

Aanbesteding: Record Management Applicatie
Aanbestedende Dienst: Provincie Utrecht
Referentie: 16302

Toelichting:

Per abuis zijn niet alle antwoorden in de Nota van Inlichtingen gepubliceerd op 29 april 2021. De planning is hierop aangepast en krijgen gegadigden tot 17 mei 2021 om 14.00 uur uiterlijk de tijd voor het stellen van vragen voor de tweede Nota van Inlichtingen. Het antwoord op 4 overgebleven vragen (57, 78, 82 en 121) worden beschikbaar gesteld tijdens de tweede Nota van Inlichtingen.

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Algemeen, Deadline aanbesteding

Vraag:

Momenteel lopen er diverse aanbestedingen tegelijkertijd. De deadlines van al deze aanbestedingen liggen binnen één week erg dicht bij elkaar. Bovendien zitten er in het tijdsbestek van uw aanbesteding diverse officiële feestdagen en de meivakantie. Iedere inschrijver wil een kwalitatief goede inschrijving doen voor alle afzonderlijke trajecten. Om die reden verzoeken wij u om de inschrijvingstermijn met 3 weken te verruimen. Met het verruimen van de inschrijftermijn geeft u meer marktpartijen de mogelijkheid om in te schrijven wat de marktwerking vergroot. Graag uw akkoord op het verruimen van de inschrijftermijn met 3 weken.

Antwoord:

De provincie heeft reeds een aangepaste planning gepubliceerd met langere doorlooptijden.

Beantwoord op: 29-04-2021
Label: Proces

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Bijlage 2 - Format Prijzenblad

Vraag:

Is het toegestaan om in Cel E10 van het prijzenblad een bedrag van 0,00 euro in te vullen indien beheer en exploitatiekosten (onderhoudskosten) onderdeel uitmaken van de maandelijkse licentiekosten?

Antwoord:

Nee, het is niet toegestaan om een bedrag van 0,00 euro in te vullen.

Beantwoord op: 29-04-2021
Label: Proces

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Pagina 10 Aanbestedingsleidraad Beheerfase: Beheren en Onderhouden van het systeem

Vraag:

Leveranciers kunnen alleen bij de eerste Nota van Inlichten tekstvoorstellen doen met betrekking tot de concept SLA overeenkomst. Op basis van uw antwoorden op de door ons gestelde vragen t.b.v. de 1e nota van inlichtingen (die niet per se betrekking hebben op het SLA) zullen wij bepalen of wij een aanbieding zullen doen. Wij verzoeken u om alle vragen, waaronder ook bijv. tekstvoorstellen t.b.v. SLA, in behandeling te nemen in de 2e Nota van Inlichtingen. Hiermee besparen wij u en ons een hoop werk voor het geval wij (en mogelijk andere inschrijvers) op basis van de 1e nota van inlichtingen besluiten geen inschrijving te doen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De provincie Utrecht gaat ermee akkoord dat er in de 2e NvI vragen en tekstvoorstellen die betrekking hebben op de SLA in behandeling te nemen.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Proces

Ref.nr.

4

Onderwerp:

1.6 Planning (indicatief)

Vraag:

Momenteel lopen er diverse soortgelijke aanbestedingen welke allen in dezelfde periode beantwoord moeten worden. Dit betekent dat wij mogelijk keuzes moeten maken in welke aanbesteding wij wel en welke wij niet beantwoorden, omdat wij een kwalitatief goede inschrijving wensen te doen. Het verplaatsen van de deadline zou deze keuze voor ons makkelijker maken. Wij vragen u vriendelijk de deadline voor aanlevering met 3 weken te verplaatsen en indien mogelijk een 3e ronde nota van inlichtingen toe te voegen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De provincie heeft reeds een aangepaste planning gepubliceerd met langere doorlooptijden.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Proces

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 2 - Format Prijzenblad

Vraag:

Wij gaan er van uit dat (in kader van level playing field) het niet toegestaan is om de aangeboden oplossing afhankelijk te maken van licenties en/of gebruiksrechten die de Aanbestedende dienst buiten deze overeenkomst heeft aangeschaft of dient aan te schaffen. Als de aangeboden Oplossing in haar werking afhankelijk is van functionaliteit van andere licenties en/of gebruiksrechten dan dienen alle kosten hiervoor in de financiële aanbieding opgenomen te zijn.

Kunt u bevestigen dat alle aanbieders (waaronder ook de leverancier van de huidige oplossing alsook aanbieders van oplossingen die bijvoorbeeld op SharePoint zijn gebaseerd) alle licenties dienen mee te nemen in hun financiële aanbieding die noodzakelijk zijn voor het werkend opleveren van de oplossing?

Antwoord:

De provincie Utrecht vraagt een "all-in" oplossing voor de invulling van de opdracht. Dit houdt in dat ook alle benodigde licenties moeten zijn opgenomen in de aanbieding.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

6

Onderwerp:

bodemprijs en/of budgetplafond

Vraag:

Hanteert de aanbestedende dienst een bodemprijs (ter voorkoming dat een partij de opdracht probeert te kopen hetgeen de kwaliteit van de aangeboden oplossing nooit ten goede komt) en/of is er sprake van een budgetplafond voor de totale fictieve inschrijfsom?

Zoja, kunt u aangeven wat de bodemprijs en/of budgetplafond is?

Antwoord:

Binnen deze aanbestedingsprocedure is er geen bodemprijs en/of budgetplafond van toepassing.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Proces

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

Vraag:

In de afgelopen jaren heeft de provincie Utrecht de ambitie geformuleerd om de dossiervorming en het archiveren van dossiers, die voor de provincie van “waarde” zijn, beter op orde te krijgen (dossiers op orde). De Record Management Applicatie is een van de onderdelen die de Provincie hiervoor wilt gebruiken. Welke onderdelen/middelen wil de Provincie nog meer gebruiken om de dossiervorming en het archiveren van dossiers beter op orde te krijgen en in hoeverre raak dit of heeft dit invloed op de implementatie van het RMA?

Antwoord:

De provincie Utrecht heeft voor de ECM omgeving een Blauwdruk opgesteld (Een schematische weergave is bijgevoegd). Het RMA maakt onderdeel uit van deze Blauwdruk. Daarnaast zijn er ook een aantal organisatorische initiatieven gestart om de medewerkers van de provincie te begeleiden in de juiste wijze van dossiervorming.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.10 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return

Vraag:

Opdrachtnemer heeft de verplichting om 2% van de aanneemsom in te zetten voor social return. Binnen onze branche zien we in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. Bent u bereid om het percentage van 2% uitsluitend te relateren aan de arbeidsgerelateerde kosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeid gerelateerde factoren zoals maandelijkse licentiekosten. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Contract

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.4 Aard van de Opdracht

Vraag:

Conform het Programma van Eisen (PvE) is Opdrachtnemer o.a. gehouden aan de Projectfase: Realiseren, Migreren en Implementeren van het systeem. Tenzij wij iets over het hoofd hebben gezien, komt de migratie van de huidige oplossing verder nergens aan bod. Kunt u bevestigen dat de migratie (in kader van level playing field) geen onderdeel uitmaakt van de financiële aanbidding?

Antwoord:

De migratie van de informatieobjecten in het huidige archiefsysteem (Documentum) maakt geen onderdeel uit van deze Opdracht. Voor de migratie is binnen de provincie een apart project gedefinieerd.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Bijlage 2 - Format Prijzenblad

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel GB opslag de leverancier in haar aanbidding dient mee te nemen, zowel initieel voor jaar 1 als de jaarlijkse groei in de daaropvolgende jaren (jaar 2 t/m jaar 10)?

Antwoord:

2 TB opslag met een jaarlijkse groei van 15%.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 3.4 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

Vraag:

De zin bij onderdeel 2. is afgebroken; ". In het geval."
Kunt u aangeven wat hier had moeten staan?

Antwoord:

De zinsnede "In het geval." komt te vervallen.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 3.4.4 Opmaak en indeling van de Inschrijving

Vraag:

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximaal aantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Wij gaan ervan uit dat een voorblad geen onderdeel uitmaakt van het maximaal aantal A4. Kunt u dit bevestigen en kunt u aangeven welk lettertype en lettergrootte leveranciers dienen aan te houden?

Antwoord:

Een voorblad maakt geen onderdeel uit van het maximaal aantal A4. Inschrijvers dienen lettertype Verdana en lettergrootte 9 pt. aan te houden.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Proces

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 3.5 Openingsprocedure

Vraag:

Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt. Wordt in dit proces verbaal kenbaar gemaakt welke leveranciers tijdig een inschrijving hebben gedaan en wordt dit met inschrijvers gedeeld?

Antwoord:

Via TenderNed wordt er een automatisch gegeneerd proces-verbaal opgemaakt en gedeeld met de inschrijvers welke tijdig een inschrijving hebben gedaan.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Proces

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.2.1 Kerncompetenties

Vraag:

U schrijft: "Behalve het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deel IV) dient Inschrijver één referentie per kerncompetentie te overleggen waaruit blijkt dat de gevraagde werkzaamheden tot tevredenheid van de referentie-organisatie zijn uitgevoerd. Het gaat dus om maximaal 3 referenties – het overleggen van meer referenties dan noodzakelijk om aan te tonen dat aan het geeiste is voldaan voegt niets toe."

Wij gaan ervan uit dat hier had moeten staan "Het gaat dus om maximaal 4 referenties", daar er 4 kerncompetenties worden gevraagd.

Is deze aanname juist?

