

Nota van Inlichtingen 3

Europese Openbare aanbesteding 'VTH-Zaaksysteem'

Omgevingsdienst regio Utrecht



Opgesteld door:	Omgevingsdienst regio Utrecht
Versie:	1.0
Datum:	3-3-2021

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Aanvullingen	3
1.3	Verdere verloop procedure	3
2	Vragen en opmerkingen van Deelnemer en antwoorden en reacties van Opdrachtgever	4

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen 3 maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding 'VTH-Zaaksysteem' met publicatienummer 298691, die Opdrachtgever op 29 januari 2021 is gestart.

In deze Nota van Inlichtingen 3 geeft Opdrachtgever antwoord op de vragen die in de tweede vragenronde zijn gesteld.

Opdrachtgever beantwoordt de gestelde vragen in hoofdstuk 2 van deze Nota van Inlichtingen.

1.2 Aanvullingen

Opdrachtgever heeft naar aanleiding van de gestelde vragen gerefereerd aan Herziene Documentatie. Deze Herziene Documentatie maakt integraal onderdeel uit van de Nota van Inlichtingen en kent de volgende bestandsnaam:

- Herziene Documentatie 2 – Bijlage M – Wensen.

1.3 Verdere verloop procedure

Deelnemers hebben **geen** mogelijkheid meer om vragen en/of opmerkingen in te dienen. De sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving is maandag 22 maart voor 14:00 uur.

Voor de verdere procedure verwijst Opdrachtgever naar het Beschrijvend Document.

2 Vragen en opmerkingen van Deelnemer en antwoorden en reacties van Opdrachtgever

Vraag-nummer	Document	Paragraaf	Vraag Deelnemer	Antwoord Opdrachtgever
1	PvE	E.A.07 ESCROW	Volstaat het om deze eis te accepteren of wilt u bij het aangaan van de overeenkomst ook een ESCROW-overeenkomst afsluiten met de daaraan verbonden kosten? Zijn de kosten van deze overeenkomst een integraal onderdeel van de prijsstelling?	Door het accepteren van de eis stemt u in met het sluiten van een Escrow-overeenkomst. Omdat Opdrachtgever inderdaad verwacht dat deze integraal onderdeel is van de prijsstelling sluit Inschrijver deze overeenkomst zelf. Zie ook antwoord op vraag 26 in Nota van Inlichtingen 2.
2	Vraag 12 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 12: Uit uw antwoord blijkt dat u niet kunt specificeren hoeveel formulieren u wilt en wat de benodigde functies in die formulieren zijn. De oplossing kan daarmee variëren van veel groter dan alle andere gevraagde functies bij elkaar (een aparte aanbesteding waardig) tot minimaal. Wilt u daarom dit onderdeel laten vervallen uit de aanbesteding?	Nee, Opdrachtgever laat dit niet vervallen. Opdrachtgever vraagt functionaliteit die het mogelijk maakt om online formulieren te realiseren/faciliteren, aansluitend op (of als onderdeel van) het VTH Zaaksysteem. Realisatie van een specifieke set online formulieren is geen onderdeel van de opdracht.
3	Vraag 13 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 13: Wij hebben een voor ontwikkelaars eenvoudig te begrijpen API om formulieren in te dienen. Deze API is met succes gebruikt bij verschillende omgevingdiensten. Is een dergelijke API een goed alternatief voor de formulieren oplossing?	Ja, graag aangevuld met een advies of best practices met betrekking tot de applicatie voor het ontwikkelen (en eventueel hosten) van de formulieren zelf.
4	Vraag 17 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 17: Draagt opdrachtgever of opdrachtnemer zorg voor het (eventueel) configureren van extra velden, zodat alle relevante informatie overgenomen kan worden?	Opdrachtgever draagt zorg voor het eventueel configureren van extra velden.
5	Vraag 31 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 31: Inschrijver heeft in kader van transparantie en zuiverheid er bewust voor gekozen om het terugstappen in de fasering van het proces niet te ondersteunen. We bieden wel functionaliteit om een taak uit een eerdere fase nog een keer toe te kunnen voegen, maar dan wel in de huidige actieve fase. Hierdoor kunnen foutief uitgevoerde of vergeten taken alsnog uitgevoerd worden, maar wel verantwoord qua 'tijdstip' in de actieve fase, waarin de zaak zich verkeert. Voldoen we hiermee aan uw eis? Zo nee, waarom niet?	Ja, u voldoet hiermee aan de eis, mits vervolgvragen (die van toepassing zijn na het actualiseren van de taak) ook opnieuw beantwoord kunnen worden.
6	Vraag 34 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 34: ZGW API's ondersteunen de volgende relevante objecten: zaken en besluiten. Bedoelt u deze objecten? Zo nee, welke wel?	Vraag (en antwoord) 34 refereert aan de ZGW API's. Bij vraag 34 wordt gerefereerd aan eis E.G.01. In die eis wordt niet gesproken over 'objecten'. Opdrachtgever gaat er vanuit dat u refereert aan eis E.G.02. Met 'VTH-objecten en zaken' uit eis E.G.02 wordt inderdaad bedoeld op zaken en besluiten.
7	Vraag 34 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 34: Binnen onze VTH-oplossing maakt een gebruiker een document altijd vanuit een zaak en/of besluit	Ja, dit is conform verwachting.

