In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid (artikel 13) nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Enerzijds een aansprakelijkheid voor schade ter hoogte van tien maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar. Deze nogal eenzijdige en buiten proportionele kijk op deze materie zorgt ervoor dat in voorkomende situaties de bedrijfsvoering van gegadigde ernstig onder druk komt te staan en mogelijk zal resulteren in beëindiging van haar activiteiten.

Zeker als u in overweging neemt dat wij standaard programmatuur leveren aan het merendeel van de Nederlandse gemeenten. Bent u bereid om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4, 13.5 en 13.6 aan te passen?

**Antwoord:**

Niet akkoord; zie antwoorden op vraag 15 en 16.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**

Bijlage 4 GIBIT 2020, artikel 8.10 en 10.1

**Vraag:**

Er worden in artikel 10.1. nogal wat garanties gevraagd. Uiteraard behoren wij te voldoen aan de Nederlandse wet- en regelgeving en deze te blijven volgen. Het venijn zit in het afgeven van een garantie. U weet dat in sommige gevallen de specificaties rondom gewijzigde wet-en regelgeving laat wordt vrijgegeven, waarna er vervolgens een extreem korte termijn is om deze aanpassingen aan te brengen en vrij te geven. Dit kan met de beste wil van de wereld niet gegarandeerd worden. Denk ook aan artikel 8.10 die vereist dat de prestatie blijft voldoen aan gegevensuitwisseling in de keten etc. Het komt er op neer dat in geval van externe invloeden, er geen garanties afgegeven kunnen worden.

In dit licht is de toevoeging van een ingebrekestelling met een redelijke termijn voor herstel daarom van groot belang voor Inschrijver Hoe ziet u dit?

**Antwoord:**

Artikel 8.10 onder (ii) GIBIT bepaalt dat de leverancier in het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud ten minste garandeert dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen. De tekst: "(voor zover bekend bij Leverancier)" komt reeds (deels) tegemoet aan uw zorg. Als het Applicatielandschap dus later wijzigt en/of applicaties van derden wijzigen snapt Aanbestedende dienst goed dat deze garantie niet afgegeven kan worden omdat dergelijke toekomstige wijzigingen nog niet bekend zijn bij Leverancier; Het is vaste rechtspraak dat wat partijen beogen met garanties een kwestie is van uitleg. In het geval van de GIBIT is het belangrijkste beoogde gevolg vermeld in artikel 10.2, namelijk dat indien Opdrachtgever een garantie inroept, het dan aan Opdrachtnemer is om aan te tonen dat dit beroep onterecht is. Het artikel bevat in zoverre een bewijslastverdeling. De meeste garanties spreken voor zich en zien er met name op dat Opdrachtnemer ervoor instaat dat hij levert wat is

overeengekomen. AD is over het algemeen zeer terughoudend met het formeel ingebreke stellen van Opdrachtnemers en biedt uiteraard eerst een voor beide partijen redelijke termijn voor herstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 GIBIT 2020, artikel 6.7 en 7

**Vraag:**

Op acceptatie wordt in meerdere artikelen GIBIT 2020 ingegaan. In vrijwel alle gevallen is er sprake van een eenzijdige benadering van de acceptatieprocedure. Zo is het, ook in geval de acceptatietest niet door toedoen van Opdrachtnemer maar Opdrachtgever mislukt, toch een reden om het project op te schorten en zelfs te ontbinden (art. 7.5). De acceptatie is een belangrijk onderdeel van de implementatieprocedure en formeel de overdracht van Project naar Exploitatie en beide partijen dienen dit serieus te nemen. Dat betekent dat de juridische context op dit punt de belangen van beide partijen moet bevatten, wat nu helaas niet het geval is.

Bent u bereid een bepaling over de verwijtbaarheid aan opdrachtnemer op te nemen?

**Antwoord:**

Uiteraard gaat AD akkoord met een wederzijdse verwijtbaarheid; echter zou het onwenselijk zijn dat Aanbestedende dienst moet aantonen dat de acceptatietest door toedoen van de Leverancier niet geslaagd is. Dat is een onwenselijke bewijslast, omdat Aanbestedende dienst een niet-ICT deskundige partij is. Aanbestedende dienst zal vaak - zonder externe expertise - niet kunnen aantonen dat het niet slagen van de acceptatietest wel /niet toerekenbaar is aan Leverancier. Dit terwijl Leverancier dit als deskundige partij wel kan onderbouwen. Het is daarom aan de Leverancier om in voorkomend geval aan te tonen dat de acceptatietest niet geslaagd is en dat het niet slagen niet aan hem is toe te rekenen. Het is een proportionele allocatie van de bewijslast.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 CONCEPT Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2020, artikel 2.2

**Vraag:**

Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de

overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspanssen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u artikel 2.2 te vervangen door:  
"Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de normen zoals opgenomen in de GIBIT en in de in artikel 1.1. genoemde documenten.  
Bent u bereid dit aan te passen?"

**Antwoord:**

Niet akkoord; de term 'inspanningsverplichting' is voor AD in deze te vrijblijvend. AD gaat een overeenkomst aan met een professionele- en ervaren ICT-specialist. Zie in dit kader ook het 2e deel van vraag 15: Het is vaste rechtspraak dat wat partijen beogen met garanties een kwestie is van uitleg. In het geval van de GIBIT is het belangrijkste beoogde gevolg vermeld in GIBIT artikel 10.2, namelijk dat indien Opdrachtgever een garantie inroept, het dan aan Opdrachtnemer is om aan te tonen dat dit beroep onterecht is. Het artikel bevat in zoverre een bewijslastverdeling. De meeste garanties spreken voor zich en zien er met name op dat Opdrachtnemer ervoor instaat dat hij levert wat is overeengekomen. AD is over het algemeen zeer terughoudend met het formeel ingebreke stellen van Opdrachtnemers en biedt uiteraard eerst een voor beide partijen redelijke termijn voor mogelijkheden tot herstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
22

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 CONCEPT Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2020, artikel 11.6

**Vraag:**

Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor:  
- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)  
- 35% na installatie  
- 30% na acceptatie of in gebruik name.  
Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 9.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

23 Bijlage 3 CONCEPT Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2020, artikel 10.1

**Vraag:**

De artikelen 20.14, 22.6, 22.7, 22.8 en 22.9 gaan over de exit en de periode na de exit. Er worden aspecten beschreven die voor ons niet acceptabel zijn. In een exit-plan wordt uitgebreid ingegaan op alle aspecten van de exit zo ook de termijn, gevolgen beëindiging en criteria voor enig voortgezet gebruik. Wij stellen voor om t.a.v. dit punt specifieke afspraken te maken met als doel dat het exit-plan naadloos aansluit op onze specifieke dienstverlening. Mocht dat evenwel vanuit uw optiek niet mogelijk zijn, dan zullen deze artikelen in ongewijzigde vorm aanleiding kunnen zijn om niet in te schrijven.

Omdat het hier gaat om maatwerk, verzoekt Inschrijver u om na voorlopige gunning hierover specifieke afspraken te maken. Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

Akkoord; zie antwoord op vraag 49.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Bijlage 3 CONCEPT Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2020, artikel 4.8

**Vraag:**

Opdrachtnemer ziet genoemde overeenkomst als een onlosmakelijk geheel van de ICT prestatie. Bent u bereid genoemde afzonderlijke Overeenkomsten als één geheel te beschouwen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Bijlage 3 CONCEPT Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2020, artikel 4.6

**Vraag:**

Inschrijver kan niet akkoord gaan met een eeuwigdurend gebruiksrecht. Het gebruiksrecht op de software dat via de dienst ter beschikking wordt gesteld,

eindigt na afloop van de overeenkomst (Dienst eindigt gebruiksrecht eindigt). Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 50.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Bijlage 3 CONCEPT Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2020, artikel 4.3

**Vraag:**

Gezien de lengte van de maximale looptijd van 8 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 4.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn."

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis 19 en W6

**Vraag:**

Onze oplossing voldoet aan de uitgangspunten van MDTO als opvolger van TMLO en aan de uitgangspunten van NEN 2082. Archivering binnen oplossing is reeds mogelijk. Medio 2022 volgt de uitlevering van het laatste onderdeel, namelijk record management functionaliteit voor het daadwerkelijk vernietigen en overbrengen van zaken en gerelateerde informatie (documenten). Een koppeling met Sharepoint is vanuit onze optiek niet gewenst in deze situatie. Graag horen wij of u hiermee kunt instemmen.

**Antwoord:**

Als een RMA-module gegarandeerd kan worden als onderdeel van het aanbod hoeft, conform de bepalingen in het PvE, een koppeling met sharepoint niet te worden gelegd.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen, eis E6

**Vraag:**

In E6 geeft u dat het mogelijk moet zijn om minimaal 4 niveaus van deelvragen onder elkaar te creëren. Kunt u dit nader toelichten en zo concreet mogelijk beschrijven hoe deze functionaliteit zou moeten werken?

