

Aanbesteding: Zaak- en archiefsysteem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Waddinxveen
Referentie: Z/21/068971

Toelichting:

Deze Nota van Inlichtingen bevat naast de beantwoording van de vragen tevens:

Bijlage A2 samenvatting informatiebeleidsplan

Bijlage C1 Overzicht wegingen wensen

Bijlage C2 Acceptatieprotocol

Daarnaast zijn 2 bijlagen aangepast en Bij inschrijving mag u alleen gebruik maken van de verstrekte versies.

Bijlage A3 wordt vervangen door bijlage A3v2 demoscript

Bijlage B3 wordt vervangen door bijlage B3v2 Prijssjaboon

Tevens is e checklist inschrijving aangepast.

Bijlage B3

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Office licenties

Vraag:

Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de aanbestedende dienst over de benodigde Office licenties?

Antwoord:

Ja hier mag u van uitgaan.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.	Onderwerp:
2	GIBIT, artikel 1.26, pagina 6:

Vraag:

Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.26 als volgt komt te luiden:
"Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?

Antwoord:

Artikel 1.26 wordt als volgt aangepast. Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst en gedurende de voorafgaande aanbestedingsprocedure in de overhandigde aanbestedingsdocumenten

kenbaar is gemaakt aan Leverancier

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
3

Onderwerp:
GIBIT, artikel 4.2 i, pagina 9:

Vraag:

Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een herstelkans wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?

Antwoord:

Niet akkoord. Als er fatale termijnen overeengekomen worden dienen deze gehaald te worden. Indien de omstandigheden het toelaten en de gevraagde dienstverlening nog niet blijvend onmogelijk is zal er een herstelkans worden geboden.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
4

Onderwerp:
GIBIT, artikel 5.5, pagina 11:

Vraag:

Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien?

Antwoord:

Nee niet akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.

5

Onderwerp:

GIBIT, artikel 6.7, pagina 12:

Vraag:

Aangezien het om koppelingen met derde partijen kan gaan en Inschrijver daarover niet altijd alle informatie heeft is het niet redelijk de bewijslast bij Inschrijver te leggen. Bovendien is het in alle gevallen (ook als het niet slagen van de ketentest toerekenbaar zou zijn aan Inschrijver) zinvol om met betrokken partijen naar een oplossing te zoeken. Wij stellen daarom voor de eerste zin als volgt aan te passen:

'Indien de in artikel 6.5 bedoelde ketentest niet slaagt, en dit niet aan Leverancier toerekenbaar is, dan: (...)'

Stemt u in met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom u dit anders ziet

Antwoord:

Niet akkoord. Leverancier kan beter onderbouwen waarom het niet aan hem ligt.

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

6

Onderwerp:

GIBIT, artikel 7.5 i, pagina 13:

Vraag:

Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel slechts toepassing vindt als het gaat om een substantiële tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in deze van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?

Antwoord:

Opdrachtgever zal niet lichtzinnig omgaan met de rechten uit dit artikel.

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

7

Onderwerp:

GIBIT, artikel 8, pagina 14:

Vraag:

Is Aanbestedende Dienst bereid om deze artikelen van toepassing te laten

zijn uitsluitend voor zover zij passend zijn bij de SaaS-dienst?

Antwoord:

Deze vraag is Opdrachtgever niet duidelijk.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

8

Onderwerp:

GIBIT, artikel 8.4, pagina 14:

Vraag:

Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om de woorden 'zo mogelijk' in te voegen voor de woorden 'tijdig vooraf aangekondigd', zodat er komt te staan:

8.4 Het moment van het verrichten van Onderhoud wordt in onderling overleg bepaald. Uitgangspunt daarbij is dat Onderhoud op zodanige wijze plaatsvindt dat dit minst verstoring is voor de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever. Onderhoud dat verstoring is of kan werken voor de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever wordt bovendien zo mogelijk tijdig vooraf aangekondigd.

Is Aanbestedende Dienst daartoe bereid?

Antwoord:

Nee daartoe is de opdrachtgever niet bereid. In verband met het belang van de applicatie en de gevolgen voor de organisatie bij (ongepande) downtime is het van belang dat onderhoud geen tot minimale verstoring van de dienstverlening met zich mee brengt. Vroegtijdig aankondiging indien er noodzakelijk downtime plaatsvindt is dan ook vereist om de gevolgen zo klein mogelijk te houden in de dienstverlening aan de burgers. Uitzondering hierop is indien dit moet plaatsvinden om de dienstverlening te kunnen garanderen en om veiligheidsredenen echt niet kan wachten .

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

9

Onderwerp:

GIBIT, artikel 8.10, pagina 15:

Vraag:

1. Inschrijver is uiteraard bereid om zich in te spannen om interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand te houden, maar verzoekt Aanbestedende Dienst

om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'.

2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft en verzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Inschrijver is toe te rekenen / buiten de macht van inschrijver valt'.

Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen?

Antwoord:

1 nee 2 Ja

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
10

Onderwerp:
GIBIT, artikel 10.1 iv, pagina 19:

Vraag:

Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om hieraan aan de relevante Wet- en regelgeving te blijven voldoen, echter per geval zullen partijen afspraken maken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Is Aanbestedende Dienst het hiermee eens?

Antwoord:

Nee niet akkoord. Wijzigingen in wet en regelgeving worden doorgaans op tijd aangekondigd. Daarnaast dient Opdrachtgever als overheidsorganisatie zeker aan wet en regelgeving te voldoen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
11

Onderwerp:
GIBIT, artikel 10.2, pagina 19:

Vraag:

Op basis van de wet is de hoofdregel dat degene die iets stelt dit ook moet bewijzen. In dit artikel wordt hiervan afgeweken en wordt in het geval dat de Aanbestedende Dienst meent dat een garantie niet wordt nagekomen de bewijslast bij Inschrijver gelegd om te bewijzen dat dit wel het geval is. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de

Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet-voldoen aan overeengekomen garanties is het redelijk dat zij ook aantoont dat hieraan niet is voldaan. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?

Antwoord:

Indien Opdrachtgever zich beroept op dit artikel zal dit schriftelijk en onderbouwd worden gedaan. Het is daarna aan Opdrachtnemer om te bewijzen dat van het gestelde gebrek geen sprake is.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
12

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13.3 en 13.4, pagina 18:

Vraag:

De aansprakelijkheidsbepaling is disproportioneel en staat niet in verhouding tot de waarde van de overeenkomst. Aanbestedende Dienst is voornemens een samenwerking aan te gaan met een lange looptijd, waardoor de huidige aansprakelijkheidsbeperking onevenredig hoog wordt. Dit is mede op grond van de Gids Proportionaliteit niet aanvaardbaar. In vergelijkbare trajecten wordt deze bepaling daarom doorgaans aangepast naar een beperking die aansluit bij de omvang van de opdracht per jaar. Bent u bereid de maximale aansprakelijkheid te beperken naar een meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan EUR 1.000.000,= gedurende de gehele looptijd? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?

Antwoord:

De aansprakelijkheid per gebeurtenis blijft gehandhaafd op 10x de jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar wordt beperkt tot € 1.250.000.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
13

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13.4, pagina 20:

Vraag:

Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade als 'overige schade' voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit

levert een disproportioneel risico op voor Inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie.

Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat Inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan:

- a) de kosten die Aanbestedende Dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie;
- b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
- c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
- d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.

Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?

Antwoord:

Nee, niet bereid om de voorgestelde aanpassingen te accepteren.

De GIBIT 2020 is een product van 'samen organiseren'. Meerdere gemeenten, leveranciers en netwerkpartners zijn bij de totstandkoming betrokken, waaronder artikel 13.4.

De aansprakelijkheidsclausule in de GIBIT 2020 is aanmerkelijk versimpeld. Er wordt nu – evenals in de ARBIT – onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden.

In de toelichting op artikel 13.4 staan de redenen vermeld op basis waarvan uitdrukkelijk géén onderscheid meer wordt gemaakt tussen directe en indirecte schade.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
14

Onderwerp:
GIBIT, artikel 15,5 pagina 22:

Vraag:

De wens om een boete op te nemen op schending van geheimhouding is begrijpelijk, maar de hoogte van deze boete is disproportioneel, te meer omdat niet elke schending even zwaar is. Inschrijver stelt voor ofwel (1) de boete te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 10.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt, danwel (2) dat de boete pas opeisbaar is, indien deze schending door een bevoegde rechter is vastgesteld.

Kunt u hiermee instemmen en aangeven welke optie uw voorkeur heeft?