Antwoord:

Dat is correct. Het gaat dus om maximaal 4 referenties.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Proces

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.2.1 Kerncompetenties

Vraag:

U noemt in het overzicht van kerncompetenties dat de referent niet ouder mag zijn dan 3 jaar (36 maanden) vanaf sluitingsdatum van de inschrijving. Wij hebben een breed scala aan referenten die voor de Provincie Utrecht zeer interessant zijn. Veel van deze referenten zijn van oorsprong langer klant dan de genoemde 3 jaar. Wij gaan ervan uit dat vernieuwingen en uitbreidingen ook worden gezien als ondertekenmomenten en dat deze klanten dus ook als referent opgegeven kunnen worden. U bent hiermee verzekerd van klanten die uit ervaring de referentiewaardigheid ten goede komen en de genoemde implementatie en eventuele migraties reeds hebben doorgemaakt. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hiermee niet akkoord gaat ontvangen wij graag een toelichting waarom niet.

Antwoord:

De betreffende referentie-opdracht in het kader van kerncompentie 3 welke door gegadigde wordt ingediend, mag de afronding van de opdracht niet ouder zijn dan 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving. De startdatum van de referentie-opdracht mag hiermee voor deze 36 maanden vallen om te kunnen voldoen aan kerncompetentie 3.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Proces

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.2.1 Kerncompetenties

Vraag:

Als kerncompetenties is opgenomen: "Ervaring met de realisatie en implementatie van een werkende softwarematige RMA Oplossing (SaaS) bij

een met de provincie vergelijkbare overheidsorganisatie, die in ieder geval onderworpen is aan de Archiefwet."

Wij gaan ervan uit dat door het opnemen van een gemeente als referent aan deze kerncompetentie wordt voldaan. Kunt u dit bevestigen? Indien dit niet akkoord is ontvangen wij graag een toelichting waarom niet en wat u dan wel ziet als een met de provincie vergelijkbare overheidsorganisatie.

Antwoord:

Dat is correct, een gemeente valt onder een met de provincie vergelijkbare overheidsorganisatie.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Proces

Ref.nr.
17

Onderwerp:
SharePoint Online

Vraag:

In Technische eis 26 van het PvE stelt u dat wij dienen te integreren met SharePoint online. Mede hieruit kunnen wij opmaken dat u reeds in het bezit bent van Office 365 (SharePoint Online) gebruiksrecht. Wij hebben de meest optimale integratie mede omdat wij een op SharePoint online gebaseerde RMA oplossing leveren. Gaat u er mee akkoord dat wij een oplossing boven op uw bestaande SharePoint online omgeving leveren waarbij de totaal oplossing zorg draagt voor uw RMA vraagscope?

Antwoord:

De provincie Utrecht vraagt een "all-in" oplossing voor de invulling van de opdracht. Dit houdt in dat ook alle benodigde licenties moeten zijn opgenomen in de aanbidding. In het licht van bovenstaande vraagt de provincie Utrecht de best mogelijke oplossing voor een archiefsysteem. Dit conform de aanbestedingsdocumenten. Het is de opdrachtnemer vrij om hier invulling aan te geven.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
2.4 Aard van de opdracht

Vraag:

Aangezien gegadigde dit niet expliciet uit de stukken heeft kunnen halen, hierbij de controlevraag: Is de genoemde samenwerkinggeving van de

provincie Utrecht een SharePoint online omgeving?

Antwoord:

De genoemde samenwerkomgeving van de provincie Utrecht is Sharepoint Online gecombineerd met Microsoft Teams (zie ook bijgevoegde schematische weergave).

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:

2.4 Aard van de opdracht

Vraag:

U stelt op pagina 10: "Met inachtneming van hetgeen in deze paragraaf is vermeld sluit de provincie Utrecht een Service Level Agreement. De in het PvE opgenomen eisen met betrekking tot de SLA zijn hierbij van toepassing. U kunt bij de eerste Nota van Inlichten tekstvoorstellen doen met betrekking tot de concept SLA overeenkomst. De provincie is niet gehouden om een of meerdere tekstvoorstellen van de verschillende gegadigden over te nemen." Gegadigde wil hiervoor graag tekstvoorstellen doen die voortkomen uit ons standaard SLA met provinciale overheden, maar stelt voor deze pas in te brengen en overeen te komen na eventuele voorlopige gunning, gezien de openbaarheid van deze teksten ten tijde van de NvI. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De provincie Utrecht gaat niet akkoord met het voorstel. De servicekaders van de dienstverlening bepalen voor een belangrijk deel de kwaliteit van de gevraagde dienstverlening. Op basis van de aanbestedingsregelgeving dienen hierbij alle inschrijvers gelijk behandeld te worden. Daarom geeft de provincie bewust aan dat tijdens de Nota van Inlichtingen ruimte is voor opmerkingen en dus niet na de voorlopige gunning zodat voor inschrijving alle inschrijvers weten welke SLA van toepassing is op het contract.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.2.2 Certificeringen

Vraag:

Voorts dient Inschrijver op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

Kwaliteitsmanagementsysteem: Inschrijver beschikt over een ISO-9001

certificering (of gelijkwaardig) en in het kader van outsourcing over een ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardig, dat periodiek door een geaccrediteerd instelling wordt getoetst.

ISAE 3402 of gelijkwaardige certificering is een norm die veelal door financiële instellingen wordt gehanteerd. In de ICT branche wordt ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteit) als norm gehanteerd. Wij gaan ervan uit dat wij met het overleggen van een ISO 9001 en ISO 27001 certificaat voldoen aan de gestelde eis. Kunt u dit bevestigen? Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

Dit is akkoord. Inschrijver dient in dat geval ISO-9001 én iso-27001 certificering te overhandigen.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Proces

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Bijlage 4 Modelovereenkomst Arbit 2018

Vraag:

Gegadigde kent de Arbit voorwaarden 2018, echter deze zijn niet expliciet opgenomen in de modelovereenkomst. Derhalve doen wij op basis van onze kennis vast voorstellen voor aanpassingen met betrekking tot Arbit 2018. Daarnaast stelt Gegadigde voor dat de standaardvoorwaarden toegevoegd worden aan de Aanbestedingsstukken.

Antwoord:

De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018 zijn reeds opgenomen bij de aanbestedingsstukken.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Contract

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Arbit 2018

Vraag:

Arbit, Artikel 1:

Inschrijvers zijn veelal genoodzaakt om naast eigen software ook software van derden mee te nemen. De invloed op deze leveranciers (veelal grote multinationals) is beperkt.

Gaat u er om deze reden mee akkoord om de volgende definities toe te voegen aan Artikel 1:

Algemene Voorwaarden Derden: Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorwaarden, garantievoorwaarden en overige voorwaarden.

Derdenprogrammatuur: Alle door Opdrachtnemer verstrekte programmatuur en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Opdrachtnemer berusten. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Nee. Door het opnemen van deze definities wordt niets bereikt, aangezien deze termen geen rol spelen in de overeenkomst.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, Artikel 11.1:

Wij stellen de volgende Aanvulling dan wel afwijking op ARBIT artikel 11.1 Acceptatie voor:

Ad 11.1. In afwijking van hetgeen gesteld in de Voorwaarden vindt betaling plaats conform hetgeen gezamenlijk overeengekomen is in het SLA of de overeenkomst.

Aanvulling: Partijen zullen in SLA of Overeenkomst in onderling overleg procedures vaststellen ten aanzien van de werkwijze met betrekking tot het uitvoeren van de Acceptatietest voor wat betreft de Programmatuur en de Documentatie.

Indien Opdrachtgever de Programmatuur en/of Derdenprogrammatuur in productie neemt, wordt deze daarmee geaccepteerd. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Niet Akkoord. In de aanbesteding wordt een plan van aanpak uitgevraagd waarin de opdrachtnemer een voorstel voor de acceptatie van het RMA kan opnemen. Na definitieve gunning wordt het PvA vastgesteld en maakt de wijze van acceptatie hier onderdeel van uit.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, Artikel 12:

Naar onze mening zijn de Artikelen 12.3 tot en met 12.7 niet van toepassing bij een SaaS oplossing, omdat na acceptatie het Service Level Agreement geldt.

Wij stellen daarom de volgende Aanvulling dan wel afwijking op ARBIT artikel 12 Garanties voor de artikelen 12.3 t/m 12.7:

In afwijking van hetgeen gesteld in de Voorwaarden zal Opdrachtnemer Gebreken herstellen conform de Service Levels, vastgelegd in het SLA, zolang Opdrachtgever betaalt voor en derhalve recht heeft op Correctief Onderhoud.

Graag uw akkoord.

Antwoord:

Nee dat is niet akkoord.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, Artikel 13.3:

In artikel 13.3 van de ARBIT-2018 is opgenomen dat indien Opdrachtgever dat wenst, Wederpartij de Prestatie onderhoudt met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.7. Onderhoud is echter een integraal onderdeel van de SaaS oplossing. Dit betekent dat Wederpartij de Prestatie ook onderhoudt als Opdrachtgever dat niet wenst.

Wij stellen de volgende aanpassing voor:

Wederpartij onderhoudt te allen tijde de Prestatie met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.7.

Graag uw akkoord.

Antwoord:

De provincie gaat akkoord.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, Bijzondere Bepalingen Onderhoud, artikelen 80 t/m 81:
Wij stellen de volgende Aanvulling dan wel afwijkingen van ARBIT artikelen 80 t/m 81 voor:
In afwijking van hetgeen gesteld in de Bijzondere Bepalingen Onderhoud (artikelen 80 t/m 81) levert Opdrachtnemer Producten van derden onder Algemene Voorwaarden Derden.
Graag uw akkoord.

Antwoord:

Nee dat is niet akkoord.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, Bijzondere Bepalingen Koop, artikelen 38 t/m 41:
De Bijzondere Bepalingen Koop zijn naar onze mening naar hun aard niet van toepassing bij een SaaS oplossing. Gaat u ermee akkoord met het niet van toepassing verklaren van de artikelen 38 tot en met 41?