**Antwoord:**

Opdrachtgever is op zoek naar de functionaliteit om deelvragen onder deelvragen te maken. Vier niveaus van deelvragen onder elkaar is hierbij een indicatie van het aantal niveaus dat haalbaar zou moeten zijn.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
29

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document EU aanbesteding VTH-ZS VRTwente, paragraaf 3.3

**Vraag:**

De uitvraag omvat de levering van software voor het faciliteren van zaakgerichtwerken binnen VRT. U geeft aan dat u zaakgerichtwerken binnen uw organisatie breed gaat invoeren. Dit betreft het implementeren van zaaktype op het gebied van VTH zoals deze ook zijn opgenomen in de omgevingswet WIKI. Kunt u aangeven welke zaaktypen u nog meer wil implementeren?

**Antwoord:**

Opdrachtgever wenst naast de landelijke zaaktypen ook 'eigen' zaaktypes aan te kunnen maken zoals bijvoorbeeld: voorlichting geven/ aanvalsplan maken/ ontruimingsoefening doen/ klacht/evalueren incident/inkoopdossier, etc.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
30

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen, wens W17

**Vraag:**

U geeft aan de oplossing mogelijk 'uit te willen breiden' naar meerdere onderdelen van de organisatie. Kunt u toelichten welke organisatieonderdelen u bedoelt en wat het beoogde gebruik zal zijn door deze onderdelen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever bestaat uit verschillende organisaties (Brandweer/GHOR /Veiligheidsbureau). Daarnaast bestaan de organisaties uit meerdere sectoren /afdelingen. In eerste instantie is de Oplossing beoogd voor de preventie afdeling van de brandweer met oog op de omgevingswet. Om meer informatiegestuurd te kunnen werken is het de bedoeling dat stapsgewijs de gehele VRT in de Oplossing gaat werken.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E45

**Vraag:**

Het meeleveren van anonieme testdata in een acceptatieomgeving ziet Leverancier niet als gebruikelijk. Onze oplossing wordt geleverd met standaard configuratie en relevante koppelingen zodat de werking en inrichting van de applicatie tijdens de implementatiefase kan worden getest. De meeste testdata, zoals subjecten, objecten en testaanvragen uit gekoppelde (test)voorzieningen worden opgehaald of ontstaan vanzelf tijdens de implementatiefase. Gaat u er mee akkoord dat de acceptatieomgeving zonder geanonimiseerde testdata wordt geleverd? Zo niet, kunt u dan toelichten wat u precies verstaat onder voldoende testdata?

**Antwoord:**

Opdrachtgever volstaat onder voldoende testdata dat de Inschrijver ervoor zorgt dat de acceptatieomgeving als zodanig is ingericht zodat deze kan worden gebruikt om functionaliteiten te testen. Zo zijn zaaktypen bijvoorbeeld toegankelijk, net als rechten, (test)gebruikers en gelegde koppelingen.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E43

**Vraag:**

Kunt u toelichten hoe de Standaard Zaak- en Documentservices 1.1 zich volgens u verhoudt tot het gebruik van de standaard ZGW-API's?  
Verder noemt u de OGC-standaard WFS/WMS. Is ondersteuning van WMS of WFS voldoende of worden beiden gevraagd?

**Antwoord:**

Opdrachtgever wil waar mogelijk gebruik maken van de Standaard ZGW-API's mits de werking van de API's gelijk of beter is dan de Standaard Zaak- en Documentservices 1.1. Ondersteuning van WMS en WFS wordt beide gevraagd.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E15

**Vraag:**

Bedoelt u dat een document van maximaal 1GB aan bestandsgrootte moet kunnen worden opgeslagen in de oplossing? Zo ja, kunt u specificieren om wat voor type bestanden dit gaat en hoe vaak bestanden van deze omvang jaarlijks opgeslagen worden?

**Antwoord:**

Opdrachtgever verwacht van dergelijke bestanden dat ze gangbare formaten hanteren, als .docx, .xlsx, .pdf, .rar en .mp4 extensies. Er valt op dit moment geen uitspraak te doen over de frequentie van opslaan, behalve dat het sporadisch voor zou kunnen komen.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
34

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E7

**Vraag:**

Verzoeken zoals advies- en vergunningaanvragen komen voor het overgrote deel digitaal binnen via een aanvraagloket zoals het OLO/DSO. Op basis van dit verzoek wordt een zaak gestart waarbij wordt beoordeeld of en door wie deze in behandeling genomen kan worden. De ZGW-API's bieden echter niet de mogelijkheid om bij zaken het zaaktype te wijzigen ([https://zaken-api.vng.cloud/api/v1/schema/#operation/zaak\\_update](https://zaken-api.vng.cloud/api/v1/schema/#operation/zaak_update)).

Leverancier biedt een oplossing waarbij, op basis van zelf te configureren condities, automatisch wordt bepaald welk zaaktype moet worden gestart voor verzoeken die digitaal worden ingediend. Het aanmaken van zaken van

een verkeerd type wordt hiermee aan de voorkant voorkomen. Bent u bereid deze eis te laten vallen of te herformuleren zodat deze niet meer in conflict is met de ZGW-API standaard?

**Antwoord:**

Opdrachtgever wil ten allen tijde voorkomen dat zaken onder een verkeerd zaaktype in behandeling (moeten) worden genomen. Als Opdrachtnemer kan garanderen dat de door Opdrachtnemer voorgestelde oplossing dit voorkomt, dan kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan. Opdrachtgever houdt vast aan de eis dat een zaak geweigerd moeten kunnen worden waarna de zaak terugvalt in een centrale werkvoorraad.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E24

**Vraag:**

Leverancier biedt een oplossing waar de gebruiker bij het verwerken van de aangevraagde (omgevings)activiteit(en) wordt gewezen op de aanwezigheid van reeds bestaande objectregistraties van hetzelfde type, binnen of nabij dezelfde geo-locatie. Hierbij wordt de keuze geboden het verzoek binnen de bestaande objectregistratie te verwerken of een nieuwe objectregistratie aan te maken. Voldoet leverancier hiermee in uw ogen aan wat u bij deze eis vraagt?

**Antwoord:**

Ja, ervanuit gaande dat als een object op een adres (tekst invoer) wordt aangemaakt ook de controle/melding wordt gedaan.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, Service Level Agreement, eis E74

**Vraag:**

Bij SaaS gaat de trend juist naar continuous delivery, waarbij incrementele updates met hogere frequentie uitgerold worden. Hierdoor kan ook opdrachtgever sneller over de laatste fixes c.q. verbeteringen beschikken. Het is daarom niet wenselijk om elke update minimaal 2 weken van tevoren aan te kondigen. Wij verzoeken u daarom ermee akkoord te gaan dat deze vooraankondiging en beschikbaarstelling in een test-/acceptatieomgeving

alleen van toepassing is op major updates.

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel om de vooraankondiging van toepassing te maken op major updates.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, Service Level Agreement, eis E73

**Vraag:**

De reactietijden voor categorie 1 en 2 meldingen zijn zeer kort. Indien zich een dusdanig probleem voordoet is de kans aanzienlijk dat er op dat moment meerdere klanten last van hebben. Het is dan ons inziens niet werkbaar om binnen zo korte tijd op alle klantmeldingen inhoudelijk te reageren. Wij verzoeken u daarom de reactietijden voor categorie 1 en 2 aan te passen naar respectievelijk 1 uur en 4 uur.

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, Service Level Agreement, eis E73

**Vraag:**

Inschrijver hanteert inderdaad 4 urgentiecategorieën in zijn webportaal. Daarbij zijn de laatste categorieën net iets anders ingedeeld. De categorieën zijn als volgt: "Critical, hoog, middel, laag". Gebruikers en beheerdersvragen vallen daarbij in de categorie "laag". Deze kunnen wel binnen 1 week beantwoord worden. Gezien al onze klanten gebruikmaken van dit webportaal is het niet mogelijk deze categorieën per klant te anders in te delen. Wij verzoeken u daarom hiermee akkoord te gaan.

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, Service Level Agreement, eis E72 en E73

**Vraag:**

In eis E72 staat dat “Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst /noodnummer beschikbaar.” Ook in eis E73 staat bij categorie 1 meldingen staat een reactietijd van 30 minuten gemeld, welke 24/7 geldt. Er staat 24/7 een storingsdienst op afroep beschikbaar, welke op basis van automatische monitoring wordt ingeschakeld bij storingen op de SaaS-omgeving. Deze personen achterhalen dan zo spoedig mogelijk de oorzaak en starten de herstelwerkzaamheden. Het is echter niet realistisch om te verwachten dat deze personen dan ook binnen 30 minuten richting alle klanten gaan reageren. Bij een dusdanige storing buiten kantoortijden achten wij het ook juist zinvoller dat deze mensen zich concentreren op herstel. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk twee aanpassingen door te voeren:

- De laatste zin van eis E72 schrappen
- Bij categorie 1 te geven dat ook de reactietijd geldt op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur”.