			aan en is hiermee dus automatisch gekoppeld. Is dat conform uw verwachting? Zo nee, wat bedoelt u dan met "Verder moet de koppeling tussen documenten en objecten worden aangebracht bij het creëren van nieuwe documenten"?	
8	Vraag 47 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 47: U geeft een voorbeeld van een klachtenzaak over een medewerker die u wilt beveiligen door alle data ge-encrypt op te slaan. Zoals u het nu in uw antwoord stelt, dient niet alleen de hele database ge-encrypt te worden maar ook (wat u niet noemt) alle documenten van de oplossing, want de klacht kan ook in een ingediende bijlage staan.	De opmerking is niet relevant voor deze Aanbesteding aangezien de documenten niet in het betreffende zaaksysteem worden opgeslagen, maar in het bestaande DMS van de Opdrachtgever.
9	vraag 59 en 63		In uw antwoord op vraag 59 en 63 geeft u aan dat de aansprakelijkheid van verwerker gelimiteerd wordt conform het bepaalde in artikel 13.3 en 13.4. Het bepaalde in artikel 13.5 staat daarmee haaks op uw eerder gegeven antwoorden. Kunt u daarom bevestigen dat het bepaalde in artikel 13.5 sub iv (met betrekking tot boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens) is komen te vervallen?	Opdrachtgever kan dit niet bevestigen. Het bepaalde in artikel 13.5 sub iv van de GIBIT 2020 blijft van kracht. Dit geldt eveneens voor het bepaalde in art. 13.5 van de Verwerkersovereenkomst. Hierin wordt een gebruikelijke uitzondering op de beperking van de aansprakelijkheid verwoord. De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens in art.13.5 sub iv is overigens genuanceerd te noemen: in dit artikel is opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (de boete moet zien op handelingen die in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete.
10	Vraag 61 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 61: Wij waarderen de aanpassing. Alleen is het ons niet helemaal duidelijk waarom deze expliciete verwijzing naar "de verplichting" uit artikel 8.6 is opgenomen. Daarin staat dat "Partijen overeen [kunnen] komen gebruik te maken van een TPM, jaarlijks opgesteld door een onafhankelijke externe deskundige". Een ISO 27001 certificaat geeft hier ons inziens al invulling aan en de verplichting van artikel 8.6 ontstaat alleen als beide Partijen daarmee akkoord gaan. We gaan er dus van uit dat u op dit moment niet al een bepaald TPM, naast de ISO 27001, voor ogen heeft, die u wilt gebruiken. Kunt u dit bevestigen?	Opdrachtgever heeft op dit moment niet een bepaald TPM voor ogen.
11	Vraag 73 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 73: De gestelde vraag ging over 'hoe' de beschrijving aangeleverd kan worden, kunt u hier alsnog uw antwoord op geven?	U hoeft geen beschrijving aan te leveren. Zie Herziene Documentatie 2 - bijlage M.
12	Vraag 75 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 75: De ene bulk-mutatie is de andere bulk-mutatie niet. Is het akkoord dat deze dienst op basis van nacalculatie aangeboden wordt?	Ja, dit is akkoord.
13	Vraag 78 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 78: Leverancier maakt onderscheid in back-up van data (excl. documenten) en documenten. RPO van de	Opdrachtgever legt documenten vast in het bestaande DMS, dus niet in het zaaksysteem zelf. Dit is ook