Antwoord:

Dit blijkt uit de tekst van de paragraaf zelf.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, artikel 43.1:
Leverancier verleent aan Opdrachtgever geen eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur. Nieuwe versies maken integraal onderdeel uit van de SaaS-oplossing. Wij stellen daarom voor de eerste zin van artikel 43.1 als volgt aan te passen:
Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, voor de looptijd van de Overeenkomst een Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies.
Gaat u akkoord met deze aanpassing?

Antwoord:

Nee dat is niet akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Arbit 2018

Vraag:

Arbit, artikel 43.2b:

Bij een SaaS-oplossing is in het Gebruiksrecht niet begrepen het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen. Daarom is artikel 43.2b in onze ogen niet van toepassing.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Arbit 2018

Vraag:

Arbit, artikel 43.2c:

Kunt u toelichten wat in artikel 43.2c wordt bedoeld met het recht om de Standaardprogrammatuur te gebruiken voor ontwikkeldoeleinden?

Antwoord:

Artikel is niet van toepassing.

Beantwoord op: 29-04-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Arbit 2018

Vraag:

Arbit, artikel 43.3:

Bij een SaaS-oplossing mag Opdrachtgever geen kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen. Daarom is artikel 43.3 in onze ogen niet van toepassing.

Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Artikel is niet van toepassing.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, artikel 45:

Wij zijn van mening dat artikel 45 niet van toepassing is, omdat bij een SaaS-oplossing geen installatiekopie wordt verstrekt.

Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Artikel is niet van toepassing.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, artikelen 69 en 70:

Onderhoud is een integraal onderdeel van de SaaS-oplossing. Wij zijn van mening dat de artikelen 69 en 70 daarom niet van toepassing zijn.

Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Artikel 69 is niet van toepassing. Artikel 70 blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, artikel 73.3:

Het is voor een Leverancier van een SaaS-oplossing niet werkbaar om alleen

met toestemming van Opdrachtgever(s) een tijdelijke oplossing te mogen aanbrengen. Wij stellen daarom voor om de eerste zin van artikel 73.3 te laten vervallen.

Graag uw akkoord.

Antwoord:

De provincie Utrecht kan zich vinden in de vraagstelling. In de SLA komt een workaround terug in artikel 6.4 Problem management. De provincie stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan SLA 6.4 Problem Man.: Indien Opdrachtnemer een workaround beschikbaar heeft voor een Incident /Problem met prioriteit Hoog / Midden is opdrachtnemer gerechtigd deze workaround aan te brengen zonder toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer schriftelijk te informeren over de doorgevoerde workaround binnen één werkdag.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, artikel 77:

Wij zijn van mening dat artikel 77 niet van toepassing is op een SaaS-oplossing.

Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Arbit 2018

Vraag:

Arbit, artikel 78:

Artikel 78 luidt: Opdrachtgever mag (laten) testen of een Storing daadwerkelijk is verholpen. Opdrachtnemer is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien uit de test blijkt dat een Storing niet naar behoren is verholpen kan Opdrachtgever de kosten van het testen op Opdrachtnemer verhalen.

Naar onze mening is de laatste zin van artikel 78 niet redelijk.

Bent u bereid om deze zin te laten vervallen?

Antwoord:

Artikel 78 blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.2.2 Certificeringen

Vraag:

Voorts dient Inschrijver op het moment van het indienen van een Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over de volgende certificeringen:

Service managementsysteem: Inschrijver is in het kader van proces benadering ISO-20000 gecertificeerd (of gelijkwaardig), dat periodiek door een geaccrediteerd instelling wordt getoetst.

Milieu managementsysteem: Inschrijver is in het kader van duurzame bedrijfsprocessen ISO-14001 gecertificeerd (of gelijkwaardig), dat periodiek door een geaccrediteerd instelling wordt getoetst.

Bij de Inschrijving dient Inschrijver een kopie van het betreffende certificaat of verklaring te overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan. Indien dit ontbreekt, volgt uitsluiting van verdere deelname.

Het is bij soortgelijke aanbestedingen / uitvragen niet gebruikelijk een ISO-20000 en ISO-14001 certificaat te eisen. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen. Wij zijn van mening dat het in stand houden van deze eis ervoor zal zorgen dat een groot aantal potentiële aanbieders, die de opdracht prima kunnen invullen, zullen afvallen en geen aanbieding zullen doen. Graag vernemen wij of u hiermee akkoord gaat. Indien u hiermee niet akkoord bent ontvangen wij graag een motivatie waarom u van mening bent dat deze certificering noodzakelijk is.

Tevens vernemen wij (indien u niet akkoord gaat) hoe een verklaring of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan, er volgens u uit zou moeten zien.

Antwoord:

Niet akkoord. De provincie hecht waarde aan dat de aanbieder bij het uitvoeren van zijn activiteiten rekening houdt met milieu aspecten. Voor de provincie is dan ook van belang dat de opdrachtnemer kan aantonen de volgende zaken zijn geborgd op hetzelfde of hoger niveau dan in de voorgeschreven ISO certificering:

- Continue verbeteren van de prestaties en het beschermen van het milieu;

- Voldoen aan wet en regelgeving.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Proces

Ref.nr.
38

Onderwerp:
2.10 Social return

Vraag:

Voor deze opdracht geldt een social return verplichting van 2% van de totale opdrachtsom. Binnen onze branche zien we in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. Bent u bereid om dit percentage uitsluitend te relateren aan de arbeidsgerelateerde kosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:
Dat is akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Contract

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Par 4.3.2.2 Certificeringen

Vraag:

U vraagt een ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardige audit/verklaring. Dit is een norm die veelal door financiële instellingen wordt gehanteerd. In de ICT branche wordt ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteit) als norm gehanteerd. Inschrijver verzoekt u dan ook om ten aanzien van deze eis het overleggen van een geldig ISO 27001 en een ISO 9001 certificaat toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:
In het kader van de ISAE 3402 type 2 is met name de informatiebeveiliging van belang. Als de opdrachtnemer een gelijkwaardige certificering of een combinatie van certificeringen kan overleggen waar de informatiebeveiliging

in het kader van outsourcing (SAAS) is de provincie akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Par 4.3.2.2 Certificeringen

Vraag:

Inschrijver heeft ISO 20000 geborgd als onderdeel van haar ISO 9001 certificering. Inschrijver neemt aan dat u dit als vergelijkbare certificering beschouwt. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:
Akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Par 4.3.2.2 Certificeringen

Vraag:

U stelt dat Inschrijver gecertificeerd dient te zijn op het gebied van milieumanagement conform ISO 14001 of gelijkwaardig. Inschrijver heeft ervoor gekozen haar milieubeleid vorm te geven volgens de richtlijnen zoals deze zijn opgenomen binnen de ISO 26000 norm. Aan deze normering ligt geen certificering ten grondslag. Inschrijver neemt aan dat een beschrijving van het milieubeleid volstaat om te voldoen aan deze eis. Is onze aanname correct?

Antwoord:

Niet akkoord. De provincie hecht waarde aan dat de aanbieder bij het uitvoeren van zijn activiteiten rekening houdt met milieu aspecten. Voor de provincie is dan ook van belang dat de opdrachtnemer kan aantonen de volgende zaken zijn geborgd op hetzelfde of hoger niveau dan in de voorgeschreven ISO certificering:

- Continue verbeteren van de prestaties en het beschermen van het milieu;
- Voldoen aan wet en regelgeving.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
4.3.2.1 Kerncompetenties

Vraag:

Opdrachtgever benoemt 4 kerncompetenties waarover Inschrijver moet beschikken, en waartoe hij één of zoveel referenties als noodzakelijk, met als maximum het aantal gevraagde kerncompetenties, moet overleggen. Verder stelt u: Behalve het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deel IV) dient Inschrijver één referentie per kerncompetentie te overleggen waaruit blijkt dat de gevraagde werkzaamheden tot tevredenheid van de referentie-organisatie zijn uitgevoerd. Het gaat dus om maximaal 3 referenties – het overleggen van meer referenties dan noodzakelijk om aan te tonen dat aan het geëiste is voldaan voegt niets toe. In deze laatste zin spreekt u over maximaal 3 referenties en in het 1e gedeelte over maximaal 4 referenties (nl. één per kerncompetentie (4)). Hoeveel referenties zijn maximaal toegestaan?

Antwoord:

Er zijn maximaal 4 referenties toegestaan.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
4.3.2.1 Kerncompetenties

Vraag:

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor nadere bewijsstukken te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld. Wat bedoelt u met ‘nadere bewijsstukken’?

Antwoord:

Dit is afhankelijk van de betreffende verklaring en (eventueel) eerdere bijgevoegde bewijsstuk. Indien Aanbestedende dienst onvoldoende bewijsstukken heeft ontvangen om betreffende verklaring te kunnen verifiëren, dienen nadere bewijsstukken overlegd te worden.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Bijlage 4 - Modelovereenkomst ARBIT_2018

Vraag:

Volgens de Modelovereenkomst ARBIT_2018 is indexering pas mogelijk na

2 jaar. Wij verzoeken u indexering toe te passen na 1,5 jaar, met ingang van 01-01-2023, zodat indexering jaarlijks op 1 januari kan plaatsvinden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dat is niet akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Bijlage 13 - Concept Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat een audit alleen door een hiertoe geaccrediteerd onafhankelijke/extern auditor wordt uitgevoerd. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

De provincie gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
46

Onderwerp:

Bijlage 13 - Concept Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 7.2, wij gaan ervan uit dat hier bedoeld wordt het doorvoeren van redelijkerwijs van leverancier gevraagde en proportionele aanbevelingen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

De veronderstelling van de leverancier is juist.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
47

Onderwerp:

3.4.4. Screenshots

Vraag:

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximaal aantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling.