Antwoord:

Akkoord met 1 beperking tot € 10.000. niet akkoord met 2

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
15

Onderwerp:

GIBIT, artikel 16.2, pagina 22:

Vraag:

Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht van deze hostingpartij tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Slechts in uitzonderingsgevallen zal er succesvol beroep gedaan kunnen worden op overmacht. Indien de Overmacht wordt veroorzaakt door derde die door leverancier zijn ingeschakeld kan dit een grond zijn om succesvol een beroep te doen op overmacht. Tenzij Leverancier maatregelen had kunnen nemen die overmacht had kunnen voorkomen zoals back up's tweede locaties etc..

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
16

Onderwerp:

GIBIT, artikel 17.3, pagina 23:

Vraag:

Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen wil Inschrijver aangeven dat er geen sprake is van maatwerk en dat Aanbestedende Dienst een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst zal krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?

Antwoord:

Het gebruikersrecht is alleen voor de duur van de overeenkomst.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

17

Onderwerp:

GIBIT, artikel 17.4, pagina 23:

Vraag:

Kunt u - ter voorkoming van misverstanden - bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als bedoeld in dit artikel geen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst? Indien u een andere mening bent toegedaan, kunt u toelichten op welke Programmatuur u dit artikel van toepassing acht?

Antwoord:

Deze opdracht bevat geen maatwerkprogrammatuur.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

18

Onderwerp:

GIBIT, artikel 20, pagina 26:

Vraag:

Leverancier wenst het volgende aan artikel 20 toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn."

Antwoord:

Niet akkoord. Indien er tot ontbinding wordt overgegaan zal zorgvuldig en gezamenlijk worden bekeken tot welk moment de prestatie is verricht en daar de betaling op afstemmen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

19

Onderwerp:

GIBIT, artikel 20.11, pagina 28:

Vraag:

Bent u bereid overeen te komen dat artikel 20.11 als volgt komt te luiden:
“Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven ontbinden, indien Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Leverancier wordt ontbonden anders dan in geval van fusie of overname, Leverancier zijn onderneming staakt anders dan in geval van fusie of overname of indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van een partij beslag wordt gelegd, dit beslag ook na een ontheffingsprocedure in stand blijft en deze partij hierdoor niet langer in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen.”

Antwoord:

Nee daartoe is Opdrachtgever niet bereid.

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

20

Onderwerp:

GIBIT, artikel 21, pagina 29:

Vraag:

Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/controleren, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter vele klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Inschrijver stelt voor om dit op te lossen door middel van het overleggen van een certificering. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Het VNG heeft inmiddels ook haar begrip getoond voor dit bezwaar en heeft een dergelijke bepaling (en toelichting) ook in de standaard-verwerkersovereenkomst voor gemeenten opgenomen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Aanbestedende dienst zal terughoudend overgaan met de rechten uit dit artikel. In eerste instantie volstaat het overleggen van certificaten. Alleen in zwaarwegende omstandigheden zal Aanbestedende

dienst gebruik maken van het recht op onbeperkte controle audit.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 21
Onderwerp: GIBIT, artikel 22.9, pagina 30:

Vraag:

Bent u bereid overeen te komen dat artikel 22.10 vervangen wordt door:
“Leverancier verklaart zich voorts bereid om Opdrachtgever desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum eenmalig voor een minimale periode van drie maanden te verlengen, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Hiervoor zal een vergoeding in rekening worden gebracht, naar rato van de laatst geldende gebruiksvergoedingen. De onderhavige Overeenkomst blijft gedurende voornoemde verlenging onverminderd van kracht.”

Antwoord:

Opdrachtgever gaat ervan uit dat u artikel 22.9 bedoeld. Niet akkoord met het tekstvoorstel. Dit belemmert de flexibiliteit die soms noodzakelijk kan zijn om een succesvolle migratie te doen.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 22
Onderwerp: 3.3 Gunning

Vraag:

U geeft aan dat u in de gunningsbeslissing de evaluatieprijs van alle inschrijvers bekend maakt. Inschrijver acht dit niet wenselijk omdat dit commercieel vertrouwelijke informatie betreft. Wij verzoeken u dan ook om de evaluatieprijs niet bekend te maken. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Het bekendmaken van de evaluatieprijs is noodzakelijk zodat afgewezen inschrijvingen kunnen bepalen in welke verhouding zij zijn geëindigd ten opzichte van de partij aan wie de voorlopige gunning is uitgesproken.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Proces

Ref.nr. 23
Onderwerp: 4.3.1 Kwaliteitsdeel

Vraag:

Inschrijver dient in een aantal gevallen een bewijsstuk te overhandigen waaruit blijkt dat Inschrijver daadwerkelijk de eis gestand kan doen. Inschrijver neemt aan dat alleen de partij waaraan de aanbesteding voorlopig wordt gegund deze bewijsstukken dient te overleggen in het kader van de administratieve lasten verlichting?

Antwoord:

Zie hiervoor bijlagen B5 checklist inschrijving en A1 Programma van Eisen en Wensen

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Proces

Ref.nr.

24

Onderwerp:

4.3.1 Kwaliteitsdeel

Vraag:

Onder punt 2 Wens stelt u per wens eerst ½ pagina A4 beschikbaar en vervolgens 1 A4. Om uw vragen kwalitatief goed te beantwoorden verzoeken wij u om de beantwoordingruimte voor alle wensen (met uitzondering van W17 en W19 te verhogen naar 3 pagina's A4, exclusief schermafbeeldingen.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Proces

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E91

Vraag:

U eist een maandrapport over onze dienstverlening. Wij bieden voor onze opdrachtgevers jaarlijks een SaaS service level rapport wat marktconform is en in lijn is met verplichtingen uit verschillende informatiebeveiliging audits. Daarnaast bieden wij live inzage in beschikbaarheid van de oplossing en leveren wij na elke verstoring die significante downtime heeft veroorzaakt een analyse van het incident. Wordt hiermee voldoende invulling gegeven aan eis? En zo niet, wat zijn uw bezwaren?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E89

Vraag:

Hoewel wij het eens zijn met de prioriteitsbepaling van de incidentencategorieën, kunnen wij het niet eens zijn met een door opdrachtgever eenzijdig vastgestelde bepaling van de prioriteit van een incident. Dit is ook niet in lijn met eis 56 (De Oplossing wordt geleverd als SaaS). De prioriteitentabel geeft een duidelijk beeld aan welke criteria moet worden voldaan om in een bepaalde categorie geplaatst te worden. Zoals de eis nu beschreven is, kan de gemeente eenzijdig afwijken van de tabel omdat voor haar gevoel een incident ernstiger is. Bent u het met ons eens dat er verdere invulling gegeven wordt aan deze eis? Wij gaan bij de eventuele gunning graag met uw organisatie in overleg om bovenstaande, en andere zaken, vorm te geven als onderdeel van de definitieve SLA. Kunt u zich deze invulling van de eis vinden?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E88

Vraag:

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

Antwoord:

Dit is akkoord als er daarmee ook inzicht is in waarom en welke wijzigingen gerealiseerd worden.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E79

Vraag:

Bij iSamenleving benoemt u: "De relatie tussen de hoofdzaak (casus) en gerelateerde zaken (signalen & acties) worden overgenomen door de koppeling". In hoeverre is dit reeds in gebruik bij de gemeente? Hoe is dit concreet (functioneel en technisch) ingericht?

Antwoord:

Dit is momenteel zo in gebruik, iSam zet een zaak met hetzelfde zaaknummer door naar Csam waarmee in de koppeling de applicatie wijzigt maar het zaaknummer gelijk blijft. iSam geeft de relatie tussen de verschillende zaken mee in het berichtenverkeer en dit wordt zo overgenomen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E76

Vraag:

U stelt dat met hoge mate van zekerheid moet kunnen worden herleid naar het gebruikte apparaat. Dit ligt niet volledig binnen de invloedssfeer van de oplossing. Zo kan een SaaS-oplossing praktisch gezien enkel herleiden naar aanvrager (zij het via DigiD/eID as ingelogde burger of via eHerkenning ingelogde organisatie) en gebruiker (via ADFS ingelogde medewerker), maar kan deze niet onderscheiden of hier sprake is van frauduleus gebruik van een gebruikersaccount. Tevens kan er niet herleid worden naar apparaat wanneer er gebruik wordt gemaakt van een NAT-firewall, zoals dit gebruikelijk is binnen overheidsorganisaties. Alle medewerkers van de gemeente zullen voor een SaaS-oplossing van één of enkele IP-adressen van de gemeente komen. Burgers en organisaties kunnen hun identiteit op vergelijkbare wijze verbergen door het gebruik van een VPN of door client-spoofing.