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, Privacy en beveiliging, wens W14

**Vraag:**

Hier staat “beschrijf hoe de oplossing zich conformeert aan de BIO...”. We willen u er voor de duidelijkheid op wijzen dat in de BIO zelf staat dat deze niet integraal aan dienstenleveranciers kan en dient doorgelegd te worden. We gaan ervan uit dat hier bedoeld wordt “beschrijf hoe de oplossing zich conformeert aan de in de BIO vastgelegde maatregelen voor Dienstenleveranciers op niveau BBN-2”. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan dit bevestigen.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Handreiking Service Level Agreement, algemeen

**Vraag:**

De hier genoemde handreiking is van december 2019. In de leverancieroverleggen van de VNG in 2020 kwam duidelijk naar voren dat het landelijk standaardiseren van service level agreements juist bij SaaS-applicaties niet werkbaar is. Dat zou namelijk betekenen dat alle leveranciers hun operations op nauwgenoeg dezelfde manier moeten inrichten. Dit kan niet redelijkerwijs van marktpartijen verwacht worden. In deze leverancieroverleggen hebben de vertegenwoordigers van de VNG ook aangegeven hier begrip voor te hebben en het gebruik van een deze handreiking SLA niet meer actief aan te raden.

We verzoeken u daarom toe te staan dat leveranciers hun eigen SLA als uitgangspunt gebruiken, welke natuurlijk wel aan de overige in de aanbesteding gestelde eisen dient te voldoen. In het PvE staat in eis E70 ook dat opdrachtnemer een SLA dient aan te leveren ""gebaseerd op dit PvE"". Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord; De SLA komt onder het PvE in hiërarchie van documenten.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Concept Verwerkersovereenkomst, Bijlage 3, pag. 6 t/m 8

**Vraag:**

In de door u meegestuurde verwerkersovereenkomst zit ook "Bijlage 3: Relevante GIBIT-2020 artikelen". In het IBD-model staat expliciet dat dit een facultatieve bijlage is. Gezien GIBIT-2020 reeds van toepassing is op de opdracht, is het ons inziens niet logisch om hier in de verwerkersovereenkomst dan een aantal artikel nog een tweede keer te benoemen. We gaan daarom ervan uit dat deze facultatieve bijlage uit de definitieve versie wordt geschrapt. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Daar waar het 'dubbelingen' betreft: Akkoord.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

GIBIT, artikelen 18.1 & 18.2

**Vraag:**

In deze artikelen staat dat leverancier ook tussentijds op verzoek van Opdrachtgever een export moet verzorgen van alle data. Opdrachtgever kan wel zelfstandig een groot deel van de data exporteren vanuit het systeem, maar deze exports bevatten niet alles. Aan het aanleveren van een volledige export zijn aanzienlijke kosten voor leverancier verbonden. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met het door leverancier in rekening kunnen brengen van de gemaakte kosten voor een volledige, tussentijdse export. Bij een exit blijft dit natuurlijk kosteloos.

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat niet akkoord met meerkosten voor een volledige tussentijdse data export; GIBIT art. 18.1 e.v. blijft vooralsnog onverkort van toepassing.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
44

**Onderwerp:**  
GIBIT, artikel 13.5 sub iv

**Vraag:**

Een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete kan duidelijk verder gaan dan de in artikel 13.4 vastgelegde maximale aansprakelijkheid. Dit is niet te verzekeren. Wij verzoeken u daarom op artikel 13.5 sub v een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000,- van toepassing te verklaren.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 15.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
45

**Onderwerp:**  
GIBIT, artikel 13.4

**Vraag:**

Hier staat nu alleen "overige schade", zonder enige limitatieve opsomming. Dat kan in geval van een eventuele schadeclaim tot veel discussie leiden. Wij verzoeken u daarom hier toe te voegen dat het gaat om "directe" schade, ofwel om een opsomming te geven van hetgeen voor schadevergoeding in aanmerking komt.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 15.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 46  
**Onderwerp:** GIBIT, artikel 9.2

**Vraag:**

De GIBIT (en artikel 11.6 van de concept overeenkomst) geeft aan dat 30% van de vergoeding pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Voor de implementatie zijn over de resterende 70% geen afspraken vastgelegd. Om vooraf voor beide Partijen duidelijkheid te creëren, stellen wij het volgende facturatieschema voor de implementatie voor:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 35% bij oplevering van de applicatie door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever
- 30% na integrale Acceptatie

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 9.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 47  
**Onderwerp:** GIBIT, artikel 4.2 sub i

**Vraag:**

We begrijpen dat de in de implementatieplan opgenomen einddatum voor de implementatie als fataal wordt beschouwd. Er zouden zich echter situaties kunnen voordoen waardoor hiervan met wederzijds akkoord afgeweken wordt. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende aanvulling van sub i: "..., tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen."

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Concept Overeenkomst, artikelen 11.3 & 11.6, pag. 3

**Vraag:**

In artikel 11.6 is aangegeven dat 30% van de facturatie in aanmerking komt na integrale acceptatie (voor zowel eenmalige als periodieke kosten). Over het feitelijke acceptatieproces zijn in de GIBIT echter geen aanvullende afspraken opgenomen. Om onduidelijkheden te voorkomen in het facturatiemoment, verzoeken wij u akkoord te gaan met het verzoek om het acceptatieproces af te ronden binnen 30 dagen na de oplevering van de ICT Prestatie in de productieomgeving en vervolgens binnen 5 werkdagen hiervan verslag uit te brengen. Wij stellen daarom voor artikel 11.3 als volgt aan te passen: "Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, 100% bij Acceptatie, waarbij de Acceptatieprocedure binnen 30 dagen na oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving wordt uitgevoerd."

**Antwoord:**

Acceptatieprocedure binnen 30 dagen na oplevering is akkoord; betreft facturatie zie vraag 9.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Concept Overeenkomst, artikel 10.1, pag. 3

**Vraag:**

Ons inziens is het niet zinvol om al bij het aanleveren van de SLA een volledig exit plan op te stellen. GIBIT-artikel 22 legt reeds de nodige bepalingen en verplichtingen omtrent een exit vast en tot de tijd dat opdrachtgever besluit over te stappen naar een andere oplossing, is de technische situatie eventueel weer gewijzigd. Wij stellen daarom voor hier inderdaad te laten staan dat leverancier zich verplicht tot het opstellen van een exit plan conform artikel 22 GIBIT, maar dat dit pas nodig is op het moment dat opdrachtgever aangeeft de overeenkomst niet meer te willen verlengen dan wel voordat de overeenkomst definitief eindigt. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

AD wenst op hoofdlijnen een exit plan conform art. 22 GIBIT, van de uiteindelijke Opdrachtnemer. Na voorlopige gunning dient de beoogde Opdrachtnemer een dergelijk exit plan aan te leveren.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, artikel 4.6, pag. 2

**Vraag:**

Bij een SaaS-oplossing is het gebruiksrecht onlosmakelijk met hosting en onderhoud verbonden. Van "eeuwigdurend" gebruiksrecht kan daarom geen sprake zijn. Wij verzoeken u daarom dit artikel als volgt aan te passen: "De looptijd van de Gebruiksrechten is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst."

**Antwoord:**

Voorstel is de tekst van artikel 4.6 als volgt aan te passen: "De duur van de licentie volgt de looptijd van de overeenkomst".

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, artikel 4.3, pag. 2

**Vraag:**

Bij een maximale looptijd van ruim 8 jaar achten wij het evenwichtig om Leverancier de mogelijkheid te geven om eventueel aan te geven de overeenkomst niet te willen verlengen. Natuurlijk moet Leverancier dit, indien van toepassing, ruim van tevoren aankondigen.

Wij verzoeken u daarom hier de volgende zin toe te voegen: "Indien Leverancier de Overeenkomst niet wenst te verlengen, dient hij dit minimaal twaalf (12) maanden voor einde van de (verlengde) looptijd schriftelijk aan Opdrachtgever te melden."