Bij andere aanbestedingen is het gebruikelijk om schermafbeeldingen niet mee te tellen in het maximum aantal pagina's. De schermafbeeldingen geven een goede weergave van de geboden Oplossing zodat u deze goed kunt beoordelen. Gaat u ermee akkoord om de schermafbeeldingen niet mee te tellen in het maximum aantal pagina's?

Antwoord:

Schermafbeeldingen behoren tot het maximaal aantal pagina's.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

5.3.2. Max. aantal pagina's

Vraag:

Op blz. 28 wordt vermeld dat er maximaal 15x A4 gebruikt mogen worden. Geldt dat alleen voor onderdeel E? Of geldt dit voor de onderdelen B tot en met E gezamenlijk aangezien er geen vermeldingen staan voor een maximaal aantal pagina's.

Antwoord:

Inschrijver kan maximaal 15 A4 pagina's gebruiken voor het totale onderdeel 2: Realisatie gevraagde functionaliteit. Die aantal geldt voor alle onderdelen A. tot en met E. te samen binnen dit onderdeel.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

49

Onderwerp:

5.3.3 Onderdeel 3: Cases gebruiksvriendelijkheid

Vraag:

Wat bedoelt u met de mondelinge toelichting middels de cases in een "visuele weergave"? Bedoelt u hiermee een demonstratie of volstaat bijvoorbeeld ook een PowerPoint presentatie?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst wenst als visuele weergave een demonstratie.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

50

Onderdeel 3: Cases gebruiksvriendelijkheid

Vraag:

C. Aansluiting e-depot

Op blz. 30 van de beschrijving van C. aansluiting e-depot benoemt u 4 aandachtstrepen. De tekst van de 3e aandachtstreep is afgebroken. Kunt u dit aanvullen?

Antwoord:

Het derde aandachtstreepje komt te vervallen.

Beantwoord op: 05-05-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

51

Onderwerp:

Checklist

Vraag:

U noemt in het beschrijvend document in par. 4.2 en 4.3.2.2 een aantal bewijsstukken dat wij bij inschrijving moeten indienen. Deze staan echter niet op de checklist benoemd.

Kunt u de checklist hierop aanpassen?

Antwoord:

De checklist is aangepast.

Beantwoord op: 05-05-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

52

Onderwerp:

Functionele eisen 26 en 75

Vraag:

U vraagt in eis 75: “De dossiers welke in de geboden oplossing zijn opgenomen, kunnen worden teruggezet naar de oorspronkelijke DMS-en.” In eis 26 stelt u: “Binnen de geboden oplossing moet het mogelijk zijn om afgesloten dossiers te heropenen en terug te zetten naar de oorspronkelijke omgeving vanuit een specifieke rol.”

Het is belangrijk om te realiseren dat uw DMS-en een andere metadatastructuur zullen hebben dan het TMLO (MDTO) gebaseerd archief. Een voorbeeld: uw DMS kan met keuzelijsten werken terwijl TMLO dit “plat slaat” naar eenvoudig tekstveld. Daarnaast bevat een DMS veelal gerelateerde informatie. Mede hierdoor achten wij het niet realistisch dat TMLO gebaseerde data (in volledigheid) weer terug kan worden getransleerd ten behoeve van een DMS. Deze eis maakt het geheel nodeeloos

complex. Wij stellen dan ook voor om deze eis te schrappen. Gaat u daarmee akkoord? Mocht dat niet zo zijn dan ontvangen wij graag een overzicht van de DMS-en, bijbehorend datamodel en integratiemogelijkheden.

Antwoord:

De provincie heeft met deze eis willen bewerkstelligen dat een dossier wat is overgebracht naar het RMA eventueel nog kan worden aangepast (bv. Ontbrekende documenten toevoegen of aanpassingen aan documenten uit te voeren. In de huidige oplossing van de provincie werd het dossier weer op actief gezet en op deze manier konden de aanpassingen worden gedaan. Op basis van het door u gestelde zal deze eis worden aangepast.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
53

Onderwerp:

Kwaliteit Service Levels, eis 5

Vraag:

U vraagt "Opdrachtnemer garandeert dat hij de diensten binnen het service window 06:30 - 22:00 uur, volgens de overeengekomen service levels, beschikbaar houdt voor gebruikers van de opdrachtgever."
Gegadigde levert soortgelijke RMA functionaliteit binnen andere provinciale overheden en hier volstaat ons SLA waarbij er een servicewindow is tussen 07:00-21:00 tijdens werkdagen en tevens openingstijden gedurende de weekenden. Voor de beheersbaarheid van ons servicediensten is ons voorstel om de servicewindows gedurende de werkweek tussen 07:00-21:00 te houden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De provincie Utrecht gaat niet akkoord met het voorstel.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
54

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.3.3 Onderdeel 3: Cases gebruiksvriendelijkheid

Vraag:

Als onderdeel van de beoordeling van de geboden oplossingen van Inschrijvers, wordt er een casus georganiseerd voor de beoordeling op gebruiksvriendelijkheid. Inschrijvers dienen bij hun Inschrijving een schriftelijke uitwerking van de casussen in te voegen. Vervolgens worden Inschrijvers uitgenodigd om hun oplossing te presenteren in de mondelinge toelichting middels de cases in een visuele weergave. Deze mondelinge

toelichting dient dezelfde informatie te omvatten als schriftelijk is ingediend.

Wij gaan er van uit dat met een visuele weergave een live presentatie van een werkende oplossing wordt bedoeld zoals deze door de leverancier is aangeboden. M.a.w. geen printscreens of powerpoint presentatie, een soortgelijke uitwerking is immers al bij de inschrijving meegestuurd in de vorm van een schriftelijke uitwerking. Met printscreens of een powerpoint, die mogelijk in photoshop is bewerkt, toont de leverancier namelijk niet aan over een daadwerkelijk werkende oplossing te beschikken.

Kunt u bevestigen dat u een live demonstratie van de oplossing verwacht?

Antwoord:

Dat is correct. De Aanbestedende dienst wenst als visuele weergave een demonstratie.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Proces

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.3.2 Onderdeel 2: Realisatie gevraagde functionaliteit

Vraag:

Voor onderdeel A. Architectuur (max 100 punten) mogen maximaal 4 pagina's A4 gebruikt worden. Voor de onderdelen B t/m E is niet beschreven hoeveel pagina's maximaal gebruikt mogen worden.

Er staat wel beschreven: "Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal 15 A4 (enkelzijdig) gebruiken."

Kunt u aangeven waar deze 15 pagina's betrekking op hebben en per onderdeel B t/m E hoeveel pagina's maximaal gebruikt mogen worden?

Antwoord:

Dit maximaal aantal pagina's heeft betrekking op het volledige onderdeel 2: Realisatie gevraagde functionaliteit met inbegrip van de onderdelen A. tot en met E.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Proces

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Programma van eisen functionele eis 75

Vraag:

De dossiers welke in de geboden oplossing zijn opgenomen, kunnen worden teruggezet naar de oorspronkelijke DMS-en. Kunt u aangeven:

- a. middels een praktijkvoorbeeld wat u met deze eis bedoeld?
- b. welke oorspronkelijke DMS-en dit zijn, bedoeld u hiermee wellicht taakspecifieke applicatie?
- c. waarom deze teruggezet moeten worden? Je zou juist verwachten dat de dossiers op één centrale plek moeten staan (het RMA) en dat de DMS-en middels een integratie deze dossiers in het RMA kunnen benaderen. M.a.w. eenvoudige opslag meervoudig gebruik. Het is niet wenselijk om dossiers op meerdere plekken te borgen met alle nadelige gevolgen, zoals meerdere versies, van dien.

Antwoord:

De provincie heeft met deze eis willen bewerkstelligen dat een dossier wat is overgebracht naar het RMA eventueel nog kan worden aangepast (bv. Ontbrekende documenten toevoegen of aanpassingen aan documenten uit te voeren. In de huidige oplossing van de provincie werd het dossier weer op actief gezet en op deze manier konden de aanpassingen worden gedaan. Op basis van het door u gestelde zal deze eis worden aangepast.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 10 - Programma van Eisen: technische eis 13

Vraag:

Kunt u deze vraag verduidelijken? Wat verstaat u exact onder de oplossing maakt het mogelijk om de eigen organisatie specifieke URL's toe te passen.

Antwoord:

Hier wordt mee bedoeld dat vanuit de domeinnaam duidelijk is dat het een provincie Utrecht applicatie betreft (bv ... archiefsysteem.provincie-utrecht.nl).

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Modelovereenkomst ARBIT-2018 - licentieverwaarden en leveringsvoorwaarden SaaS

Vraag:

Aanbieder maakt gebruik van standaard SaaS services van gerenommeerde internationale leveranciers. De industrie standaard is dan ook dat een klant,

in dit geval Provincie Utrecht, akkoord moet gaan met de voorwaarden van de leverancier. Dit geldt zowel voor SaaS modellen als voor PaaS modellen. In de Modelovereenkomst artikel 9.2 staat dat kan worden bedongen dat de licentievoorwaarden van Wederpartij worden toegevoegd.

In de Modelovereenkomst wordt in artikel 2.2 de volgorde het prevaleren van de documenten bepaald.

"2.2 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:

- 1) dit document;
- 2) de Voorwaarden (BIJLAGE Voorwaarden);
- 3) het Bestek (BIJLAGE Bestek);
- 4) de overige Bijlagen
- 5) de door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte offerte van <datum>, met kenmerk (<kenmerk>)."