Bent u het met ons eens dat wanneer bovenstaande in acht wordt genomen, het voor een beoogde oplossing niet altijd mogelijk is om met hoge mate van zekerheid een incident te herleiden naar een apparaat (in ieder geval niet zonder aanvullende logging van externe systemen zoals ADFS of Logius en dus een nauwe samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen vereist), maar dat de beoogde oplossing wel zou moeten voorzien in in ieder geval logging van gebruiker, datum, tijdstip, resultaat van handeling etc. zodat een zo hoog mogelijke zekerheid kan worden behaald?

Antwoord:

De Opdrachtgever is het hiermee eens.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E71

Vraag:

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

Antwoord:

Opdrachtgever staat toe dat gebruik wordt gemaakt door de mailserver van opdrachtgever.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E71

Vraag:

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

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

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

Antwoord:

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

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E69

Vraag:

Inschrijver koppelt met uw AD voor bijvoorbeeld toegang tot de Oplossing. U bepaalt vervolgens zelf het authenticatie regime, zoals Two Factor Authenticatie. Bent u met ons eens dat op deze manier op de juiste wijze invulling wordt gegeven aan deze eis?

Antwoord:

De Opdrachtgever is het hiermee eens.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E58

Vraag:

Wat verstaat u onder "Prefill eFormulieren services"?

Antwoord:

Zie voor de uitleg van deze standaard: https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_2/0.9/id-bc292361-8db0-11e3-67ab-0050568a6153

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, W15

Vraag:

Ons zaakstelsel biedt uitgebreide BBV-functionaliteiten om het proces van A tot Z te ondersteunen. Staat u ervoor open om deze functionaliteiten te onderzoeken en te herevalueren of, en zo ja, in welke mate Notubox door u gebruikt gaat worden in het nieuwe zaakstelsel?

Antwoord:

Opdrachtgever staat hier voor het onderdeel van het proces van het MT en het college voor open.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, W14

Vraag:

Wat bedoelt u met 'sub-' en 'gekoppelde' zaken? Kunt u een concreet voorbeeld geven?

Antwoord:

De Opdrachtgever ziet dat er niet consistente benaming is gebruikt in het Programma van Eisen. Met subzaken wordt deelzaken bedoeld. Bij gekoppelde zaken gaat het om het gerelateerde zaken. Indien deze definities niet afdoende zijn dan hoort de Opdrachtgever dit graag in de volgende Nota van Inlichtingen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E52

Vraag:

Zoals wij het begrijpen, wenst u een integratie met een BI-Tool voor het realiseren van managementrapportages. In het kader van een adequate informatiebeveiliging en ons behaalde ISO27001 certificaat is het voor een SaaS- oplossing niet toegestaan om rechtstreeks toegang tot de database te verschaffen, maar om dit op basis van webservices te realiseren. Zo hebben wij op basis van onze REST API koppelingen (op basis van JSON) gerealiseerd met o.a. PowerBI, Cognos en Tablau. Mogen wij aannemen dat dit is wat u wilt bereiken? Zo niet welke bezwaren ziet u hier in?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E34

Vraag:
Bedoelt u hiermee het gebruik van kaartlagen WMS/WFS?

Antwoord:
Ja

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E33

Vraag:
Uw eis vereist aanvullende aandacht, omdat een kaartlaag niet in een zaakstelsel wordt ontworpen en beheerd. Wel bevat een zaakstelsel geografische informatie die binnen een geo-viewer of andere applicatie van toegevoegde waarde is en derhalve gemakkelijk dient te worden ontsloten. We hebben reeds overheidsorganisaties mogen ondersteunen met het ontsluiten van geografische zaakgegevens. In deze gevallen betekent dit dat het hierbij om coördinaten gaat. Wij denken dat het uw doel is om deze (zaak)locaties te ontsluiten, wat op deze wijze kan, zonder vormvereisten te stellen. Mogen wij ervan uitgaan dat het uitgangspunt van de gemeente is dat de uitwisseling en het gebruik van geografische informatie middels webservices mogelijk moet zijn?
In dat geval stellen wij een meer open en gebruikelijke herformulering van Eis 40 voor: "De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen."

Antwoord:
"Het aanpassen van eis 33 is akkoord."
"

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, W8.C

Vraag:

Wat verstaat u onder 'kernregistraties'? Kunt u een concreet voorbeeld noemen?

Antwoord:

Opdrachtgever bedoelt hiermee op gemeentelijke registraties die intern behandeld worden als basisregistratie. Bijvoorbeeld: monumenten en invalideparkeerplaatsen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E19

Vraag:

U vraagt in deze eis NEN-ISO 15489 en NEN-ISO 23081. NEN-ISO 2082 is de nederlandse norm welke gebaseerd is op de genoemde normen. Wij zijn NEN-ISO 2082 gecertificeerd (tevens bezig met certificering voor ISO 16175) en gaan er derhalve vanuit dat wij voldoen aan de eisen. Ziet u hier bezwaar in?

https://www.noraonline.nl/wiki/NEN_2082

Antwoord:

Opdrachtgever ziet hier geen bezwaar in de eis, zolang de aangeboden functionaliteiten van de Oplossing voldoende zijn om te kunnen voldoen aan de genoemde normen in de eis. In de eis wordt uitgevraagd NEN 2082 OF NEN-ISO1549 en NEN-ISO23081.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, E10

Vraag:

Wij hebben verschillende mogelijkheden voor het tonen en notificeren van medewerkers met betrekking tot wijzigingen in een zaak. Het afronden van een deelzaak geeft niet per definitie automatisch een notificatie. Wij adviseren onze klanten dit in te richten op basis van taken. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.

Antwoord:

Opdrachtgever ziet dit als een acceptabele oplossing.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, W1.D

Vraag:

U geeft aan dat u nu vanuit de ZTC kunt configureren welke zaken leiden tot de start van een proces in een TSA. U noemt iBurgerzaken en iSamenleving. Hoe zijn deze applicaties op dit moment gekoppeld? StUF-ZKN? API?

Antwoord:

Deze koppeling is gelegd op basis van StUf - ZKN en loopt via iConnect

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, blz 2 punt 2

Vraag:

Wanneer dient de leverancier de SLA aan te leveren?

Antwoord:

De beoogd contractant dient dit voor definitieve gunning in te leveren.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:

Bijlage A1, Programma van Eisen en Wensen, blz 2 punt 1

Vraag:

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

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, Bijlage A6
Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Inschrijver conformeert onvoorwaardelijk aan de handreiking Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten van de IBD. Kunt u bevestigen dat u deze ook aanhoudt?

Antwoord:

Bijlage A6 is de laatste modelversie van VNG

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Contract

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, Bijlage A4 Concept
Overeenkomst, 12

Vraag:

Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale Acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o. a. onze backupservices en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?

Antwoord:

Akkoord dat kosten voor Hosting en Support vanaf technische oplevering in rekening gebracht mogen worden.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Contract

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, Bijlage A4 Concept
Overeenkomst, 7.2

Vraag:

Wij verzoeken u niet af te wijken van artikel 8.11. U eist hier dat de gemeente akkoord moet geven alvorens een release wordt gepubliceerd. Dit is in strijd met E56. Onze oplossing is een echte SaaS-oplossing, wat betekent dat alle opdrachtgevers gebruikmaken van dezelfde softwareversie die continu en iteratief wordt ge-update. Het is onwerkbaar is om tientallen opdrachtgevers om akkoord te vragen alvorens wij een crash-release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van de gemeente moeten wachten.

Wij begrijpen echter dat u grip wilt hebben op de software omdat updates mogelijk effect hebben op de uitvoering van uw bedrijfsprocessen. Wij hebben hier samen met onze opdrachtgevers over nagedacht en een praktische oplossing voor bedacht. In ons releasebeleid hebben we een proces beschreven waarbij er periodiek (tweewekelijks) een release wordt geplaatst. De functionaliteiten in deze release zijn in een centraal beschikbare ontwikkelomgeving te volgen. Opdrachtgevers hebben hierbij de mogelijkheid om een release-bezwaar in te dienen wanneer zij achten dat er een productieverstorend probleem wordt geïntroduceerd. Wanneer een release onverhoopt toch een productieverstorend probleem bevat hebben wij het mandaat van de opdrachtgevers om de release in te trekken.