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, artikel 3.1, pag. 2

**Vraag:**

In GIBIT-artikel 6.1 sub 1 wordt verwezen naar de ""ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst [...] in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden"". Voor de

duidelijkheid stellen we voor het versienummer van de van toepassing zijnde Gemeente ICT-kwaliteitsnormen in de overeenkomst op te nemen. Wij verzoeken u voor de duidelijkheid de woorden “op dat moment” te vervangen door een verwijzing naar de op dit moment laatste versie van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.  
Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
53

**Onderwerp:**

Concept Overeenkomst, artikel 1.1, pag. 1

**Vraag:**

We stellen voor de hier opgenomen lijst voor de duidelijkheid uit te breiden:  
“- de Nota van Inlichtingen;  
- het Beschrijvend document en de Bijlagen;  
- GIBIT 2020;  
- de Inschrijving van Leverancier.”

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
54

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E58

**Vraag:**

Kunt u aangeven uit welke wetgeving u herleidt dat de logging twee jaar bewaard te dient te blijven?

**Antwoord:**

Deze eis sluit aan op de BIO.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
55                                      Aantal gebruikerslicenties

**Vraag:**

In het beschrijvend document wordt op pagina 7 gesproken over 300 beroepsmedewerkers. In het prijzenblad, bijlage 12 wordt uitgegaan van 75 gebruikers. In het programma van eisen wordt ook 75 genoemd. Is 75 het totaal aantal gebruikers inclusief beheerders ? In het prijzenblad wordt daarnaast gesproken over een site-licentie. Wat wordt daarmee bedoeld?

**Antwoord:**

Een site-licentie is een licentie voor de gehele organisatie, ongeacht het aantal gebruikers. De 75 genoemde gebruikers in het PvE en prijzenblad is het aantal gebruikers dat gebruik gaat maken van de aan te bieden Oplossing. Een eventuele uitbreiding naar de rest van de organisatie is optioneel en derhalve niet opgenomen in dit TCO.

**Beantwoord op:**                      18-06-2021  
**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
56                                      Verwijzing naar bron ontbreekt

**Vraag:**

In het document "Beschrijvend Document Europese openbare aanbestedingsprocedure VTH met Zaaksysteem functionaliteiten" staat op blz 8 het volgende : "Gunning van de Opdracht vindt plaats op basis van het gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving (hierna: EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding(hierna: BPKV)(zie hoofdstuk Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.)" . De verwijzing ontbreekt.

**Antwoord:**

Het hoofdstuk waar naar verwezen had moeten worden is hoofdstuk 9: gunningscriteria en beoordeling.

**Beantwoord op:**                      18-06-2021  
**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
57                                      Demonstraties en Proof of Concept

**Vraag:**

Is de conclusie juist dat de demonstraties door alle inschrijvers verzorgd dienen te worden en de Proof of concept door één geselecteerde partij na de

voorlopige gunning?

**Antwoord:**

De conclusie is geheel juist.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
58

**Onderwerp:**  
Prijzenblad oplossingen

**Vraag:**

In het beschrijvend document staan meer oplossingen dan in het prijzenblad (bijlage 12) opgegeven kan worden. De functionaliteit voor objectbeheer en documentcreatie ontbreekt. Waarom staat deze niet op het prijzenblad?

**Antwoord:**

Het prijzenblad is op dit vlak aan te passen door de Inschrijvers. Regels 20, 21 en 22 kunnen bijvoorbeeld door Inschrijvers worden ingevuld om toe te spitsen op dergelijke functionaliteiten. Indien gewenst kunnen daar ook additionele regels worden toegevoegd. Reden achter deze keuze is omdat verschillende Inschrijvers de aangeboden Oplossing zodoende op een eigen gewenste manier kunnen 'uitsplitsen' in de inzichtelijk te maken kosten op het prijzenblad.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
59

**Onderwerp:**  
HR (op basis van KVK API v2 via IT Platform Twente)

**Vraag:**

In het prijzenblad en programma van eisen staat een koppeling "HR (op basis van KVK API v2 via IT Platform Twente)". Kunt u toelichten wat u verwacht van deze koppeling? Welke data of functionaliteit wilt u koppelen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever zou graag gebruik willen maken van de contactgegevens van de KVK om een contactpersoon en NAW van een adres te kunnen traceren.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

60 eHerkenning (via eHerkenningsbroker KPN);

**Vraag:**

Prijzenblad bijlage 12 koppelingen en programma van Eisen:  
Waarvoor wilt u de koppeling met E-herkenning inzetten? Om welke diensten gaat het hier?

**Antwoord:**

De opdrachtgever wil E-herkenning inzetten om gebruik te maken van de Samenwerkfunctionaliteit (SWF) van het DSO.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
61

**Onderwerp:**  
Planning

**Vraag:**

In de planning van het beschrijvend document pagina 10 staat dat de demonstraties in Week 39 na de beoordelingsfase op 28 en 29 september plaatsvinden. Echter in Bijlage 17 : "Demonstratiescript aanbesteding VTH-Oplossing met Zaaksysteemfunctionaliteiten Veiligheidsregio Twente" staat dat de demonstraties plaatsvinden op 28 en 29 september 2021? Is de planning in het beschrijvend document onjuist of zijn de genoemde data in het demonstratiescript onjuist? Wat zijn de twee dagen die gereserveerd dienen te worden?

**Antwoord:**

De demonstraties vinden plaats op 28 en 29 september 2021. (Dinsdag en woensdag).

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
62

**Onderwerp:**  
Concept overeenkomst

**Vraag:**

In Bijlage 3 concept overeenkomst staat "4.6. De looptijd van de Gebruiksrechten is eeuwigdurend". Wat wordt hiermee bedoeld?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 50.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**  
Concept overeenkomst

**Vraag:**

In de concept overeenkomst artikel 11.3. staat "Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt zeventig (70) % van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar". Hierbij wordt ook verwezen naar Artikel 9.2. Kan het facturatieschema in een later stadium gedurende de gunning nog nader worden aangepast en afgesproken?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 9.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
64

**Onderwerp:**  
Programma van eisen

**Vraag:**

In het programma van Eisen, bijlage 7 staat in E39 dat SAAS hosting vereist is. Mag de gebruikersoplossing ook geheel binnen Office365/SharePoint online geleverd worden, dus binnen de tenant/public cloud van VRT zelf?

**Antwoord:**

Dat mag, zolang de werking van de Oplossing onderdeel blijft van de taken van de Inschrijver.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
65

**Onderwerp:**  
ISO 27001

**Vraag:**

In het programma van eisen Bijlage 7 staat een eis genoemd dat inschrijver moet beschikken over een ISO 27001 certificaat. Inschrijver levert een oplossing binnen de public cloud van Microsoft 365. In hoeverre is deze eis van toepassing aangezien er geen eigen hosting op die wijze plaatsvindt?

**Antwoord:**

Indien er geen enkel stuk software gemaakt is door de leverancier dan hoeft

de leverancier zelf niet aan de 27001 te voldoen. Echter is er wel sprake van eigen ontwikkeling (API/Koppelingen) dan blijft de eis ook gelden voor de leverancier.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 66  
**Onderwerp:** E39 Digikoppelingen

**Vraag:**

In het programma van eisen staat bij E39: "Het moet de VRT vrij zijn om een eigen Digikoppelingen/of Gegevensknooppunt in te zetten om te koppelen met landelijke voorzieningen, basisregistraties of andersoortige koppelingen van of naar de Oplossing. De Opdrachtnemer dient in staat te zijn met deze Digikoppeling en/of dit Gegevensknooppunt te koppelen. De Opdrachtgever wil (landelijke)overheidsdiensten primair koppelen via het ITPlatform Twente."

In hoeverre beschikt VRT al over een werkende digikoppelingsadapter? En kunt u het ITPlatform Twente nader toelichten ?

**Antwoord:**

Opdrachtgever heeft de beschikking over een digikoppelingsadaptor via IT Platform Twente. Zie voor meer informatie over IT Platform Twente de volgende website: IT platform Twente - RegioTwente (<https://www.regiotwente.nl/samenwerken-met/it-platform-twente>)

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 67  
**Onderwerp:** Geografische objecten

**Vraag:**

Programma van eisen: Kunt u nader toelichten waar de geografische data op dit moment zijn opgeslagen? Is dit toegankelijk via het genoemde datawarehouse of is dit een koppeling met een Geo-applicatie?

**Antwoord:**

Objectdata staat in een SQL Database met adres gegevens, elk object heeft een x,y coördinaat (28992) en Long,Lat coördinaat (4326). Kaartlagen ter ondersteuning van het werken zijn via WMS en WFS diensten beschikbaar.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**  
Bijlage 16 concept verwerkersovereenkomst

**Vraag:**

Inschrijver conformeert onvoorwaardelijk aan de handreiking Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten van de IBD. Kunt u bevestigen dat de bijgevoegde verwerkersovereenkomst van IBD is?

**Antwoord:**

Het concept is gebaseerd op de Standaard Verwerkersovereenkomst (VWO) Gemeenten (versie 2.3).