Prevaleren deze licentievoorwaarden danwel servicevoorwaarden van een leverancier dan ook boven alle andere voorwaarden (inclusief ARBIT) ?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
60

Onderwerp:

Programma van Eisen - Functionele Eisen

Vraag:

In het programma van eisen - tabblad functionele eisen staat:

"6 De oplossing biedt de mogelijkheid om dossiers en bestandsnamen die de volgende karakters bevatten: < > : " / \ | ? * # & te schonen van deze karakters."

Een RecordsManagement oplossing zou deze karakters gewoon aan moeten kunnen. Wat is de reden dat de Provincie Utrecht dit vermeld ?

Antwoord:

Tijdens het opstellen van het PvE ging de provincie er vanuit dat het RMA zou worden gekoppeld aan het E-Depot van het HUA (tenant van het nationaal archief). Deze eis is dan ook overgenomen uit de aansluit voorwaarden aan het dit E-Depot. Echter deze mogelijkheid is komen te vervallen. Deze eis komt dan ook te vervallen. De provincie is nog steeds van voornemens aan te sluiten bij het toekomstig E-Depot van het HUA. De volgende eis komt hiervoor in de plaats. De oplossing maakt het mogelijk om gegevens over te brengen naar een E-Depot dit conform het

aansluitingsprofiel zoals dit is opgenomen in het MDTO.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Technologie pre-selectie - Programma van Eisen

Vraag:

In het programma van eisen, tabbald functionele eisen staat vermeld:
"8 Padnamen, dossiers enof bestandsnamen hebben een beperking van maximaal 254 karakters in de geboden oplossing."

Normale recordsmanagement oplossingen hebben nooit beperkingen op het aantal karakters. Kan het zijn dat de Provincie Utrecht een voorkeur heeft voor een bepaalde technologie die deze beperking heeft ?
Daarmee wordt een zwakte van een bekend product gepresenteerd als aanbestedings eis wat niet gebruikelijk is in de recordsmanagement industrie

Antwoord:

Tijdens het opstellen van het PvE ging de provincie er vanuit dat het RMA zou worden gekoppeld aan het E-Depot van het HUA (tenant van het nationaal archief). Deze eis is dan ook overgenomen uit de aansluit voorwaarden aan het dit E-Depot. Echter deze mogelijkheid is komen te vervallen. Deze eis komt dan ook te vervallen. De provincie is nog steeds van voornemens aan te sluiten bij het toekomstig E-Depot van het HUA. De volgende eis komt hiervoor in de plaats. De oplossing maakt het mogelijk om gegevens over te brengen naar een E-Depot dit conform het aansluitingsprofiel zoals dit is opgenomen in het MDTO.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Proces

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - reden van aanbesteding

Vraag:

In de artikel 2.2 "Aanleiding voor de aanbesteding" van de Aanbestedingsleidraad wordt niet een duidelijke reden vermeld voor de aanbesteding.

Momenteel maakt de Provincie Utrecht gebruik van Documentum welke normaal gesproken kan worden doorontwikkeld.
Kan de Provincie Utrecht aangeven wat de exacte reden is voor deze aanbesteding en daarbij aangeven wat de tekortkomingen zijn van de huidige

oplossing?

Antwoord:

Zie hiervoor de Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2 'Voorgeschiedenis'.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Proces

Ref.nr.

63

Onderwerp:

ARBIT - artikel Voorschot en Modelovereenkomst BIJLAGE
Kredietinstellingsgarantie

Vraag:

In de ARBIT voorwaarden artikel 16 "Voorschot" vraagt de Provincie Utrecht de mogelijkheid voor een kredietinstellingsgarantie. Het model hiervoor staat in de Modelovereenkomst als bijlage.
Dit zorgt ervoor dat alle betalingen afhankelijk zijn van finale Acceptatie wat ongebruikelijk is. Kan deze bepaling worden verwijderd ?

Antwoord:

De provincie maakt geen gebruik van de mogelijkheid om een kredietinstellingsgarantie te vragen.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Modelovereenkomst - facturering

Vraag:

In de Modelovereenkomst wordt in artikel 8."Facturering, verschuldigdheid en betaling" vermeld dat vooa A1 "realisatie en implementatie" er een laatste betaling wordt gedaan van 30% bij volledige acceptatie.
Welke regels hanteert de Provincie Utrecht ter voorkoming dat de Provincie Utrecht de oplossing dagelijks gebruikt maar niet volledig wil accepteren ?

Antwoord:

In de aanbesteding wordt een plan van aanpak uitgevraagd waarin de opdrachtnemer een voorstel voor de acceptatie van het RMA kan opnemen. Na definitieve gunning wordt het PvA vastgesteld en maakt de wijze van acceptatie hier onderdeel vanuit.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - onderaannemers of derden

Vraag:

In artikel 3.4 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving van de Aanbestedingleidraad wordt vermeld:

"Een Ondernemer mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband (combinatie). Indien een Ondernemer inschrijft, mag hij niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver beroep wordt gedaan"

Indien er gebruik wordt gemaakt van een SaaS/PaaS/etc leverancier voor Software en deze dus gebruikt wordt in een Samenwerking verband. Mag deze leverancier dan maar 1 keer aanbieden ?

Antwoord:

Dat is correct, indien met gebruikt wordt bedoeld dat op deze Derde een beroep wordt gedaan in het kader van het voldoen aan de eisen. Indien enkel en alleen gebruik wordt gemaakt van software van een Derde door het Samenwerkingsverband bij het uitvoeren van de Opdracht, mag deze software ook door andere Inschrijvers gebruikt worden.

Beantwoord op: 05-05-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

66

Onderwerp:

Bijlage 6 - Model Service Level Agreement

Vraag:

Aanbieder maakt gebruik van internationaal operende en gerenomeerde SaaS of PaaS oplossingen. In de aanbesteding leidraad wordt vermeld dat de Provincie Utrecht op zoek is naar een SaaS oplossing. Echter wordt er ook vermeld dat alles moet worden aangeboden als managed service.

In Bijlage 6 - Model Service Level Agreement worden eisen gesteld aan de Managed Service danwel de SaaS oplossing.

Indien Provincie Utrecht akkoord gaat met de voorwaarden van de SaaS leverancier (wat gebruikelijk is in de industrie), wat is dan de toepasselijkheid van bijlage 6 ?

Antwoord:

De provincie Utrecht stelt een SLA op waarin de kwaliteit van de dienstverlening is gedefinieerd en welke periodiek wordt getoetst. In de meeste gevallen zijn de voorwaarden van een SaaS leverancier meer productgericht. In dit kader zal de SLA prevaleren boven de voorwaraden

van de leverancier. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de SLA.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Contract

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Bijlage 10 - Programma van Eisen: technische eis 18

Vraag:

Opdrachtnemer garandeert bij calamiteiten (disaster) minimaal een Repair Point Objective (RPO) van max. 0 uur. Dit betekent geen enkel dataverlies, in geen enkel scenario, met andere woorden 24/7 realtime back-up.

a. Bent u zich ervan bewust dat, als deze eis al door leveranciers kan worden ingevuld, dit enorme consequenties heeft op de prijs (lees: prijsverhogend zal werken)?

b. Standaard wordt in de markt een RPO van 24 uur gehanteerd (nachtelijke back-up). Bent u bereid de RPO aan te passen naar 24 uur?

Antwoord:

De provincie gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Tech eisen 26 en 27

Vraag:

U eist dat leveranciers dit leveren, echter is het niet mogelijk om JA te zeggen op een niet concrete eis. We verzoeken u dan ook om de concrete informatie aan te leveren met betrekking tot deze eis, voordat we hier JA op kunnen zeggen of om deze eis te laten vervallen.

Antwoord:

De genoemde eisen komen te vervallen. Open structuur oplossing.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Tech eis 13

Vraag:

U vraagt een SaaS applicatie uit, kunt u deze eis in dat kader toelichten?

Antwoord:

Kunt u uw vraag nader specificeren?

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Tech eis 4

Vraag:

Is deze eis relevant, aangezien wij geen hardware/ .app everen? Zo ja: Kunt u deze eis anders formuleren? Op deze manier is het een eis om ook een eind of life product te moeten ondersteunen, dit is niet haalbaar.

Antwoord:

Nadere toelichting: Voor uw dienstverlening maakt u in uw saasoplossing gebruik van hardware. Met deze eis wordt bedoeld dat de door uw gebruikte hardware ondersteund zal zijn door de fabrikant.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Tech eis 1

Vraag:

Bedoelt u daar een SaaS applicatie mee?

Antwoord:

Hier wordt inderdaad een Saas oplossing bedoeld.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Functionele eis 75

Vraag:

Welke DMS-en zijn dit en op welke manier zijn/ worden deze gekoppeld aan het RMA?

Antwoord:

Zie bijgevoegde schematische weergave van de positie in het ECM

landschap. Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van Sharepoint Online in de toekomst moet het mogelijk zijn om ook andere DMS-en te koppelen.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Functionele eis 74

Vraag:

Kunt u het koppelvlak specificeren? Het is lastig om hier JA op te kunnen zeggen, zonder deze informatie. Wanneer u nog niet weet welk edepot, kunt u deze eis niet stellen.

Antwoord:

Tijdens het opstellen van het PvE ging de provincie er vanuit dat het RMA zou worden gekoppeld aan het E-Depot van het HUA (tenant van het nationaal archief). Deze eis is dan ook overgenomen uit de aansluit voorwaarden aan het dit E-Depot. Echter deze mogelijkheid is komen te vervallen. Deze eis komt dan ook te vervallen. De provincie is nog steeds van voornemens aan te sluiten bij het toekomstig E-Depot van het HUA. De volgende eis komt hiervoor in de plaats. De oplossing maakt het mogelijk om gegevens over te brengen naar een E-Depot dit conform het aansluitingsprofiel zoals dit is opgenomen in het MDTO.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Functionele eis 61

Vraag:

Wat bedoelt u exact met context gevoelig? Hoe ziet u dit voor zich?