Kunt u zich in deze invulling van de eis vinden? Zo niet welke knelpunten ziet u?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Contract

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, Bijlage A4 Concept Overeenkomst, 6

Vraag:

U noemt het acceptatieprotocol. Gaat dit om een bestaand bestand? Zo ja; kunt u deze beschikbaar maken? En zo nee: kunt u dan bevestigen dat het acceptatieprotocol in samenspraak wordt opgeleverd? En dat het dus gaat om een "nader op te stellen testprotocol".

Antwoord:

Deze is toegevoegd als bijlage C2

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Contract

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, Bijlage A4 Concept Overeenkomst, 4

Vraag:

Punt 4.6 "De looptijd van de Gebruiksrechten is eeuwigdurend." staat haaks op GIBIT 2020 en past niet bij het afnemen van een SaaS-dienst, wat in feite een abonnementsvorm is. We willen vragen dit punt te laten vervallen. Conform GIBIT 17.3 zijn de gebruiksrechten immers reeds ingeregeld.

Antwoord:

Akkoord gebruikersrecht conform artikel 17,3 alleen gedurende de looptijd van de overeenkomst

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Contract

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, Bijlage A4 Concept Overeenkomst, 12 Vergoedingen

Vraag:

Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale Acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o. a. onze backupservices en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag met ref. nr. 47

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Contract

Ref.nr.

51

Onderwerp:

GIBIT 13.2

Vraag:

De maximale bedrijfsaansprakelijkheid van 5 miljoen per gebeurtenis is erg hoog, niet marktconform en niet in lijn met de verwachte waarde van de opdracht. Wij verzoeken u daarom dit bedrag te verlagen naar een maximale

bedrijfsaansprakelijkheid van 2,5 miljoen euro per aanspraak met een totaal van 5 miljoen per jaar.

Antwoord:

Zie het antwoord op de vragen met ref. nr. 12 en 13

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Invulbijlage zaak- en archiefsysteem V03StH, Bijlage B5

Vraag:

U vraagt bij voorlopige gunning een kopie van ISO certificaten. Onzes inziens betreft dat enkel ISO27001 conform 5.5.2 technische geschiktheidseisen. Bij de andere ISO-geschiktheidseisen vraagt u een werkwijze conform ISO (waarbij ondertekening van de UEA akkoord betekent). Kunt bevestigen dat de inlevering van het ISO 27001 certificaat na voorlopige gunning volstaat?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat een kopie van het ISO 27001 certificaat na voorlopige gunning volstaat.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Invulbijlage zaak- en archiefsysteem V03StH, Bijlage B5

Vraag:

Wat wenst u bij "Bijlage programma van wensen"? Verwijst u daarmee naar de kwalitatieve inlevering (beantwoording van de wensen)?

Antwoord:

Ja daarmee wordt bedoeld de uitwerking van de wensen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Invulbijlage zaak- en archiefsysteem V03StH, Bijlage B5

Vraag:

De geheimhoudingsverklaring van B4 wordt niet genoemd als in te leveren document in B5. Klopt dat?

Antwoord:

Zie checklist versie 2

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Invulbijlage zaak- en archiefsysteem V03StH, Bijlage B5

Vraag:

U vraagt om de inlevering van "Uitwerking gunningscriteria Programma van Eisen en Wensen op basis van A3". Waar verwijst u naar met "A3?" En in hoeverre verhoudt dit zich tot "Bijlage programma van wensen" die eveneens in de tabel staat? Het verschil is ons niet duidelijk.

Antwoord:

De correcte verwijzing dient te zijn bijlage A1 Programma van eisen en wensen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Invulbijlage zaak- en archiefsysteem V03StH, Bijlage B2

Vraag:

We dienen aan te tonen dat "3 jaar voor de datum van inschrijving" ervaring is opgedaan in de selectiecriteria. Hoe bedoelt u dat? Mogen we die drie jaar rekeningen met een startdatum voor implementatie? Of bedoelt u het zo: minimaal 3 jaar geleden een implementatie afgerond conform selectiecriteria?

Antwoord:

U dient een implementatie afgerond te hebben in een periode van drie jaar voorafgaand aan de datum van inlevering.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Prijsblad

Vraag:

Het plafondbedrag verandert mee met het totaalbedrag en is daardoor identiek aan het door ons ingevulde totaalbedrag. Klopt dat?

Antwoord:

De Opdrachtgever hanteert geen plafondbedrag voor de aanbesteding. Deze regel is uit het prijzenblad verwijderd. De Opdrachtgever publiceert een nieuwe versie van het prijzenblad naar aanleiding van deze NvI.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Prijnsblad

Vraag:

Het is gebruikelijk dat de leverancier het prijsblad aanlevert met de gewenste koppelingen (in dit geval de koppelingen die bij E79 zijn uitgevraagd). We verzoeken u deze koppelingen toe te voegen aan het prijsblad en het prijsblad opnieuw op te leveren.

Antwoord:

Het prijzenblad is aangepast. Zie hiervoor bijlage B3v2. U mag voor uw inschrijving allen versie B3v2 gebruiken. Alle andere versies zijn ongeldig.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, 5.5.1 Ervaring/referenties

Vraag:

Begrijpen wij het goed dat één referentie volstaat als daarmee alle drie de kerncompetenties bewezen worden?

Antwoord:

Indien u beschikt over één referent die voldoet aan alle drie de kerncompetenties is het toegestaan om deze voor alle drie op te voeren. U mag ook 2 of 3 referenten opvoeren.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, 5.5.1 Ervaring/referenties

Vraag:

Het is ons niet helemaal duidelijk wat voor document u precies wenst bij de tevredenheidsverklaring of 'certificaat'. Indien niet in bezit van het certificaat, mag inschrijver dan zelf een template voor de tevredenheidsverklaring opstellen in een worddocument met de door u geëiste gegevens? Of heeft u zelf een template?

Antwoord:

Voor de teveredenheidsverklaring is geen vastgesteld format. Inschrijver mag hier zelf een format voor gebruiken. Waarbij het van belang is dat wij kunnen controleren dat voldaan wordt aan de betreffende kerncompetentie en de naam van de contactpersoon van de betreffende onderneming. Het is toegestaan dat bijlage B2 referentie door de contactpersoon van de betreffende klant wordt ondertekent.

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

61

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, 5.5.1 Ervaring/referenties

Vraag:

Wanneer we een klant als referent aandragen, is dat altijd met goedkeuring van de klant. Bij een referentie in deze branche kunt u er van uit gaan dat het om een tevreden klant gaat. Desgewenst kunt u nog contact opnemen om dit te verifiëren.

We verzoeken u om een dergelijk 'certificaat / tevredenheidsverklaring' bij de referentie dan ook te schrappen, om onnodige administratieve rompslomp bij meerdere partijen (waaronder de referent) te beperken. Mocht u toch zeker willen zijn van de betrokkenheid van de referent, dan kunt u bijvoorbeeld nog de handtekening van de referent in B2 vragen. Dat is dan weer een kleine moeite.

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag met ref. nr. 61.

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

62

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, 4.7 Indienen Inschrijving

Vraag:

We verwijzen u naar onze vragen omtrent B5. We verzoeken u een nieuwe versie van B5 aan te leveren.

Antwoord:

Er is een nieuwe bijlage B5 toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, 4.5 Boetebeding

Vraag:

Alhoewel de eis om na 3 maanden te voldoen aan het programma van eisen en wensen alleszins redelijk is, schrikt het 'boetebeding' af. Het aangaan van een dergelijke constructie geeft geen blijk van vertrouwen en partnerschap, iets wat beide partijen wat ons betreft dienen na te streven. Het boetebeding is daarnaast allerminst marktconform. Opdrachtgever heeft een dergelijk risico als niet op tijd opgeleverde functionaliteiten al grotendeels afgedekt in de betalingsvoorwaarden, met het aanhouden van de integrale acceptatie. We verzoeken u in alle redelijkheid het boetebeding te schrappen.