			data is 2 uur, dat betekent dat voor de data we voldoen aan uw wens. Voor documenten hanteren we een RPO van 24 uur (1 dag). Uitgaande van een werkdag van 8 uur betekent dat maximaal er effectief een RPO van 8 uur is. Voldoen we hiermee aan uw eis?	beschreven als eis. De vraag over een RPO van 24 uur voor documenten, lijkt Opdrachtgever om die reden niet relevant voor deze Aanbesteding.
14	Vraag 78 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 78: Leverancier omarmt Common Grond en sluit de VTH-oplossing aan op de DRC van uw zaak-en documentmanagementsysteem. Mag inschrijver ervan uitgaan dat de leverancier van deze DRC verantwoordelijk is voor een goede RPO/back-up plan voor de documenten in deze DRC? Zo nee, is het akkoord dat hiervoor een maximaal aantal uren ondersteuning per jaar aangeboden wordt? Zo ja, met hoeveel uur per jaar dient er (maximaal) rekening gehouden te worden? Beveiliging van data is in ons pakket echter niet in de eerste plaats gebaseerd op encryptie van de opgeslagen data maar op autorisatie (alleen de medewerker die de zaak afhandelt ziet de klachtenzaak, mits deze als vertrouwelijk is aangemerkt). Het is dan onmogelijk voor een andere medewerker deze data te zien. Alleen een systeembeheerder die toegang heeft tot de bestanden anders dan via applicatie, zou deze informatie kunnen zien. Dit voorkomen we door zeer restrictieve toegang, geborgd met ISO-processen en verwerkersovereenkomsten en interne gedragscodes. Encryptie passen we wel toe op bijvoorbeeld NAW-gegevens van initiatiefnemers. Het doel daarvan is niet primair om een individueel geval (zoals u beschrijft) te beschermen maar om grootschalige datalekken te voorkomen. Volledige encryptie van alle data inclusief documenten heeft een enorme impact op performance en vergt aan onze kant nog een enorme ontwikkelinspanning. Kunt u aangeven op welke best practices of standaarden in de Nederlandse VTH-wereld deze vergaande eis gebaseerd is? Wilt u de eis beperken tot encryptie van NAW-gegevens van initiatiefnemers?	<i>Mag inschrijver ervan uitgaan dat de leverancier van deze DRC verantwoordelijk is voor een goede RPO/back-up plan voor de documenten in deze DRC?</i> Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de backup van documenten in deze DRC. <i>Volledige encryptie van alle data inclusief documenten heeft een enorme impact op performance en vergt aan onze kant nog een enorme ontwikkelinspanning.</i> Opdrachtgever legt documenten vast in het DMS, niet in het zaaksysteem. Encryptie van documenten in het zaaksysteem, is dus niet relevant. Ook vraagt de opdrachtgever niet om encryptie van alle data. <i>Wilt u de eis beperken tot encryptie van NAW-gegevens van initiatiefnemers?</i> Ja. Opdrachtgever heeft wel de voorkeur om additionele velden (zoals 'notities' en 'toelichting') waarin soms gevoelige informatie wordt vastgelegd, te kunnen encrypten.
15	Vraag 90 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021		N.a.v. vraag en antwoord 90: U geeft aan dat dit de versienummer van de actuele Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen in de definitieve overeenkomst vastgelegd kan worden "indien mogelijk" en "voor zover van toepassing". Die kwalificatie is ons niet helemaal duidelijk. Ons inziens is er op moment van afsluiten van de overeenkomst een bepaalde versie van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen de "meest recente" en in de overeenkomst zouden we dan graag naar die specifieke versie verwijzen. We gaan ervan uit dat dit mogelijk is. Kunt u dit bevestigen? Indien niet, verzoeken wij u toe te lichten waarom niet.	Opdrachtgever kan dit niet bevestigen, omdat er geen versienummer beschikbaar is van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn beschikbaar op de website, deze hebben formeel de status "in gebruik". Opdrachtgever verwijst ook naar artikel 6.1 van de GIBIT 2020.

16	Vraag 99 uit Nvl 2 d.d. 19-2-2021	N.a.v. vraag en antwoord 99: We begrijpen uw antwoord, blijven echter van mening dat de zeer algemene formulering van "overige schade" in de GIBIT-2020 juist een stap achteruit is t.o.v. de duidelijke omschrijving in GIBIT-2016. Wij verzoeken u daarom de opsomming van potentiële schadeposten uit GIBIT-2016, artikel 13.2 van toepassing te verklaren, namelijk: i) schade aan de ICT Prestatie en/of aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; ii) schade aan andere eigendommen van partijen en/of van derden; iii) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de ICT Prestatie, aangebracht ter beperking of herstel van schade; iv) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen; v) kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen; vi) de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van medewerkers, goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ingehuurde derden, voorzover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn; vii) de kosten voor het herstel van Gebreken van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, of alle extra kosten verbonden aan de noodgedwongen vroegtijdige vervanging van de ICT Prestatie door een systeem van een derde Leverancier; viii) aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garanties; ix) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; x) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de hoogte van de schade en de wijze van herstel.	Opdrachtgever ziet geen aanleiding om de voorgestelde opsomming over te nemen.
----	-----------------------------------	--	--