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
69

**Onderwerp:**  
Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.3.1 Techniek, E50

**Vraag:**

Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de veiligheidsregio voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan E50? Indien dit niet het geval is verzoeken wij u om dit te verduidelijken.

**Antwoord:**

Opdrachtgever heeft geen eigen mail server(s) meer. Alles gaat via Exchange Online/O365. Inschrijver dient zelf een dergelijke voorziening leveren, waarbij gebruikers beschermd dienen te worden tegen spam en ongewenste mails.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
70

**Onderwerp:**  
Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.4.1 oplevering

**Vraag:**

Omdat wij tweewekelijks releasen zou er erg weinig tijd zijn. Zoals de eis nu is omschreven, zou in de praktijk 'eerstvolgende release' zelfs kunnen betekenen dat er in een dag opgeleverd dient te worden. Om het werkbaar te houden verzoeken wij u om "eerstvolgende release" te vervangen door "binnen twee maanden".

**Antwoord:**

Kan de inschrijver de vraag verduidelijken? Op welke specifieke eis(en) heeft de vraag betrekking?

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.1.8 Geografische objecten, W18

**Vraag:**

Zou u een voorbeeld mee kunnen sturen van wat u bedoelt met "een 10-tal tabellen volgens een gerelationeerd model".

**Antwoord:**

Wat voor de Opdrachtgever van belang is, is dat bestaande objectinformatie eenvoudig te exporteren is naar andere formaten. Bij gunning zal de database ter beschikking worden gesteld, inclusief de noodzakelijke uitleg.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.4.1 oplevering, W17.B

**Vraag:**

Wat wordt bedoeld met werkvorm?

**Antwoord:**

De werkvorm gaat over het type trainingen die medewerkers per rol kunnen verwachten.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.1.10 Rapportages, W11.F

**Vraag:**

Zoals wij het begrijpen, wenst u een integratie met een BI-Tool voor het realiseren van managementrapportages. In het kader van een adequate informatiebeveiliging en ons behaalde ISO27001 certificaat is het voor een SaaS- oplossing niet toegestaan om rechtstreeks toegang tot de database te verschaffen, maar om dit op basis van webservices te realiseren. Zo hebben

wij op basis van onze Json API koppelingen gerealiseerd met o.a. PowerBI, Cognos en Tablau. Mogen wij aannemen dat dit is wat u wilt bereiken? Zo niet welke bezwaren ziet u hier in?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel en beaamt dat de omschreven situatie inderdaad het onderliggende doel is.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
74

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.1.9 Zoeken, W10.D

**Vraag:**

In welke concrete situatie zou u gebruik maken van zoeken in notities?

Filteren in timeline op notities is een mogelijkheid (zaak/contactdossier)

**Antwoord:**

voorbeeld 1: bij integraal advies wordt met meerdere collega's gewerkt binnen de zaak. Hierbij zijn inhoudelijke notities belangrijk voor het uiteindelijk verstrekken van het advies. Voorbeeld 2: Bij zaakresultaat "Geen advies" een notitie waarom er geen advies verstrekt is. Bij nieuwe gerelateerde adviezen kunnen deze notities van belang zijn.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
75

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.1.6 Recordmanagement functionaliteit, W6

**Vraag:**

Als het zaakstelsysteem beschikt over een DMS-functionaliteit, wat is dan de meerwaarde om over de koppeling van sharepoint te schrijven? Hoe verhoudt zich dat tot de score op dit hoofdstuk? De beantwoording over sharepoint lijkt ons in dit geval niet relevant. Met een maximum van 2 A4 (conform bijlage 9) focussen wij ons graag op toelichting over de archivering binnen onze oplossing. Graag uw akkoord dat dit voor de score geen negatieve invloed heeft omdat dan aan de Sharepointvragen voorbij wordt gegaan.

**Antwoord:**

Indien men beschikt over archivering binnen de eigen Oplossing hoeft de

koppeling met sharepoint niet omschreven te worden. De Opdrachtgever spreekt een duidelijke voorkeur uit voor archivering binnen de Oplossing. Mits het aanbod aansluit op de omschreven wensen van de Oplossing zal een interne RMA-functionaliteit de voorkeur genieten over een koppeling met sharepoint en hoeft een koppeling met sharepoint derhalve niet te worden gelegd.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
76

**Onderwerp:**  
Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.1.1 ZTC, W1

**Vraag:**  
Staat de VRT open voor het gebruik van I-Navigator? Heeft VRT reeds ervaring met het gebruik van I-Navigator?

**Antwoord:**  
De Opdrachtgever heeft geen ervaring met de I-Navigator. De voorkeur ligt bij het gebruiken van de catalogus die omschreven wordt in E3 en W1. Opdrachtgever hoort graag of hetzelfde kan worden bereikt middels de I-Navigator alvorens goedkeuring te verlenen.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
77

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 concept overeenkomst

**Vraag:**  
Onze aanname is dat u hier spreekt over de eenmalige kosten, is dat correct? Zo niet, dan willen graag het volgende toelichten en vragen met betrekking tot de jaarlijkse beheerkosten: gezien u een SaaS applicatie uitvraagt maken wij als leverancier direct kosten na het technisch opleveren van de omgevingen (onder andere hostingkosten). Daarnaast verwacht u als opdrachtgever na technische oplevering wel 100% support en beheer van ons als leverancier. In het betaalvoorstel zoals door u gegeven kunt u als gemeente de oplevering van de opdracht uitstellen en hiermee dus ook de betaling. Wij doen graag een marktconform tegenvoorstel: bij definitieve gunning mogen de kosten voor beheer en onderhoud (gebruikslicenties) van de applicatie in rekening gebracht worden. Ziet u bezwaar in het voorgestelde? Zo ja kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**  
Zie antwoord vraag 9.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
78

**Onderwerp:**  
Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.3.3 Integratie, E73

**Vraag:**

Hoewel wij het eens zijn met de prioriteitsbepaling van de incidentencategorieën, kunnen wij het niet eens zijn met een door opdrachtgever eenzijdig vastgestelde bepaling van de prioriteit van een incident. Dit is ook niet in lijn met eis 39 (De Oplossing wordt geleverd als SaaS). De prioriteitentabel geeft een duidelijk beeld aan welke criteria moet worden voldaan om in een bepaalde categorie geplaatst te worden. Zoals de eis nu beschreven is, kan de veiligheidsregio eenzijdig afwijken van de tabel omdat voor haar gevoel een incident ernstiger is.

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.

Mocht u het hier niet mee eens zijn wat zijn de knelpunten die u ervaart?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
79

**Onderwerp:**  
Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.3.3 Integratie, E72

**Vraag:**

Wij hebben een gebruikersvereniging en een community platform waar onze klanten samenkomen en veel voorkomende problemen besproken kunnen worden. Wordt op deze manier voldoende voldaan aan uw eis om inzicht te hebben in de meldingen van andere klanten?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.3.3 Integratie, E60

**Vraag:**

Wij hebben voor het aansluiten op de landelijke voorzieningen NHR via een gegevensmakelaar meerdere projecten uitgevoerd waarvan de resultaten helaas onvoldoende aansluiten bij de functionele wensen van onze gemeenten op het gebied van gebruik en beheer.

Om die reden hebben wij in opdracht van gemeenten een community-project uitgevoerd voor de realisatie van een rechtstreekse aansluiting vanuit onze oplossing naar het NHR, die reeds operationeel is en meer perspectief biedt voor de toekomst. Het doel voor onze gemeenten is hierbij om zonder nieuwe en complexe koppelprojecten met meerdere partijen te initiëren, over actuele gegevens uit de basisregistraties te beschikken conform geldende betrouwbaarheidseisen. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.

**Antwoord:**

Opdrachtgever heeft voorkeur om de koppelingen via het IT-Platform Twente te ontsluiten. Eigen 'rechtstreekse' koppeling is mogelijk mits dezelfde functionaliteiten wordt geboden.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.3.3 Integratie, E60

**Vraag:**

Wij hebben voor het aansluiten op de landelijke voorzieningen BAG via een gegevensmakelaar meerdere projecten uitgevoerd waarvan de resultaten helaas onvoldoende aansluiten bij de functionele wensen van onze gemeenten op het gebied van gebruik en beheer.