Antwoord:

De termijn van de in paragraaf 4.5.2 benoemde boetebeding gaat in vanaf het moment van integrale acceptatie en heeft betrekking op de gebreken zoals die in het acceptatieprotocol benoemd zijn. Vanaf dat moment heeft Opdrachtnemer maximaal 3 maanden om de betreffende gebreke op te lossen. In het kader van beoogd partnership geven wij een termijn om de problemen eerst op te lossen in plaats van meteen een boete op te leggen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, 4.4 Prijsopgave

Vraag:

Het is best gebruikelijk om nultarieven te hanteren in prijsbladen. In dit geval zijn bij een all-in-one oplossing de componenten die los op het prijzenblad staan geïntegreerd, en is daarom geen aparte prijs te noemen. Het is immers geen losse functionaliteit. We vragen u daarom om toestemming om toch nultarieven te mogen hanteren bij onderdelen wanneer deze

gevraagde functionaliteit deel uitmaakt van de aangeboden oplossing.

Antwoord:

Dit is akkoord voor het onderdeel waar de functionaliteiten worden uitgevraagd in het prijssjabloon.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, 4.3.2
Beoordelingssystematiek kwaliteit op basis van Wensen

Vraag:

Kunt u aangeven wat de vastgestelde puntenverdeling is tussen de vragen?
Of wegen alle vragen even zwaar bij de beoordeling?

Antwoord:

Zie bijlage C1 weging kwalitatieve wensen

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, 4.3.1 Kwaliteitsdeel

Vraag:

In hoeverre wenst u een serieuze inschrijving? Er is voor ons geen ruimte om een degelijk antwoord op uw vragen te formuleren als u een half A4 beantwoording per wens (incl. subvragen) aanhoudt.

U hanteert uitgebreide vragen. In andere aanbestedingen wordt doorgaans 3 A4 per vraag (inclusief subvragen) aangehouden voor de inschrijving. We raden u dan ook sterk aan om het maximaal aantal A4 te verruimen van 0,5 A4 naar 3 A4.

Antwoord:

zie het antwoord op de vraag bij ref. nr. 24

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Al.Zaak.en.archiefsysteem.gemWaddinxveen.pdf, 4.3 Gunningscriterium

Vraag:

U geeft aan dat de aanbesteding op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gegund gaat worden. Kunt u aangeven hoe de verhouding is tussen prijs en kwaliteit?

Antwoord:

Zie bijlage C1 weging kwalitatieve wensen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:

4.3.1 Kwaliteitsdeel

Vraag:

U geeft aan dat het niet is toegestaan om Wensen, waaraan Inschrijver redelijkerwijs geheel of gedeeltelijk kan voldoen, niet op te nemen in de Inschrijving van Inschrijver.

In onder andere wens 7 en 18 dient Inschrijver expliciet aan te geven of de beschreven functionaliteit onderdeel is van de aanbidding. Dit lijkt tegenstrijdig.

Aangezien het naar mening van Inschrijver leveranciers vrij staat om bepaalde onderdelen wel of niet aan te bieden, stellen wij voor dat een beschreven functionaliteit in een wens onderdeel is van de aanbidding, mits leverancier expliciet in de beantwoording van de wens aangeeft dat dit geen onderdeel is van de aanbidding. Gaat u hiermee akkoord, zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Het gedeelte: TENZIJ leverancier expliciet aangeeft dat (delen van) de beschreven functionaliteit geen onderdeel zijn van de aanbidding." vervalt. Alle kosten die veroorzaakt worden door het invullen van wensen dienen in uw inschrijfprijs inbegrepen te zijn.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Proces

Ref.nr.
69

Onderwerp:

4.3.1 Kwaliteitsdeel

Vraag:

Bovenaan pagina 10 van de aanbestedingsleidraad schrijft u het volgende: "Indien achteraf mocht blijken dat Opdrachtnemer niet bereid of in staat is

een geconformeerde Minimumeis, Eis of wens met Toelichting binnen het kader van diens Aanbieding volledig conform te realiseren, komen alle kosten die Aanbestedende dienst moet maken, de kosten van eventuele derden daaronder inbegrepen, om alsnog volledig aan de betreffende Eis of wens met Toelichting invulling te geven, onverkort voor rekening van Opdrachtnemer”.

Inschrijver verzoekt u om hieraan toe te voegen: “voor dit bekend is gemaakt in de aanbestedingsdocumenten en voor zover dit binnen de invloedssfeer van Inschrijver licht”. Wanneer bijvoorbeeld een vakapplicatie niet kan koppelen op basis van de aangegeven standaard in het programma van eisen, is het niet reëel dat eventuele kosten aan de zijde van de vakapplicatie (derden) voor rekening van Inschrijver komen.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Proces

Ref.nr.
70

Onderwerp:

4.3.2 Beoordelingssystematiek kwaliteit op basis van Wensen

Vraag:

U geeft aan dat elk punt behaald bij een wens goed is voor een fictieve korting van € 300,-. In totaal zijn er voor kwaliteit 800 punten te behalen. De totaal te behalen fictieve korting bedraagt € 240.000.

De fictieve korting (FK) wordt berekend op basis van de formule:
FK subgunningscrit. “x” = toegekende Waardering. * maximale punten subgunningscrit. “x” *300. Wij verzoeken u om de maximale punten per wens (1 t/m 21) kenbaar te maken en een rekenvoorbeeld bij te voegen op welke wijze de totale fictieve korting voor de 21 wensen tot stand komt.

Antwoord:

Zie bijlage C1 weging kwalitatieve wensen

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Proces

Ref.nr.
71

Onderwerp:

4.3.2 Beoordelingssystematiek kwaliteit op basis van Wensen

Vraag:

U schrijft wanneer de uitwerking van de verschillende

subgunningscriteria in strijd is met hetgeen in de Aanbestedingsstukken is beschreven is er sprake van een ongeldige Inschrijving en zal de Inschrijving diensgevolge ter zijde worden gelegd.

Inschrijver vindt dit een vergaande maatregel en acht deze niet proportioneel. Bij de uitwerking van de wensen kan er mogelijk een verschil van interpretatie ontstaan, waarbij Inschrijver wel voldoet aan de gestelde eisen. Wij verzoeken u in dit geval om eventuele onduidelijkheden eerst te verifiëren bij de betreffende inschrijver voordat u deze direct uitsluit van deelname aan deze aanbesteding. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?

Antwoord:

Opdrachtgever zal niet lichtzinnig een inschrijving terzijde leggen. Voordat wij tot een dergelijk besluit overgaan zullen wij eerst navraag doen bij inschrijver.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Proces

Ref.nr.
72

Onderwerp:
4.5 Boetebeding

Vraag:

In paragraaf 4.5.2. heeft u een boetebepaling opgenomen indien niet wordt voldaan aan het programma van eisen. Dit loopt uiteen tot het inhouden van percentage van het maandbedrag tot het uiteindelijk ontbinden van de overeenkomst na 6 maanden.

Inschrijver acht deze boetebepaling niet proportioneel. Inschrijver dient immers op het moment van inschrijving onvoorwaardelijk te voldoen aan het programma van eisen anders is uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure het gevolg. Daarnaast biedt de GIBIT voldoende mogelijkheden om Leverancier op eventuele gebreken/tekortkomingen te wijzen en uiteindelijk om de overeenkomst te ontbinden. Een aanvullende boetebepalingen achten wij dan ook niet wenselijk. Wij verzoeken u om deze boetebepaling te schrappen. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u te motiveren waarom u een aanvullende boetebepaling proportioneel acht.

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag ref. nr. 64

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Contract

Ref.nr.

73

Onderwerp:

5.5.1 Ervaring/referenties

Vraag:

Bij de kerncompetenties vraagt u om ervaring met het verzorgen van een conversie. Is een conversie onderdeel van deze aanbesteding?

Antwoord:

Opdrachgever hecht waarde aan ervaring met conversie maar dit is behalve een onderdeel van het implementatieplan geen onderdeel van de aanbesteding.

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

74

Onderwerp:

Bijlage A4 CONCEPT OVEREENKOMST, artikel 4.6

Vraag:

In artikel 4.6. staat vermeld dat de looptijd van de Gebruiksrechten eeuwigdurend is. Dit is hoogst ongebruikelijk bij een SaaS-oplossing. Inschrijver verzoekt u om deze eis als volgt aan te passen: "de looptijd van de Gebruiksrechten is gelijk aan de looptijd van de overeenkomst". Graag uw akkoord.