Antwoord:

Met context gevoeligheid wordt bedoeld: dat de gebruiker melding krijgt die betrekking hebben op datgene waar hij zich bevindt in de geboden oplossing.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Functionele eis 12

Vraag:

Accepteert u ook andere visuele oplossingen dan een bread crum trail?

Antwoord:

Akkoord zolang het voor de gebruiker duidelijk is waar hij zich bevindt.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Functionele eis 9

Vraag:

Bedoelt u of het systeem herkent of een bestand leeg is en hier een melding van geeft? Zo nee, kunt u dan de eis nader toelichten?

Antwoord:

Akkoord zolang het voor de gebruiker duidelijk is in welk dossier hij zich in de geboden oplossing bevindt.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Functionele eis 7

Vraag:

Kunt u deze eis nader toelichten? Het is in de Oplossing mogelijk om bestandsnamen aan te passen, is dat voldoende?

Antwoord:

De mogelijkheid om de bestandsnaam aan te passen is voldoende.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Vormvereisten

Vraag:

Voor de uitwerking van onderdeel 1 geldt een maximum van 10A4. Inschrijver dient in het antwoord tenminste in te gaan op 13 aspecten. Alleen al voor een prettig leesbaar antwoord waarin al deze aspecten uiteen worden gezet is 10 A4 erg weinig. Inschrijver stelt voor het maximum voor dit

onderdeel te verhogen naar 20 A4.

Antwoord:

Aanbestedende dienst wenst een kort en bondig antwoord. Het maximum aantal pagina's voor dit onderdeel, wordt opgehoogd naar maximaal 15 A4 pagina's.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Sharepoint

Vraag:

Welke eisen stelt u aan de SP online koppeling, hoe moet deze werken?

Antwoord:

Met deze eis wordt bedoeld dat afgesloten dossiers in sharepoint moeten worden overgebracht naar de geboden oplossing.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:

Koppelingen in Scope

Vraag:

Kunt u concreet aangeven welke koppelingen met andere applicaties gelegd moeten gaan worden als onderdeel van de aanbidding?

Antwoord:

Zie bijgevoegde schematische weergave van de positie in het ECM landschap. Hierin staan de koppelingen die het RMA met andere applicaties heeft of in de toekomst moet krijgen.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
83

Onderwerp:

Huidige DMS

Vraag:

Van welke DMS oplossing maakt de provincie op dit moment gebruik?

Antwoord:

Zie bijgevoegde schematische weergave van de positie in het ECM landschap. Hierin is Sharepoint Online als DMS opgenomen. Daarnaast gebruikt de provincie op dit moment ook nog Documentum. Echter deze laatste wordt binnen afzienbare tijd (medio 2022) uitgefaseerd.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Scope

Vraag:

Inschrijver biedt met haar oplossing een geïntegreerde DMS/RMA oplossing. Is het denkbaar dat met de gevraagde RMA oplossing de huidige DMS oplossing wordt vervangen of staat DMS niet ter discussie?

Antwoord:

De provincie heeft Sharepoint Online als haar DMS gekozen. Deze keuze staat niet ter discussie.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

85

Onderwerp:

PvE Exit

Vraag:

regels 11 en 12 lijken niet volledig, klopt dat? En is er een reden voor de afwijkende kleur tov de rest van de eisen?

Antwoord:

De Grijs gearceerde regels zijn geen eisen maar die geven weer wat het onderwerp is waar de onderstaande eisen over gaan. Inschijver hoeft deze regels dus niet te beantwoorden.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Functionele Eis 12

Vraag:

Wat is volgens u het verschil tussen deze twee soorten wijzigingen?

Antwoord:

Provincie Utrecht gaat ervan uit deze vraag betrekking heeft op tabblad "Kwaliteit service levels" eis 12. In SLA artikel 6.6 staat het verschil tussen standaard en niet standaard wijzigingen.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

87

Onderwerp:

SLA

Vraag:

Leverancier heeft met al haar klanten een standaard SLA. Dit is voor een SaaS applicatie ook heel gebruikelijk; met iedere klant een aparte SLA is moeilijk na te leven. Wilt u de SLA van leverancier als leidend SLA document geldig verklaren, met eventueel aanvullende afspraken in een DAP?

Antwoord:

PU geeft aan dat de SLA van Opdrachtgever leidend is. SLA van opdrachtnemer wordt nvt verklaard. Zoals beschreven kunnen eventuele voorstellen voor wijzigingen in de NVI gedaan worden.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Certificeringen (3)

Vraag:

Hoe verhouden zich de gevraagde certificeringen uit het beschrijvend document zich tot eis 2? Is er een reden voor om deze vergelijkbare eisen op een andere plek te stellen?

Antwoord:

Inschrijver dient aan alle gevraagde certificeringen te voldoen. Er is geen specifieke reden dat deze vergelijkbare eisen in eis 2 op een andere plek is gesteld.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Op pagina 30 in de opsomming bovenaan de pagina, stopt de 3e bullet na 2 woorden. Wat had hier moeten staan?

Antwoord:

Dit derde bullet komt te vervallen.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Vormvereisten

Vraag:

U schrijft een maximum aantal pagina's voor per onderwerp, is dit in- of exclusief afbeeldingen?

Antwoord:

Het maximaal aantal pagina's is inclusief afbeeldingen.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Proces

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Certificeringen (2)

Vraag:

ISO 140001 ziet leverancier zelden tot nooit uitgevraagd. Wat ziet u hier als gelijkwaardig? Leverancier is uiterst duurzaam, is een beschrijving hiervan voldoende?

Antwoord:

Niet akkoord. De provincie hecht waarde aan dat de aanbieder bij het uitvoeren van zijn activiteiten rekening houdt met milieu aspecten. Voor de provincie is dan ook van belang dat de opdrachtnemer kan aantonen de volgende zaken zijn geborgd op hetzelfde of hoger niveau dan in de voorgeschreven ISO certificering:

- Continue verbeteren van de prestaties en het beschermen van het milieu;
- Voldoen aan wet en regelgeving.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Certificeringen

Vraag:

Wat ziet u als gelijkwaardig? Alleen gelijkwaardige certificeringen of is een beschreven proces/ handboek ook gelijkwaardig?

Antwoord:

Het is aan Inschrijver om te bepalen wat gelijkwaardig is. Het enkel hebben van een handboek is overigens niet voldoende, er zal ook immers aangetoond moeten worden dat hetgeen in het handboek staat ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Dataopslag

Vraag:

U heeft het over 1,7 miljoen informatieobjecten en een jaarlijkse groei. Hoe groot is uw data opslag nu en hoe veel dataopslag ziet u als onderdeel van de scope?

Antwoord:

2 TB opslag met een jaarlijkse groei van 15%.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Migratie

Vraag:

U noemt in het beschijvend document de fase Migreren. Echter wordt niet duidelijk in de begeleidende tekst wat er gemigreerd moet worden en welke eisen u hier aan stel. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

De migratie van de informatieobjecten in het huidige archiefsysteem (Documentum) maakt geen onderdeel uit van de financiële aanbidding. Voor de migratie is binnen de provincie een apart project gedefinieerd.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Zoekmachine

Vraag:

U kiest voor een externe zoekoplossing (op termijn). Kunt u deze keus toelichten? Aangezien er hele goede zoekmachines in moderne RMA's zitten, is het niet nodig om de informatie die is ontsloten via op opgeslagen in het RMA, via een externe zoekmachine te vinden.

Antwoord:

De externe zoekmachine wordt binnen de provincie ingezet als de zoekmachine voor het vinden van informatie. Naast het RMA zullen er meerdere bronnen aan de externe zoekmachine worden gekoppeld.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Informatiehuishouding

Vraag:

U legt uit dat de informatie binnen de Provincie op dit moment op meerdere plekken wordt gearhiveerd. Kunt u deze plekken nader specificeren om een beeld te krijgen van uw informatiehuishouding?

Antwoord:

De formele archiefplaats voor informatie is het huidige archiefsysteem (Documentum). Echter niet al de archiefwaardige informatie wordt overgebracht naar het archiefsysteem.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
97

Onderwerp:
5.3.3 Onderdeel 3: Cases gebruiksvriendelijkheid

Vraag:

U stelt dat Gegadigde tijdig een schriftelijke uitnodiging ontvangt voor de exacte datum, tijdstip en locatie voor de casus. Gegadigde dient in de planning rekening te houden met 3 data voor de casus waarop zij uitgenodigd kunnen worden.

Dient inschrijver tijdens de presentatie één van de drie of alle drie de onderdelen van de beschreven cases te tonen?

Antwoord:

Inschrijver wordt gevraagd tijdens de presentatie alle drie onderdelen van de beschreven cases te tonen.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
98

Onderwerp:

Blz. 29, B. Overplaatsing vanuit DMS naar RMA

Vraag:

In onze visie doorloopt een (zaak)dossier de volgende levensfasen:

- Procesfase: Loopt van het ontstaan van een (zaak)dossier tot aan de afronding van het proces wanneer het zaakdossier is afgehandeld.
- Procestermijn: Deze periode loopt vanaf de afronding van het proces tot aan het moment waarop de in het (zaak)dossier vastgelegde archiefbescheiden niet meer van belang zijn voor de bedrijfsvoering. Met andere woorden: het bedrijfsvoeringsbelang is vervallen.
- Bewaartermijn: De periode waarin archiefbescheiden, na vervallen van het bedrijfsvoeringsbelang, nog worden bewaard. Op enig moment zullen de archiefbescheiden (afhankelijk van vastgestelde termijnen) vernietigd overgedragen worden.

Naar wat wij begrijpen, vraagt u nu een pre-depot. Bedrijfsvoeringsbelang is vervallen en primaire rol is preserven van de informatie. Dit lijkt goed overeen te komen met uw paragraaf 2.1 en 2.2 Aanleiding en doel van de aanbesteding.