Om die reden hebben wij in opdracht van gemeenten een community-project uitgevoerd voor de realisatie van een rechtstreekse aansluiting vanuit onze oplossing naar de BAG (kadaster), die reeds operationeel is en meer perspectief biedt voor de toekomst. Het doel voor onze gemeenten is hierbij om zonder nieuwe en complexe koppelprojecten met meerdere partijen te initiëren, over actuele gegevens uit de basisregistraties te beschikken conform geldende betrouwbaarheidseisen. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw

toelichting.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 80.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.3.1 Techniek, E51

**Vraag:**

U eist een kwartaalrapport over onze dienstverlening. Wij bieden voor onze opdrachtgevers jaarlijks een SaaS service level rapport wat marktconform is en in lijn is met verplichtingen uit verschillende informatiebeveiliging audits. Daarnaast bieden wij live inzage in beschikbaarheid van de oplossing en leveren wij na elke verstoring die significante downtime heeft veroorzaakt een analyse van het incident. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

83

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.3.1 Techniek, E50

**Vraag:**

Onze oplossing wordt ontwikkeld met de nieuwste internettechnologieën voor het 'deployen' en hosten van software. Een goed voorbeeld hiervan is Kubernetes, wat nu wereldwijd de standaard is voor 'high availability clusters' voor microservice ontwikkeling en in Nederland door verschillende banken en dienstverleners voor de overheid wordt gebruikt. Kubernetes is pas vorig jaar gestart met het gedeeltelijk ondersteunen van IPv6, mede omdat zij er eerst voor hebben gekozen de huidige IPv4 standaard goed te ondersteunen. Wij hebben helaas geen invloed op de roadmap van de Cloud Native Computing Foundation (beheerder van Kubernetes) voor de ondersteuning van IPv6.

Om te voldoen aan uw eis zouden wij dit kritische component van onze oplossing dienen te vervangen met een inferieur alternatief, of de huidige beperkte ondersteuning van IPv6 te implementeren, wat afbreuk doet aan de beveiliging en beschikbaarheid van de oplossing. Dit zou voor ons reden zijn

om niet in te schrijven op uw aanbesteding.

Wij verzoeken om ook enkel IPV4 toe te staan zodat u niet onverlet inschrijvers uitsluit.

**Antwoord:**

Opdrachtgever herkent dat IPv6 in de nabije toekomst vanuit de VNG wordt geëist voor SaaS-diensten. Zie link: (<https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2021-03/20210315%20Cloud-Afspraken%20V%201.62.pdf>). Daarnaast geeft Kubernetes aan dual stack ondersteuning aan te bieden. (<https://kubernetes.io/docs/tasks/network/validate-dual-stack/>). Omdat Opdrachtgever wil blijven voldoen aan landelijke standaarden is Opdrachtgever benieuwd naar de visie van de Inschrijver op bovenstaande ontwikkelingen alvorens een beslissing te maken.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
84

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.3.1 Techniek, E43

**Vraag:**

GML is een XML gebaseerde standaard. Binnen Common Ground voor gemeenten wordt gewerkt met JSON als uitwisselingsformaat. Om die reden maken wij gebruik van GeoJSON wat beter aansluit op de hedendaagse ontwikkelingen binnen bijvoorbeeld de VNG. Wij nemen aan dat dit geen bezwaren oplevert?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel, mits hiermee dezelfde doeleinden als bij GML kunnen worden behaald.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
85

**Onderwerp:**

Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.1.8 Geografische objecten, E27

**Vraag:**

Kunt u ons nader toelichten voor welke onderdelen u deze norm verwacht en wat de toepassing hiervoor is?

**Antwoord:**

In ISO 19115 en ISO19119 staat beschreven hoe de data(ontsluiting)

beschreven moet zijn. Bijvoorbeeld staat hierin omschreven welke waarden verwacht kunnen worden in een bepaald attribuut. Tevens dienen ook de namen van de attributen beschreven te zijn.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 86 **Onderwerp:** Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.1.3 Werkvoorraad, E9

**Vraag:**

In ons zaakstelsysteem is signalering buiten de oplossing mogelijk bij registratie van een nieuwe zaak. Deze signalering is in te stellen op het niveau van een individuele gebruiker. We hechten waarde aan de zelfredzaamheid van de gebruiker waarbij hij of zij zelf aan kan geven aan welke signalering behoefte is. Voor een gebruiker die iedere dag in de oplossing werkt kunnen signaleringen buiten de oplossing als niet relevant en zelfs hinderlijk worden ervaren. In het gebruikersprofiel geeft de medewerker zelf aan bij welke diverse gebeurtenissen een signalering buiten de oplossing gewenst is. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, wat zijn uw bezwaren?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 87 **Onderwerp:** Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.1.1 ZTC, E8

**Vraag:**

Wij hebben verschillende mogelijkheden voor het tonen en notificeren van medewerkers met betrekking tot wijzigingen in een zaak. Het afronden van een deelzaak geeft niet per definitie automatisch een notificatie. Is het voor de veiligheidsregio acceptabel om dit op basis van in te richten taken te realiseren?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 88 **Onderwerp:** Bijlage 7 Programma van Eisen en Wensen, 1.1.1 ZTC, E3

**Vraag:**

Kunt u aangeven waar de referentiezaaktypencatalogus Veiligheidsregio's bijgehouden wordt? Kunt u aangeven in welk formaat of op welke manier updates worden aangeleverd? Is dit bijvoorbeeld in het exportformaat vanuit de I-Navigator?

**Antwoord:**

Een link naar de referentiezaaktypencatalogus Veiligheidsregio's staat in het PvE. Dit is een landelijke voorziening van het Instituut fysieke Veiligheid en betreft een afgeleide omgevingswet WIKI voor Veiligheidsregio's. De opdrachtgever heeft geen bewerkrechten.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
89

**Onderwerp:**

Beschrijvend Document, bijlage 1 checklist inschrijving

**Vraag:**

Klopt het dat u bij "na voorlopige gunning indienen" de bewijsmiddelen voor geschiktheidseis 2 (Goedkeurende accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf of kopie jaarrekening) nog mist ?

**Antwoord:**

Dat is juist; dit bewijsmiddel dient na voorlopige gunning te worden aangeleverd door de beoogd Opdrachtnemer.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
90

**Onderwerp:**

Bijlage 17, demonstratiescript, 1.1 Intake

**Vraag:**

Binnen de scope van een demo is het niet realistisch om een koppeling met een externe applicatie te tonen. Dat zou testomgevingen vereisen die niet altijd beschikbaar zijn. Wel kunnen we natuurlijk uitleggen wat er gebeurt bij een dergelijke koppeling en hoe hier in het zaakstelsysteem mee gewerkt wordt. Graag uw akkoord om koppelingen uit de demo te laten.

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel om koppelingen met externe applicaties buiten de demonstratie te laten.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 91  
**Onderwerp:** Beschrijvend Document, 9.3

**Vraag:**

Voor het adequaat uitvoeren van de Proof of Concept dient een aantal voorbereidingen aan de kant van de leverancier alsmede de kant van de veiligheidsregio te worden getroffen. Mogen wij aannemen dat bij start van de Proof of Concept alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen door de veiligheidsregio? Wij denken hierbij ten minste aan:

Beschikbaarheid van interne medewerkers;  
Beschikbaarheid van externe leveranciers;  
Beschikbaarheid van benodigde certificaten;  
Benodigde softwaremodules

**Antwoord:**

Oprachtgever zal zorg dragen voor het treffen van de nodige voorbereidingen en het regelen van capaciteit vanuit de Veiligheidsregio zelf.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 92  
**Onderwerp:** Beschrijvend Document, 9.3

**Vraag:**

Kunt u het aantal toetsdagen limiteren of aangeven dat meer dan 3 toetsdagen in goed overleg wordt bepaald maar dat de insteek van de POC is om dit binnen 3 toetsdagen af te ronden?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel om te streven om de PoC uit te voeren in 3 toets-dagen. Dit zal bij aanvang van de PoC worden besproken met de partij waaraan voorlopig wordt gegund en vastgelegd in het gezamenlijk op te stellen Plan van Aanpak.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 93  
**Onderwerp:** Beschrijvend Document, 7.4

**Vraag:**

Het kopje luidt: "Geschiktheidseis 4: Referenties". Meervoud van referentie. In de verdere toelichting over de referentie-eis komt naar voren dat 1 referentie voldoet. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever kan bevestigen dat één referentie voor deze aanbesteding voldoet.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Beschrijvend Document, 4.4 beoogde planning

**Vraag:**

Waar refereren de drie sterretjes naar bij "Uiterste termijn indienen inschrijving\*\*\*"?

**Antwoord:**

De drie sterren bij de uiterste termijn voor inschrijven kunnen worden genegeerd. Ze refereren nergens naar: 17 september 12.00u is de uiterste termijn voor het indienen van een Inschrijving.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Beschrijvend Document, 3.1 aanleiding

**Vraag:**

Welk zaaksysteem gebruikt u op dit moment? In hoeverre is zaakgericht werken de norm in de organisatie?