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag ref. nr. 50

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

75

Onderwerp:

Bijlage A4 CONCEPT OVEREENKOMST, artikel 7.2

Vraag:

Artikel 7.2.: De Opdrachtgever kan er uiteraard van uitgaan dat wij de Oplossing blijven doorontwikkelen om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. De Opdrachtgever kan er zelfs van uitgaan dat we blijven doorontwikkelen om competitief te blijven. Echter, zoals deze eis nu staat geformuleerd zal alle ontwikkeling kosteloos moeten zijn gedurende de contractperiode. Dit sluit per definitie de invulling van specifieke wensen van opdrachtgevers bij dergelijke ontwikkeling uit. Bent u het met ons eens dat nieuwe ontwikkelingen, zoals integraties, een nauwe samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever vereisen en dat niet op voorhand gezegd

kan worden dat de volledige ontwikkeling kosteloos plaats kan vinden?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht dat doorontwikkeling om te blijven voldoen aan wet- en regelgeving kosteloos is. Opdrachtgever is het met leverancier eens dat op voorhand niet gezegd kan worden dat doorontwikkeling op basis van specifieke wensen van Opdrachtgever kosteloos is.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Contract

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage A4 CONCEPT OVEREENKOMST, artikel 8.2

Vraag:

Artikel 8.2.: Het is Inschrijver niet geheel duidelijk wat u met dit artikel bedoelt. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

De oplossing van Opdrachtnemer maakt gebruik van Derde Programmatuur. De derde programmatuur is nader omschreven in de inschrijving. U dient aan uw inschrijving een overzicht toe te voegen van de door u gebruikte derde programmatuur.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Contract

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Programma van eisen E3

Vraag:

U eist dat in de ZTC per fase een andere behandelaar(groep) kan worden geconfigureerd, waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. Binnen onze Oplossing is het mogelijk om een betrokkene type verplicht te stellen. Daarnaast kan de behandelaar met enkele muisklikken een betrokkene toevoegen/wijzigen binnen de zaak. Wij begrijpen de wens om een behandelaar automatisch te wijzigen bij een statusovergang. Wij hebben dit bewust niet geautomatiseerd. Wanneer een medewerker uit dienst treedt dient de beheerder alle statussen van een zaaktypen aan te passen. Inschrijver acht dit niet wenselijk en verzoekt u dan ook om het handmatig toevoegen van een behandelaar bij een statuswijziging toe te staan. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

Opdrachtgever heeft de wens om met behaldelaargroepen te kunnen werken bij het toewijzen van de behandeling en de statusovergangen. Uw vraag is voor opdrachtgever niet helder. Hoe is een betrokkene type te interpreteren? Welke functionaliteit heeft een betrokken type? Kunt u dit toelichten met een voorbeeld?

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Programma van Eisen, W5B

Vraag:

In eis 17 staat u zowel real-time collaborative editing (RTCE)) als een 'check-in check-out'-functionaliteit toe bij het bewerken van documenten. In wens 5, vraag B dient Inschrijver specifiek de mogelijkheid van real-time collaborative editing te beschrijven. Betekent dit dat real-time collaborative editing meer punten oplevert bij vraag B dan een 'check-in check-out'-functionaliteit? Indien dit het geval is, verzoeken wij u conform eis 17 een beschrijving op basis van een check-in check-out'-functionaliteit ook toe te staan en gelijkwaardig te beoordelen. Immers, partijen die een 'check-in check-out'-functionaliteit bieden zouden anders bij deze vraag benadeeld worden, aangezien de beantwoording van de wensen 80% van de eindscore bepaalt. Graag uw visie hierop.

Antwoord:

De Opdrachtgever eist de mogelijkheid voor check-in check-out of real time collaborative editing. Echter, heeft de Opdrachtgever bij de uitvoering van de werkprocessen een voorkeur voor RTCE. Het is toegestaan om ook de check-in check-out functionaliteit te beschrijven in de wens, maar de Opdrachtgever wil graag weten wat de mogelijkheden zijn voor RTCE in de Oplossing. Check-in check out is minimale functionaliteit, RTCE heeft meer toegevoegde waarde voor de Opdrachtgever en zal daarmee hoger gescoord worden in deze specifieke wens.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Programma van Eisen, W6C

Vraag:

Bij vraag C van deze wens dient te worden beschreven op welke wijze de Oplossing de procestermijn kan toepassen bij het bepalen van de vernietigingsdatum.

Wat bedoelt u hier precies met 'procestermijn' en op welke wijze wenst u dit toe te passen?

Antwoord:

Deze procestermijnen zijn afhankelijk van het zaaktype. Bij het voorbeeld voor een vergunning kan het zijn; een vergunning is afgegeven voor de duur van 3 jaar, dan is de procestermijn 3 jaar en na deze drie jaar gaat de bewaartermijn in. Niet alle zaaktypes kennen een procestermijn. zie ook <https://vng.nl/nieuws/selectielijst-2020-vastgesteld>

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Programma van Eisen, E41

Vraag:

U vraagt dat de webformulieren gebruik maken van een standaard internet betaal oplossing. Inschrijver levert standaard Ingenico mee met haar webformulieren. Bij Ingenico kunt zelf instellen of betaling met creditcard van toepassing is. Inschrijver neemt aan dat zij op deze wijze voldoet aan de gestelde eis? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:

Programma van Eisen, E58+E79

Vraag:

U eist een koppeling op basis van StUF-Geo BAG / StUF-Geo IMGeo. StUF-Geo IMGeo is een op StUF-gebaseerde berichtenstandaard voor uitwisseling van BGT|IMGeo gegevens van de bronhouder naar LV-BGT en binnen een bronhoudersorganisatie tussen de afdeling Geo(-informatie) en BOR. Beide standaarden zijn niet gebruikelijk voor een zaakstelsel. Inschrijver biedt (conform eis 33) de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om zaken als kaartlaag aan te bieden aan andere systemen. Inschrijver verzoekt u dan ook om ten aanzien van deze eis WMS /WFS toe te staan. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?

Antwoord:

"Toevoeging van Web mapping services en Web Feature Services zijn

akkoord als standaard. (E 58)

Hetzelfde geldt voor (E 79) Hierbij wel de toevoeging dat het gebruik van Nederlands WFS profiel de voorkeur heeft. WMS levert namelijk een plaatje. De opdrachtgever ziet het liefst een interactief plaatje waarin we locaties kunnen pinnen.

Iets wat naar menig van de opdrachtgever geleverd kan worden door de WFS kaartlaag"

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Programma van Eisen, E59 + E60

Vraag:

U eist dat de Oplossing voldoet aan de WCAG 2.2 richtlijnen. De richtlijnen van de WCAG 2.2 zijn echter nog in ontwikkeling. De WCAG richtlijnen versie 2.1 is momenteel de defacto standaard. In wens 7 spreekt u zelf ook over WCAG 2.1. Bent u bereid om deze eis aan te passen naar de WCAG 2.1 richtlijnen, waarbij Leverancier garandeert dat zij aan de richtlijnen van WCAG 2.2 voldoet zodra deze normen van kracht zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever kan hiermee akkoord gaan, mits leverancier voldoet aan de WCAG 2.2. zodra deze van toepassing is.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Programma van Eisen, E62

Vraag:

U eist dat er minimaal een test- en productieomgeving beschikbaar wordt gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers.

Zoals deze eis nu is geformuleerd kunt u onbeperkt gebruikers en data toevoegen aan beide omgevingen. Inschrijver acht het niet proportioneel dat u een onbeperkt aantal gebruikers eist omdat de kosten voor het gebruik van een SaaS-oplossing nauw samenhangt met onder andere het aantal gebruikers en de opslag van data.

Inschrijver stelt een test- en productieomgeving beschikbaar voor het aantal gebruikers (named based accounts) dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt. Wij verzoeken u dan ook om de zin "zonder beperkingen op het aantal gebruikers" uit deze eis te verwijderen. Gaat u

hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Dit is akkoord

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Programma van Eisen, E65

Vraag:

U eist dat er uitsluitend gebruik wordt gemaakt van beheerdiensten en ontwikkeldiensten van partijen die zich bevinden in de Europese Economische ruimte.

Inschrijver neemt aan dat de moedermaatschappijen van deze partijen die de diensten beheren en ontwikkelen zich ook moeten bevinden in de Europese Economische ruimte?

Antwoord:

Eis 65 vervalt

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Programma van Eisen, E66

Vraag:

In eis 56 eist u dat de Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). In eis 66 maakt u hier een uitzondering op door een plug-in voor kantoorautomatisering toe te staan. Dit is tegenstrijdig.