Echter, op blz. 29 geeft u aan “Ook de oorspronkelijke audittrail en de rechtenset die voor het dossier gold moet identiek meekomen. Medewerkers die geen rechten hadden op een dossier in het DMS moeten ook geen gegevens uit dat dossier kunnen vinden in het RMA.”. Aan de ene kant is dit begrijpelijk. Aan de andere kant kunnen we aangeven dat dit niet werkbaar is. Rollen van medewerkers veranderen en hiermee ook de behoefte /noodzaak om gegevens in te zien (dan wel het verliezen van dat recht). Het is gebruikelijk dat rondom preserven van informatie de gegevensset na het vervallen van bedrijfsvoeringsbelang naar TMLO (MDTO) wordt getransleerd en de rechten zodanig worden aangepast dat het de tand des tijds kan doorstaan.

Gaat u ermee akkoord dat wij vanuit onze jarenlange ervaring suggereren hoe de rechtenset vorm kan worden gegeven of houdt u vast aan uw opmerking dat “de rechtenset die voor het dossier gold moet identiek meekomen”?

Antwoord:

Oorspronkelijke rechtenset moet behouden blijven.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Arbit artikel 23.1

Vraag:

Volgens artikel 23.1 mag bij het uitvoeren van de Overeenkomst Wederpartij alleen met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever gebruik maken van de diensten van derden. Leverancier beschikt over een aantal dochterondernemingen welke ieder een specifieke bijdrage (zouden kunnen) leveren aan onze producten en diensten. Is de eventuele inzet van deze dochterondernemingen op voorhand akkoord?

Antwoord:

Dit artikel is bedoeld voor wanneer er na het inwerkingtreden van de Overeenkomst diensten van derden worden toegevoegd. Onder omstandigheden kan een dochteronderneming dan een derde zijn en dient toestemming gevraagd te worden.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Contract

Ref.nr.
100

Onderwerp:
4.3.2.1 Kerncompetenties

Vraag:

U stelt dat de referentie niet ouder mag zijn dan 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving. Echter, bij kerncompetentie 3 stelt u dat inschrijver ervaring moet hebben met meerjarig Beheer en Onderhoud alsmede de gebruikersondersteuning met tenminste 6 jaar. Deze periode is twee keer zo lang als de algemene eis die u stelt aan de kerncompetenties. Wij verzoeken u om de voorwaarde dat de referentie niet ouder mag zijn dan 36 maanden te laten vervallen voor kerncompetentie 3. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom?

Antwoord:

Dit is deels akkoord. De betreffende referentie-opdracht welke door gegadigde wordt ingediend, mag de afronding van de opdracht niet ouder zijn dan 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving. De startdatum van de referentie-opdracht mag hiermee voor deze 36 maanden vallen om te kunnen voldoen aan kerncompetentie 3.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Bedrijfsaansprakelijkheid & beroepsaansprakelijkheid

Vraag:

Wij zijn verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid voor € 2.500.000,- per gebeurtenis en maximum van € 5.000.000,- per jaar en voor beroepsaansprakelijkheid voor € 500.000,- per gebeurtenis met maximum van € 2.500.000,- per jaar. Voldoen wij hiermee volgens u aan Arbit artikel 26.1, 26.2, 26.3 en 29.2?

Antwoord:

U voldoet hiermee aan 26.2. Er is een vermoeden dat u niet voldoet aan artikel 26.3 (maar deze is afhankelijk van de hoogte van de Vergoeding).

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Arbit artikel 12.7 + 73.2

Vraag:

In genoemde artikels staat: "Garanderen onderhoud van de prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie, waarvan 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze (artikel 73.2). Wij garanderen Onderhoud en Ondersteuning in ieder geval gedurende een periode van 24 maanden na Installatie van een versie te verzorgen. In het geval van een SaaS oplossing, welke minimaal 1 keer per jaar geüpgrade wordt, is dit dus ruim voldoende. Gaat u hiermee akkoord?"

Antwoord:

De provincie gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage 10, Programma van Eisen

Vraag:

Functionele eisen 5 (Ordering), 17, 18 en 19 (Record Management):
U vraagt in eis 5 de ondersteuning van het gebruik van een DSP. In eisen 17, 18 en 19 geeft u aan dat de archivering dient plaats te vinden volgens de Provisa-selectielijst (waarvan meerdere versies in de oplossing moeten kunnen worden geïmplementeerd.
Onze gedachtegang is dat de toepassing van een DSP, met daarin alle

benodigde informatie ten aanzien van de (versies van de) toegepaste selectielijsten, in de eerste plaats ondersteund wordt in het zaakstelsel of DMS. Bij aanlevering van dossiers/zaken en documenten vanuit het DMS verwachten wij dat deze informatie wordt meegeleverd. De metadata van de dossiers/zaken en documenten zal dus in zichzelf hoogwaardig zijn. Het metadataschema van Provincie Utrecht (uw bijlage 11) onderschrijft dit: het metadataschema bevat alle benodigde informatie ten aanzien van werkproces, waardering e.a.

Vanuit deze visie stellen wij dat het RMA uitsluitend de aangeleverde informatie dient te kunnen overnemen en vastleggen, en dat de ondersteuning van een onderhoudbaar DSP niet van toepassing is in het RMA. Onderschrijft u deze visie?

Antwoord:

Deze visie wordt onderschreven door de provincie.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Bijlage 10, Programma van Eisen

Vraag:

Functionele eis 6 (Ordering)

In eis 6 vraagt u naar de mogelijkheid om dossiers en bestandsnamen te schonen van specifieke leestekens (< > : " / \ | ? * # &). Binnen Windows is het sowieso al niet mogelijk om het merendeel van deze tekens op te nemen in de bestandsnaam (dit kan wel voor de tekens # en &).

Waar dergelijke tekens onverhoopt toch voor komen, stellen wij voor dit af te laten vangen door de Broker (ESB). Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De provincie gaat akkoord met de voorgestelde aanpak.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Bijlage 10, Programma van Eisen

Vraag:

Functionele eis 34 (Vernietiging)

In eis 34 stelt u dat het functioneel niet mogelijk moet zijn om vernietigde dossiers en documenten terug te zetten. In een SharePoint Online oplossing is het goed gebruik om zgn. Retention Policies in te richten met het oog op

security, bijvoorbeeld bij een account compromise of een ransomware breach. Documenten (bestanden, geen metadata) bij creatie en/of bij wijziging opgeslagen in een Preservation Hold Library. Preservation gaat in M365 oplossingen altijd vóór op verwijdering. In voorkomende gevallen kan het dus zijn dat een vernietiging van dossiers en documenten vanuit het RMA plaats vindt terwijl de ingestelde periode voor het behoud in de Preservation Hold Library nog niet verstreken is. Hoewel niet heel eenvoudig en zonder verdere context, is het dan in theorie wel mogelijk om deze gepreserveerde documenten nog terug te plaatsen in het RMA, ook al zijn ze eerder vernietigd. Dit valt uiteraard wel goed te monitoren en kan met procedures worden bewaakt.

Kunt u zich hier in vinden?

Antwoord:

De provincie gaat akkoord met de voorgestelde aanpak.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Bijlage 10, Programma van Eisen

Vraag:

Functionele eis 39 (Zoeken)

U vraagt in eis 39 dat een gebruiker de mogelijkheid heeft om eigen zoekvragen in te richten én te bewaren. Onze oplossing biedt standaard zoekmogelijkheden, inclusief full text search, met de mogelijkheid om de resultaten verder te filteren via zgn. verfijners. Deze vragen zijn evenwel niet op te slaan. Voor complexere vragen stellen wij voor gebruik te maken van dynamische rapporten in Power BI. Hiermee kunnen gebruikers hun eigen zoekvragen naar wens inrichten, verfijnen, filteren én opslaan.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Arbit artikel 12.3

Vraag:

Volgens artikel 12.3 dient leverancier een garantie te geven van 12 maanden. Wij hanteren een garantie van 3 maanden aangezien software (en inrichting)

continue aan verandering onderhevig is. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Arbit artikel 11.1

Vraag:

Volgens artikel 11.1 is opdrachtgever niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Ons voorstel is om na gunning projectafspraken te maken over betalingsschema op basis van behaalde mijlpalen aangezien de leverancier reeds kosten maakt voordat acceptatie heeft plaatsgevonden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

In bijlage 4 - Modelovereenkomst ARBIT_2018 is bij artikel 8.1 reeds een betalingsschema opgenomen.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 5 - Beveiligingsmaatregelen

5.1: Wij beschikken over een 'verklaring van toepasselijkheid ISO27001'. Is het akkoord om deze 'verklaring van toepasselijkheid' van toepassing te verklaren op 'Beschrijving beveiligingsmaatregel'?

Antwoord:

U dient de beveiligingsmaatregelen te beschrijven. Indien u daarbij gebruik kan maken van onder andere een "verklaring van toepasselijkheid" mag u dat doen.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

110 Arbit artikel 6 & 7

Vraag:

Daar er geen fysieke goederen geleverd worden is artikel 6 & 7 volgens leverancier niet van toepassing. Artikel 6 & 7 kan dan ook niet van toepassing verklaard worden. Bent u het hiermee eens?

Antwoord:

Levering kan juridisch ook plaats vinden van niet fysieke goederen, dus niet akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
111

Onderwerp:

Arbit artikel 37.1

Vraag:

Volgens artikel 37.1 worden geschillen uitsluitend voorgelegd aan daartoe bevoegd rechter in het arrondissement Den Haag. Ons voorstel is om van de in dit artikel beschreven bevoegdheid niet eerder gebruik te maken, dan nadat een minnelijke regeling op directieniveau van Partijen onmogelijk is gebleken, één en ander onverminderd de bevoegdheid van ieder der Partijen om een voorlopige voorziening in kort geding te verzoeken. Bent u het hiermee eens?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
112

Onderwerp:

Concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

7. Audit:

De tekst luidt: "Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt."