**Antwoord:**

De opdrachtgever maakt momenteel gebruik van Govermaxx van Split~Vision. Zaakgericht werken is reeds de norm binnen een groot deel van de organisatie.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

Bijlage 7, Programma van Eisen E15

**Vraag:**

De leverancier biedt de mogelijkheid om diverse bestandsformaten op te slaan. De mate waarin de oplossing grote bestanden (> 250 Mb) kan ontvangen is mede afhankelijk van de snelheid en continuïteit van uw internetverbinding en de performance van de gekoppelde SharePoint oplossing. De leverancier kan hier niet voor in staan. Bent u bereid om het uploaden van bestanden te beperken tot 250 mb?

**Antwoord:**

De eisen voor performance zoals omschreven in E52 gelden voor bestanden tot 8MB groot. Opdrachtgever begrijpt dat grotere bestanden in de regel gepaard zullen gaan met een lagere performance en stelt hier dan ook geen aanvullende eisen aan. Opdrachtgever wil wel graag vasthouden aan de mogelijkheid om tot 1GB aan bestanden op te slaan in de Oplossing.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

97

**Onderwerp:**

Bijlage 7, programma van eisen, E74

**Vraag:**

We laten u een maand voorafgaand aan grotere wijzigingen het ontwerp van de wijziging zien en vragen om de feedback van u en onze andere klanten. We ontwikkelen de details van de functionaliteit in kortcyclische sprints. De functionaliteit komt vervolgens landelijk gelijktijdig beschikbaar waarbij de leverancier de gestandaardiseerde functionaliteit test en op basis van de SLA in staat voor de prestaties. Dit heeft als voordeel dat u kosten bespaard op uw lokale testcapaciteit terwijl u tegelijkertijd de zekerheid heeft van een stabiel systeem. Hiernaast biedt het ook de zekerheid dat de leverancier zeer snel kan reageren kan bij onverhoopte incidenten. Indien de leverancier 2,5 week voorafgaand aan een kleine update eerst de testomgeving bij moet werken, zijn de kosten hoger terwijl eindgebruikers langer op nieuwe functionaliteiten of verbeteringen moeten wachten. Voor functionaliteit die betrekking hebben op uw lokale infrastructuur hanteren we wel langere testtermijnen zodat u optimale zekerheid heeft. Bent u bereid om de termijn voor de installatie in de testomgeving te laten vervallen?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 36.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

98 Bijlage 7, programma van eisen, E73

**Vraag:**

Het is niet in alle gevallen mogelijk een workaround of oplossing te bieden bij verstoringen zoals in deze eis staat beschreven. Indien het een softwarefout betreft dient Inschrijver deze immers te analyseren, ontwikkelen, installeren, technisch en functioneel te testen, en uit te leveren op de productieomgevingen van al haar klanten. Inschrijver zal deze werkzaamheden zo spoedig mogelijk uitvoeren en Opdrachtgever op de hoogte houden van de vorderingen. Bent u bereid om de criteria hiervoor na gunning in de SLA vast te leggen?

**Antwoord:**

De Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 99 **Onderwerp:** Bijlage 7, programma van eisen, E73

**Vraag:**

Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan, Opdrachtnemer toetst deze. De prioriteit wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.

**Antwoord:**

De Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 100 **Onderwerp:** Bijlage 7, Programma van Eisen W17

**Vraag:**

Heeft de omvang van de opdracht betrekking op licenties voor 75 named users?

**Antwoord:**

Dat is correct.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 101  
**Onderwerp:** Bijlage 7, Programma van Eisen E60

**Vraag:**  
Beschikt u binnen uw abonnement over voldoende ValidSign licenties voor het ondertekenen van documenten?

**Antwoord:**  
Op dit moment niet.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 102  
**Onderwerp:** Bijlage 7, Programma van Eisen E60

**Vraag:**  
Wat zijn uw verwachtingen rondom eHerkenning en de VTH-oplossing?

**Antwoord:**  
Zie antwoord vraag 60.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 103  
**Onderwerp:** Bijlage 7, Programma van Eisen E60

**Vraag:**  
Vervalt eis 19 indien de leverancier binnen de eigen Oplossing archivering biedt?

**Antwoord:**  
Indien de Oplossing over eigen archivering beschikt die toereikend is voor de doeleinden van de Opdrachtgever hoeft de koppeling met Sharepoint niet gelegd te worden. De eis dat een koppeling met Sharepoint gerealiseerd moet kunnen worden als minimaal alternatief blijft staan om ervoor te zorgen dat er altijd een oplossing is voor het archiveringsvraagstuk.

**Beantwoord op:** 18-06-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

104

**Onderwerp:**

Bijlage 7, Programma van Eisen E59

**Vraag:**

Realiseert u voor eigen kosten en beheer de koppelingen met de landelijke voorzieningen, basisregistraties indien u deze via de ITP Twente laat verlopen?

De Leverancier verzorgt binnen afhandeling binnen het SaaS-systeem.

**Antwoord:**

Opdrachtgever realiseert met IT Platform Twente de werkzaamheden en bijbehorende kosten om te koppelen met landelijke voorzieningen en/of basisregistraties. De leverancier van de VTH-applicatie is zelf verantwoordelijk voor de kosten, het inrichten en testen van de koppeling aan de zijde van de eigen SaaS-applicatie. Leverancier wordt ook verzocht mee te werken aan het gezamenlijk testen (in test-, acceptatie en/of ontwikkelomgevingen) en oplever-testen (productie). Indien gekoppeld wordt met een SaaS-oplossing van leverancier, dan zal er whitelisting van IP-nummers worden toegepast, om ervoor te zorgen dat leverancier de Twentse Regionale Digikoppeling kan benaderen.

Bij nieuwe of gewijzigde koppelingen met landelijke voorzieningen en/of basisregistraties is leverancier verantwoordelijk voor werkzaamheden en kosten aan de zijde van de eigen SaaS-applicatie. IT Platform voert de regie op de wijziging en draagt zorg voor de aanpassingen, test en oplevering i.s. m. VR Twente.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

105

**Onderwerp:**

Bijlage 7, Programma van Eisen E59

**Vraag:**

Van welke servicebus maakt u gebruik bij een aansluiting op het ITPlatform Twente?

**Antwoord:**

Opdrachtgever maakt gebruik van de producten van Enable-U, waaronder de componenten 2Secure en 2Orchistrate.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 106                      **Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen E52

**Vraag:**

We testen onze software op een laadtijd van de schermen en voldoen aan uw normen. De performance voor de eindgebruikers is echter mede afhankelijk van uw internetverbinding en de gebruikte hardware. Bent u bereid om de reactietijd van 3 seconden aan te passen naar 'een redelijke termijn'?

**Antwoord:**

Opdrachtgever acht 'een redelijke termijn' niet meetbaar. 3 seconden is een reactietijd voor performance met eigen internetverbinding en hardware inachtnemend.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 107                      **Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen E45

**Vraag:**

Eist u dat de leverancier eigen geanonimiseerde testdata aanlevert? Of wenst u data uit uw productieomgeving te laten anonimiseren voor gebruik in de testomgeving?

**Antwoord:**

Opdrachtgever verwacht dat de Inschrijver eigen geanonimiseerde testdata aanlevert. Zie vraag 31 voor een verdere toelichting hierop.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 108                      **Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen E44

**Vraag:**

Met Software as a Service biedt de leverancier op landelijke schaal continue één versie van de oplossing aan. Leverancier biedt u de nieuwste standaarden aan.

Het ondersteunen van oude standaarden is daarom slechts in beperkte mate mogelijk. Bent u bereid om de ondersteuning voor de oude versie van de standaard te laten vervallen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever begrijpt dat bij een SaaS-Oplossing één versie van de

Oplossing wordt aangeboden, maar ziet ook in dat er bij de invoering van nieuwe standaarden vaak sprake is van een overgangperiode. Om ervoor te zorgen dat werkzaamheden binnen de Oplossing niet tussen wal en schip raken wenst Opdrachtgever de garantie te hebben dat de ondersteuning voor oude standaarden niet zonder meer komt te vervallen zodra er een nieuwe standaard wordt gepubliceerd, maar dat er een geleidelijke overgang binnen 12 maanden na publicatie plaats kan vinden. Opdrachtgever ziet in dit standpunt geen conflict met de door de Inschrijver omschreven situatie.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
109

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen W13

**Vraag:**

Welke functionele verwachtingen heeft u rondom de urenregistratie per zaak?

**Antwoord:**

Opdrachtgever verwacht dat er uren geregistreerd kunnen worden op zaakniveau zodat bijgehouden kan worden hoe lang een behandelaar bezig is geweest met een zaak. Opdrachtgever wil hiervan een rapportage kunnen maken ter verantwoording.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
110

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen W12

**Vraag:**

Eist u dat de data voor en namens de 14 gemeentes in uw systeem is scheiden door middel van multi-gemeente functionaliteit?