Door het installeren van een (lokale) plug-in voor kantoorautomatisering is de oplossing alleen te gebruiken op apparaten waar de lokale plug-in geïnstalleerd is. Hierdoor is geen sprake meer van een SaaS-oplossing. Bovendien creëert u een ongelijk speelveld door een uitzondering te maken op deze eis, aangezien er partijen zijn die dit binnen de SaaS-oplossing hebben gerealiseerd. Inschrijver verzoekt u dan ook om het installeren van lokale plug-ins niet toe te staan. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

De Opdrachtgever ziet hier geen tegenstrijdigheid in. Indien een plugin voor

kantoorautomatisering helpt om de uitvoering van het werk te verbeteren dan staat de Opdrachtgever dit toe. De voorkeur gaat uit naar uitvoering binnen de SaaS-oplossing, echter moet de functionaliteit niet verminderen binnen de SaaS-oplossing. Hierdoor staat de Opdrachtgever installatie van de lokale plugin voor kantoorautomatisering toe. Opdrachtgever wil dat medewerkers beschikken over kantoorautomatisering (met gewenste functionaliteit), hetzij via een plugin, hetzij geïntegreerd in de Oplossing.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Programma van Eisen, E68

Vraag:

Onze Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via een responsive design. De kwaliteit van de leesbaarheid van de tekst blijft, ook bij het gebruik van de Oplossing op mobiele devices zoals smartphones grotendeels behouden. De hoeveelheid tekst die de Oplossing kan weergeven op een pagina blijft echter afhankelijk van de schermgrootte. Met name de extern gepubliceerde onderdelen zoals de PIP en webformulieren zijn volledig geoptimaliseerd voor het gebruik op mobile devices. Gaat u akkoord met de bovenstaande zienswijze dat het zaakstelsel gebruikt wordt op grotere schermen (vanaf het formaat tablet) en dat op smartphones met name de extern gepubliceerde onderdelen worden gebruikt?

Antwoord:

Dit is akkoord, opdrachtgever verwacht minimaal gebruiksvriendelijke functionaliteit om taken af te kunnen handelen op een mobiel device, zoals een akkoord of het uitvoeren van een elektronische ondertekening.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Programma van Eisen, E69

Vraag:

Inschrijver koppelt haar Oplossing met uw Active Directory voor toegang tot de Oplossing en Single-Sign-On. Bent u met ons eens dat u zelf de 2-factor authenticatie kunt instellen voor het gebruik van de Oplossing buiten het publieke IP adres van uw gemeente? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

zie het antwoord op de vraag bij ref. nr. 32

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Programma van Eisen, E72

Vraag:

Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 8:00 - 18:00 uur. Bent u bereid om deze eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Ja wij zijn bereid de eis hierop aan te passen.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Programma van Eisen, E72

Vraag:

Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van 99,5% tijdens werkdagen en voor de overige uren van de werkweek en het weekend een beschikbaarheid van 95,0% inclusief gepland onderhoud eist, laat dit weinig ruimte over voor het onderhoud van de Oplossing. Stemt u ermee in om voor de overige uren van de werkweek en in het weekend een beschikbaarheid te hanteren van 95% exclusief gepland onderhoud? Hiermee geeft u inschrijver de mogelijkheid om afdoende onderhoud te plegen. Indien u de beschikbaarheid wenst te berekenen inclusief gepland onderhoud, verzoeken wij u om de beschikbaarheid voor de overige uren van de werkweek en het weekend te verlagen naar 90%. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met een beschikbaarheid van 95,0% exclusief gepland onderhoud voor de overige uren van de werkweek en het weekend. Extern gepubliceerde onderdelen hanteren wel de beschikbaarheidseis van 95% inclusief gepland onderhoud.

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Programma van Eisen, E73

Vraag:

U geeft aan dat de resultaten van de benoemde handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven. Bij een SaaS-oplossing zijn deze KPI's mede sterk afhankelijk van de internetsnelheid van de Opdrachtgever. Inschrijver heeft hier echter geen invloed op en verzoekt u daarom om deze eis aan te passen naar de marktconforme standaard:

Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 185 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat in 90% van de gevallen de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:

1. Het starten van een nieuwe zaak.
2. Het accepteren van een zaak.
3. Het zetten van een nieuwe status.
4. Het bepalen van het resultaat.
5. Het toevoegen van een document.
6. Het afronden van een zaak.
7. Het tonen van zoekresultaten.
8. Het tonen van de werkvoorraad.
9. Het tonen van een zaak
10. Het aanmaken van een contactmoment.

Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

Dit is niet akkoord. U geeft aan rekening te willen houden met de internetsnelheid, maar dit komt niet terug in uw suggestie. Hierin zijn de standaarden slechts verlaagd. Wel wil Opdrachtgever bevestigen dat de internetsnelheid van de Opdrachtgever buiten beschouwing wordt gelaten bij het meten van de tijd.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
91

Onderwerp:

Programma van Eisen, E79

Vraag:

Over welke eHerkenningsmakelaar beschikt u?

Antwoord:

Reconi

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Programma van Eisen, E79

Vraag:

E79:

Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de aanbestedende dienst beschikt over de benodigde Digikoppeling adapter ten behoeve van de koppeling met MijnOverheid?

Antwoord:

Ja. Via iConnect van PinkRoccade.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Programma van Eisen, E79

Vraag:

Bij de koppeling met iSamenleving geeft u aan dat zaken die vanuit iSamenleving doorgezet worden naar Civision Samenlevingszaken in de oplossing hetzelfde zaaknummer houden.

Doelt u hiermee op de werkwijze waarbij volgens de standaard Zaak- en Documentservices de vakapplicatie een zaaknummer opvraagt bij het zaaksysteem, waardoor zowel de vakapplicaties als het zaaksysteem hetzelfde zaaknummer hanteren? Zo niet wat bedoelt u dan met deze zinsnede?

Antwoord:

Er is 1 zaak die start in iSamenleving en met hetzelfde zaakkenmerk doorgaat naar Civision. Het enige wat hierin wijzigt in het zaaksysteem is de afnemer applicatie.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Programma van Eisen, E79

Vraag:

Inschrijver merkt op dat er bij de geëiste koppelingen geen koppeling is opgenomen voor een scanoplossing. Wij nemen aan dat een koppeling met een scanoplossing gewenst is, aangezien in wens 2 wordt gesproken over

scan mogelijkheden. Wenst u een met een scanoplossing te koppelen, en zo ja, welke?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst met een scanoplossing te koppelen. Deze zal na de voorlopige gunning aanbesteed worden.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:

Programma van Eisen, E81

Vraag:

De Opdrachtnemer dient de trainers (t.b.v. eindgebruikers) van de Oplossing op te leiden. Hoeveel trainers dient de Opdrachtnemer op te leiden?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat uit van 25 key-users die ook de rol van Trainer kunnen vervullen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Programma van Eisen, W18

Vraag:

In deze wens spreekt u over 258 eindgebruikers. Conform paragraaf 4.4.1 op pagina 13 van de aanbestedingsleidraad staat vermeld dat u een tarief wenst te ontvangen op basis van het aantal inwoners en dat deze grondslag kan worden aangepast op basis van het daadwerkelijk aantal inwoners.

Naar mening van Inschrijver heeft het aantal inwoners geen invloed op het aantal gebruikers dat daadwerkelijk gebruik gaat maken van de Oplossing. Daarbij zijn de kosten voor het gebruik van een SaaS-oplossing sterk afhankelijk van het aantal gebruikers en de daarmee gepaarde dataopslag binnen de Oplossing.

Inschrijver baseert haar kosten voor het gebruik (opslag), onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers, zogenaamde named accounts. Inschrijver is bereid om een prijs per inwoner af te geven op basis van het aantal named based accounts (258 eindgebruikers). Hierbij verzoeken wij u om een eventuele groei van het aantal gebruikers gedurende gehele overeenkomst te maximaliseren op 10%. Dit in verband met de

kosten voor onderhoud, beheer en opslag van de SaaS-oplossing. Een prijs op basis van het aantal inwoners zonder enige beperking zou voor Inschrijver een ongelimiteerd aantal gebruikers betekenen. Inschrijver acht dit niet proportioneel en verzoekt u om hiermee akkoord te gaan. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om te motiveren waarom u een onbeperkt aantal gebruikers proportioneel acht.

Antwoord:

Opdrachtgever ziet dat het niet proportioneel is om een ongelimiteerd aantal gebruikers te eisen van de Inschrijver. Echter, kan de fluctuatie van (parttime) medewerkers hoog zijn. Hierdoor acht de Opdrachtgever het redelijk om een groei van 20% toe te staan zonder dat er extra kosten in rekening worden gebracht voor de Opdrachtgever.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Contract

Ref.nr.