Wij beschikken over een ISO 27001 certificaat en worden jaarlijks door een

onafhankelijke partij geaudit.
Is dit voldoende waarborging voor Artikel 7?

Antwoord:

Ja dit is voldoende als uit de certificering blijkt dat de nakoming van de afspraken uit de verwerkingsovereenkomst expliciet blijkt.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
113

Onderwerp:

Concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

7.1: Het verlenen van toegang aan de Provincie Utrecht en/of een door de Provincie Utrecht ingeschakelde auditor tot de systemen van Verwerker.

In het kader van informatiebeveiliging staan we niet toe dat de provincie Utrecht en/of ingeschakelde auditor ongeconditioneerd toegang krijgt. Enkel in combinatie met inzet van consultants van Verwerker is het mogelijk onder beperkte omstandigheden toegang te krijgen. Is dit akkoord?

Antwoord:

Is akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
114

Onderwerp:

Concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

7.2:

De Provincie Utrecht zal minimaal 1 week voorafgaande aan de audit een schriftelijke melding doen aan de Verwerker.

Vraag: In verband met de beschikbaarheid en het ad hoc inplannen van personeel verzoeken wij u '1 week' te veranderen in '1 maand'.

Graag uw akkoord.

Antwoord:

Niet akkoord. De provincie is bereid deze termijn te verruimen naar 2 weken.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
115

Onderwerp:
Concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

7.4: “De kosten die het uitvoeren van de audit meebrengt voor de eigen organisaties van de Provincie Utrecht danwel de Verwerker zijn voor eigen rekening van de Provincie Utrecht respectievelijk de Verwerker.”

Verwerker wordt al jaarlijks onafhankelijk geaudit wat kwaliteit zal moeten waarborgen. Deze kosten zijn logischerwijs voor Verwerker. Enige kosten die betrekking hebben op extra audits op wens van Provincie Utrecht zijn voor Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker). Deze voorwaarde is conform standaard VNG verwerkersovereenkomst. Gaat Provincie Utrecht akkoord met dit voorstel?

Antwoord:

Niet akkoord. 7.4 ziet er met name op toe dat de verwerkingsovereenkomst niet wordt nageleefd.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
116

Onderwerp:
Bijlage 10, Programma van Eisen

Vraag:

Functionele eis 74 (Koppelingen)

In eis 74 stelt u dat het overdragen van bestanden aan het e-depot mogelijk moet zijn via de digikoppeling. Op dit moment ligt het definitieve concept van MDTO ter bespreking/vaststelling bij de Standaardisatieraad van het Nationaal Archief. Het MDTO omvat, naast een herzien metadataschema, ook richtlijnen voor een standaard uitwisselingsprofiel. Dit profiel voorziet in een SIP, een aan te leveren export in een sidecar-structuur, een pakbon, een xml-structuur ontwikkeld vanuit het TopX schema en een aanleveringsproces dat in ieder geval voldoet aan de BIO. Binnen het proces van aanleveren vindt op meerdere momenten berichtgeving over en weer plaats tussen de verzendende en ontvangende partij.

Wij stellen voor dat de aanlevering vanuit onze oplossing gaat functioneren zoals beschreven in de MDTO richtlijnen. Dit zal (verder) ontwikkeld worden na vaststelling en inwerkingtreding van het MDTO. Van de ontvangende partij, het e-depot, verwachten wij dat deze zich ook aan deze richtlijnen conformeert.

Deelt u dit inzicht en gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit inzicht wordt door de provincie gedeeld en gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
117

Onderwerp:

Bijlage 4 - Modelovereenkomst ARBIT_2018 8. Facturering, verschuldigdheid en betaling

Vraag:

Gaat u ermee akkoord dat kosten die wij reeds moeten maken bij de opstart van het project, zoals cloudkosten, direct bij aanvang van het project doorberekend mogen worden? Indien u hier niet akkoord mee bent, kunt u nader toelichten waarom niet?

Antwoord:

Provincie gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
118

Onderwerp:

Concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

7.5: “Eventuele kosten die Verwerker zelf maakt in verband met de Gegevensbeschermingseffectbeoordeling, zal de Verwerker zelf dragen”

Graag uw akkoord om de tekst als volgt aan te passen: Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke werkt Verwerker altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA). Eventuele meerkosten die Verwerker zelf maakt in verband met de Gegevensbeschermingseffectbeoordeling van de Verwerkersverantwoordelijke, zullen door de Verwerker in rekening worden gebracht bij de Verwerkersverantwoordelijke.

Antwoord:

Niet akkoord. Uitvoeren van DPIA is onderdeel van de onderhoudskosten. Hier zal rekening mee moeten worden gehouden.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

8.1: In verband met de informatiebeveiliging wordt toegang alleen verleend tot de eigen tenant van Provincie Utrecht.

Graag uw akkoord op onderstaande tekst:

Indien sprake is van een Inbreuk, informeert Verwerker de Provincie Utrecht hierover onverwijld en in ieder geval binnen 24 uur nadat Verwerker van de Inbreuk kennis heeft genomen. Verwerker dient de Provincie Utrecht alle noodzakelijke informatie, medewerking en toegang te verlenen op de eigen Tenant van Provincie Utrecht om de Provincie Utrecht zo spoedig mogelijk in staat te stellen om de Inbreuk te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de Betrokkenen. De Verwerker doet zelf geen melding van een Inbreuk bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij Provincie Utrecht daar uitdrukkelijk en schriftelijk mee heeft ingestemd.

Antwoord:

Is akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

9: aansprakelijkheid en boete:

Graag uw akkoord om in 9.1. de volgende tekst op te nemen: Indien de Autoriteit Persoonsgegevens een boete oplegt aan één partij, terwijl meer partijen toerekenbaar tekort zijn geschoten, zullen partijen naar rato van verwijtbaarheid de boete dragen.

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Contract

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Bijlage 6 - Model Service Level Agreement

Vraag:

6.2: Opdrachtnemer zal een gespecificeerd logboek bijhouden van inhoud en frequentie van de door haar verleende telefonische ondersteuning alsmede een tijdsregistratie van naam, meldingstijdstip, responsetijdstip en afhandelingstijdstip per melding.

Wij hebben geen apart telefoonlogboek; Serviceactiviteiten worden vastgelegd in de servicemeldingen die inzichtelijk zijn via het Serviceportaal. Daarin wordt ook verslag gedaan van telefonische activiteiten. Is dat akkoord?

Antwoord:

Dat is akkoord, uitgaande van feit dat service- en telefonsiche activiteiten actueel zijn bijgewerkt in het Serviceportaal, welke ook toegankelijk is voor Opdrachtgever.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
123

Onderwerp:

Bijlage 6 - Model Service Level Agreement

Vraag:

6.6 Change management lijkt strak aangezet voor een standaard cloudsysteem. A. Heeft opdrachtgever voorbeelden van changes die binnen het regime van de verschillende uitvoeringsdoorlooptijden vallen?
B. Behoren grote changes die als projecten worden uitgevoerd niet tot dit regime?

Antwoord:

A. Het gaat hierbij om changes die impact hebben op de dienstverlening
B. Grote changes worden normaliter als Niet Standaard Wijziging (NSC) gedefinieerd, waarvoor in de regel aparte doorlooptijden worden overeengekomen. In 6.6 van de SLA is gedefinieerd welke uitgangspunten gelden voor een NSC.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
124

Onderwerp:

paragraaf 4.3.2.1

Vraag:

Bij de kerncompetenties in paragraaf 4.3.2.1 is SaaS tussen () geschreven. Het is ons niet duidelijk of het eens wens of een eis is dat de referentie een SaaS oplossing betreft. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Er wordt een SAAS dienst uitgevraagd.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
125

Onderwerp:
Referenties

Vraag:

Kunt u toelichten waarom er een maximum van 3 referenties geldt voor de 4 vereiste kerncompetenties terwijl u vraagt de Inschrijver één referentie per kerncompetentie te overleggen?

Antwoord:

Dit is foutief opgenomen in de aanbestedingsleidraad. Inschrijver kan maximaal 4 referenties indienen.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:
Ingangsdatum overeenkomst

Vraag:

De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 juli 2021. Wat is de beoogde startdatum voor het project en wat is de gewenste datum voor de oplevering?

Antwoord:

Startdatum van project is startdatum overeenkomst. Oplevering implementatie: medio december.

Beantwoord op: 05-05-2021

Label: Proces

Ref.nr.
127

Onderwerp:
Budget uitgevraagde dienstverlening

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad is geen bedrag aangegeven voor de uitgevraagde dienstverlening? Kunt u aangeven wat het budget is voor de uitgevraagde dienstverlening?

Antwoord:

Aanbestedende dienst doet op dit moment geen uitspraak over het gereserveerde budget. Gegadigde dient een realistische prijs te calculeren voor voorliggende Opdracht.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
128

Onderwerp:
Functionele eisen

Vraag:

Bij de Functionele Eisen geeft u aan dat de Provincie Utrecht het recht heeft tot het uitvoeren van audits op de door de Opdrachtnemer aangeboden oplossing hetzij zelf of door een derde partij. Kunt u aangeven wat voor audits u hiermee bedoelt en wie de kosten voor een eventuele audit draagt?

Antwoord:

De kosten voor de audit zijn voor de provincie. Het gaat hierom inhoudelijke audits van de inhoud van het archiefsysteem.

Beantwoord op: 05-05-2021
Label: Inhoud