**Antwoord:**

Nee, de wens gaat over informatie van de Opdrachtgever zelf en is daarnaast geen eis.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
111

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen E31

**Vraag:**

SharePoint biedt functionaliteit om fulltext search toe te passen op de daarin opgeslagen documenten. De koppelstandaard StUF-ZDS biedt deze functionaliteit niet en ook vanuit het oogpunt van de doelbinding bij de AVG zijn vraagtekens bij deze fulltext search functionaliteit te plaatsen. Gaat u akkoord om deze eis om te zetten in een wens?

**Antwoord:**

Opdrachtgever eist dat er binnen de Oplossing fulltext-gezocht kan worden en snapt daarbij niet wat het verband is met Sharepoint en de StUF-ZDS koppeling. Opdrachtgever vraagt Inschrijver deze vraag te verduidelijken.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

112

**Onderwerp:**

Bijlage 7, Programma van Eisen E27

**Vraag:**

Wat zijn uw functionele verwachtingen rondom het verwerken van metadata voor geo-datasets en geo-dataservices?

**Antwoord:**

Opdrachtgever verwacht dat zaakinformatie via het object vanaf een GIS cliënt (kan dus ook buiten het systeem zijn) te raadplegen is. Voor juiste ontsluiting/weergave is het noodzakelijk om beschrijving te hebben van de metadata. Dergelijke metadata dient te ontsluiten zijn via bijvoorbeeld WFS naar de GIS toepassing.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

113

**Onderwerp:**

Bijlage 7, Programma van Eisen E24

**Vraag:**

Bent u bereid om deze eis aan te passen naar een wens zodat we de oplossing tegen een lagere prijs aan kunnen bieden?

**Antwoord:**

Kan de Inschrijver verduidelijken waarom deze eis impact heeft op de prijs.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
114

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen W6

**Vraag:**

Archivering vindt veelal plaats in een e-depot via MDTO of TMLO. Vraagt u deze een van deze standaarden uit en zo ja, welke?

**Antwoord:**

Opdrachtgever beschikt op dit moment niet over een e-Depot of samenwerkingsverband met een e-Depot en heeft derhalve de genoemde standaarden niet als eis opgenomen in het PvE.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
115

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen W6

**Vraag:**

Wat zijn uw verwachtingen rondom de archivering binnen de oplossing?

**Antwoord:**

Opdrachtgever verwacht dat indien een zaak is afgehandeld deze gearchiveerd kan worden. Waarbij de gearchiveerde zaak bewaard wordt tot de vooraf ingerichte bewaartermijn. De gearchiveerde zaak dient in de oplossing inzichtelijk te blijven en in, maar mag niet gewijzigd kunnen worden.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
116

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen E19

**Vraag:**

Beschikt u over functionaliteit op SharePoint om een StUF-ZDS koppeling te realiseren?

**Antwoord:**

Sharepoint is een SAAS dienst van MS via zijn Office 365 platform. Opdrachtgever heeft zelf geen Sharepoint software in beheer.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
117

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen W5

**Vraag:**  
Is Kofax Express aangesloten op uw SharePoint omgeving?

**Antwoord:**  
Kofax Express is aangesloten op de huidige Sharepoint omgeving.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
118

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen E12

**Vraag:**  
Eist u dat de termijnbewaking bij de inschrijving direct beschikbaar is?

**Antwoord:**  
Alle eisen zijn, tenzij expliciet anders aangegeven, opgesteld als eis bij  
ingang van de samenwerking. Opdrachtgever verneemt graag of Inschrijver  
problemen heeft met het voldoen aan de eis zoals deze in het PvE is  
geformuleerd.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
119

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen W3

**Vraag:**  
Welke versie van Outlook gebruikt u?

**Antwoord:**  
MS Office 365. Deze wordt wekelijks geüpdatet.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
120

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen W3

**Vraag:**

Beschikt u over business intelligence software zoals Cognos, PowerBI of Qlikview?

**Antwoord:**

Opdrachtgever beschikt over business intelligence software.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

121

**Onderwerp:**

Bijlage 7, Programma van Eisen E9

**Vraag:**

Verwacht u dat de persoon uit de instelbare gebruikersgroep een e-mail ontvangt bij de registratie van een nieuwe zaak?

**Antwoord:**

Opdrachtgever verwacht dat de gebruikersgroep een notificatie ontvangt, bijvoorbeeld via e-mail. Omschrijf in uw Inschrijving eventueel het alternatief.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

122

**Onderwerp:**

Bijlage 7, Programma van Eisen W2

**Vraag:**

Wat verwacht u functioneel van verzoeken tot behandeling die binnenkomen vanuit 'Interne processen'? Wilt u handmatig een verzoek op kunnen voeren of wenst u aanvullende koppelingen met systemen van derden?

**Antwoord:**

Opdrachtgeven gaat akkoord met het handmatig opvoeren van "interne processen"

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

123

**Onderwerp:**

Bijlage 7, Programma van Eisen W2

**Vraag:**

Wenst u vanuit uw eigen maildomein @vrtwente.nl via de Oplossing mails

te beantwoorden? Of volstaat een no-reply mailadres van de leverancier?

**Antwoord:**

Opdrachtgever geeft voorkeur aan een eigen maildomein.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
124

**Onderwerp:**

Bijlage 7, Programma van Eisen E4

**Vraag:**

Onze software biedt standaard een controle op het afronden van verplichte onderdelen bij het afsluiten van de zaak. Dit heeft als voordeel dat de eindgebruiker tussentijds de flexibiliteit behoudt om verplichte informatie verder aan te vullen. Het toevoegen van tussentijdse controles brengt hiernaast extra kosten met zich mee. Bent u bereid om de zinsnede 'voordat de betreffende statusovergang kan worden gezet' te laten vervallen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever verwacht dat bij elke statustype verplichte documenten, stappen, velden enz. doorlopen moeten worden voordat over kan worden gegaan naar een volgende status. Zo worden de gebruikers ondersteunt. Kan de inschrijver verduidelijken waarom deze eis impact heeft op de prijs.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
125

**Onderwerp:**

Beschrijvend document par. 3.4

**Vraag:**

In de softwaremarkt bestaat een belangrijk onderscheid tussen generieke systemen en specialistische systemen.

Een generiek zaaksysteem gebruikt u voor de afhandeling van globale processen. Het generieke zaaksysteem is gekoppeld/geïntegreerd met een DMS met recordmanagementfunctionaliteit.

Een specialistisch VTH-systeem werkt ook zaakgericht maar bevat specifieke functionaliteit voor vergunningverlening, mobiel toezicht en handhaving. Ook uitgebreide documentcreatie en functionaliteit voor (geografisch) objectmanagement vormen belangrijke onderdelen. Het specialistische VTH-systeem is vaak gekoppeld aan een generiek zaken /DMS-systeem. Voor de eindgebruiker zijn de systemen functioneel een

eenheid. Technisch gezien zijn het echter nog twee systemen. Bent u daarom bereid om percelen toe te passen?

**Antwoord:**

Niet akkoord. AD wenst één systeem met beide functionaliteiten en ziet dit als één technisch geheel en derhalve een homogene opdracht.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
126

**Onderwerp:**  
Bijlage 5 UEA

**Vraag:**

Kan leverancier zelf kiezen hoe zij het UEA invult, of in de tool op TenderNed, of Bijlage 5 UEA in pdf?

**Antwoord:**

Dat is juist, mits Inschrijver er zorg voor draagt dat alle delen (incl. deel II) van de UEA worden ingevuld, correct ondertekent en ge-upload bij Inschrijving

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
127

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document par. 5.4

**Vraag:**

Begrijpt inschrijver het juist dat als zij inschrijft met onderaannemers op wier draagkracht zij geen beroep doet, zij alleen de naam van de onderaannemer hoeft te vermelden in Deel II D van de UEA en dat de onderaannemer zelf geen gegevens hoeft aan te leveren?

**Antwoord:**

Dat is juist.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
128

**Onderwerp:**  
Bijlage 7, Programma van Eisen E15

**Vraag:**

De leverancier biedt de mogelijkheid om diverse bestandsformaten op te slaan. De mate waarin de oplossing grote bestanden (> 250 Mb) kan ontvangen is mede afhankelijk van de snelheid en continuïteit van uw internetverbinding en de performance van de gekoppelde SharePoint oplossing. De leverancier kan hier niet voor in staan. Bent u bereid om het uploaden van bestanden te beperken tot 250 mb?

**Antwoord:**

De eisen voor performance zoals omschreven in E52 gelden voor bestanden tot 8MB groot. Opdrachtgever begrijpt dat grotere bestanden in de regel gepaard zullen gaan met een lagere performance en stelt hier dan ook geen aanvullende eisen aan. Opdrachtgever wil wel graag vasthouden aan de mogelijkheid om tot 1GB aan bestanden op te slaan in de Oplossing.

**Beantwoord op:** 18-06-2021

**Label:** Inhoud