97

Onderwerp:

programma van eisen, W18

Vraag:

Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Bij het uitvragen van een SaaS-oplossing is bijvoorbeeld cloudopslag een belangrijk onderdeel voor het vaststellen van de prijs. Inschrijver verzoekt u om aan te geven hoeveel opslagruimte u verwacht nodig te hebben gedurende de gehele overeenkomst. Indien u dit niet kunt afgeven verzoeken wij u om bijvoorbeeld 1 TB opslag te hanteren, zodat iedere Leverancier dezelfde uitgangspunten hanteert bij het vaststellen van de prijs.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat uit van de expertise van de leverancier om op basis van vergelijkbare organisaties tot een goede inschatting te komen.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Contract

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Programma van Eisen, E85

Vraag:

Inschrijver ontwikkelt haar Oplossing (net als veel andere leveranciers) agile volgens de scrum methodiek. Dit betekent dat wij niet met major releases werken, maar iedere 3 weken onze Oplossing in kleine stapjes verbeteren. Uiteraard kunt u voorafgaand aan deze release de update testen in een test-

omgeving. Inschrijver neemt aan dat deze werkwijze voor u akkoord is?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Programma van Eisen, E88

Vraag:

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

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Programma van Eisen, E89

Vraag:

Voor categorie 1 meldingen eist u een work-around binnen 4 uur en een oplossing binnen 8 uur op basis van 24/7. Wanneer zich rond 12 uur middennacht een incident/storing voordoet, zou dit betekenen dat Leverancier voor 4:00 uur 's nachts een work-around dient te realiseren. Dit is voor Inschrijver niet werkbaar. Inschrijver hanteert een functiehersteltijd van 4 uur dat wordt berekend in werktijden. Dit betekent dat het incident/de storing om 7:00 uur 's ochtends door ons Servicecenter wordt opgepakt en dat de functie/de storing uiterlijk 11:00 uur is hersteld. Uiteraard kan de Aanbestedende dienst 24/7 via ons Serviceportaal een melding aanmaken. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze, aangezien het niet werkbaar is om voor iedere klant afwijkende afspraken te hanteren. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Programma van Eisen, E89

Vraag:

Bij categorie 3 incidenten vraagt u een oplossing in de eerstvolgende reguliere versie. Wij ontwikkelen onze Oplossing Agile op basis van de scrum methodiek. Dit betekent dat wij iedere drie weken een nieuwe versie van de Oplossing releasen. Leveranciers die software op een meer traditionele manier ontwikkelen, hebben met de bepaling 'een oplossing in de volgende regulier versie' meer tijd om een categorie 3 melding op te lossen.

Indien wij een acceptabele work-around bieden voor de afhandeling van een incident, bieden wij een structurele oplossing van de Storing in 54 dagen. Op deze wijze gaat het oplossen van kleine verstoringen (minor incident) niet ten koste van de ontwikkeling van de Oplossing. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

102

Onderwerp:

Programma van Eisen, E89

Vraag:

De gestelde bonus/malus regeling is een vergaande bepaling. We hebben als inschrijver zeker geen behoefte om eventueel een bonus te ontvangen, maar achten het tegelijkertijd ook niet redelijk om aanvullende boetebepalingen op te nemen. Op basis van de GIBIT heeft opdrachtgever al mogelijkheden inschrijver 'op de vingers te tikken' bij het niet behalen van service levels. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de bonus/malus-regeling te schrappen. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

De Gibit spreekt over ontbinding van de overeenkomst, Opdrachtgever vindt dit een maatregel waar alleen in het uiterste geval gebruik van gemaakt kan worden. Het toevoegen van de bonus/malus regeling is in ogen van de Opdrachtgever een redelijke maatregel om inschrijvers scherp te houden zonder dat we meteen de zware maatregel van ontbinding moeten gebruiken. Ook van de malusregeling hopen we uiteraard geen gebruik van te hoeven maken.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Programma van Eisen, E90

Vraag:

Conform eis 90 worden nieuwe releases minimaal 2 weken van tevoren vastgelegd en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes worden opgeleverd. Inschrijver ontwikkelt haar Oplossing Agile op basis van de scrum methode en levert iedere 3 weken een nieuwe release op. Hierdoor is het voor Inschrijver niet werkbaar om een nieuwe release minimaal 2 weken van tevoren beschikbaar te stellen in de testomgeving. Inschrijver verzoekt u om dit aan te passen naar 3 dagen, waarbij Inschrijver de nieuwe releasenotes een week van tevoren beschikbaar stelt. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Programma van Eisen, E90

Vraag:

Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals te doen gebruikelijk bij een SaaS oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere drie weken van een update. Klanten kunnen in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de Update accepteren. Het niet accepteren van een Update door Aanbestedende dienst betekent dat geen van onze klanten de Update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad zijn de geëiste koppelingen conform eis 79 niet gespecificeerd. Wij verzoeken om iedere koppeling afzonderlijk op te nemen in het prijzenblad en mee te sturen met de Nota van Inlichtingen.

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag bij ref. nr. 58

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

In cel D60 staat 'plafondbedrag'. Het plafondbedrag in deze cel is echter gelijk aan het totaalbedrag in cel D56. Inschrijver neemt aan dat dit niet correct is en verzoekt u om dit aan te passen en tevens te verduidelijken of voor deze aanbesteding een plafondbedrag van toepassing is.

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag bij ref. nr. 57

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:

Programma van Eisen, E79

Vraag:

Inschrijver merkt op dat u geen koppeling heeft uitgevraagd met een eventuele VTH-applicatie. Beschikt de gemeente over een VTH-applicatie, zo ja, welke en is deze koppeling onderdeel van deze aanbesteding?

Antwoord:

VTH is uitbesteed aan een omgevingsdienst

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
108

Onderwerp:

Bijlage B3 Prijssjabloon

Vraag:

Kunt u in het prijzenblad specificeren voor welke koppelingen u een prijs

uitvraagt? Dit om te voorkomen dat Inschrijvers koppelingen "vergeten" te prijzen die wel onderdeel uitmaken van het programma van eisen, waarmee op het criterium prijs een ongelijk speelveld kan ontstaan.

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag bij ref. nr. 58

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - 1.2

Vraag:

In paragraaf 1.2 verwijst Opdrachtgever naar bijlage A2 (samenvatting informatiebeleid). Deze ontbreekt bij de gepubliceerde stukken. Kunt u deze toevoegen?

Antwoord:

Deze bijlage is per abuis niet gepubliceerd. Hij is bij deze Nota van Inlichtingen alsnog toegevoegd.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
110

Onderwerp:

Bijlage B3 Prijssjabloon

Vraag:

In het prijzenblad wordt een optelling gemaakt bij 'Totaal' en bij 'Plafond bedrag'. Kunt u aangeven welke van de twee wordt gebruikt in de TCO-beoordeling?

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag bij ref. nr. 57

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
111

Onderwerp:

Bijlage B5 - Checklist

Vraag:

Inschrijver neemt aan dat Opdrachtgever met het onderdeel 'Uitwerking

gunningscriteria Programma van eisen en wensen' (wat dient te gebeuren o.b. v. bijlage A3) doelt op de te geven demonstratie. Is dit correct?

Zo niet, kunt u toelichten wat dit onderdeel dan omvat?

Antwoord:

Nee dat is niet correct. De verwijzing was helaas verkeerd opgenomen. Hier wordt bedoeld de uitwerkingen van bijlage A1.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Bijlage B4 - Geheimhoudingsverklaring

Vraag:

Opdrachtgever heeft in bijlage B4 een ambtseed en bijbehorende gedragscode opgenomen. Kunt u de keuze hiervoor nader toelichten en kunt u specificeren wat Inschrijver hiermee dient te doen?

Antwoord:

Gemeente Waddinxveen heeft een verklaring voor alle externe medewerkers.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Bijlage A1 - W19

Vraag:

Kunt u nader toelichten wat het verschil is tussen de laatste twee bullets: wijze waarop acceptatieprocedure wordt opgesteld/uitgevoerd versus wijze waarop iedere deellevering wordt opgeleverd.

Antwoord:

Als de Opdrachtnemer de acceptatieprocedure voor de implementatie van de gehele oplossing ook toepast voor de oplevering van deelleveringen, dan is er geen verschil. Maar dat weet de Opdrachtgever niet. Daarom de wens om dat toe te lichten.

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

114

Bijlage B3 Prijssjabloon

Vraag:

Opdrachtgever vraagt een prijs voor 'verbinding'. Kunt u nader specificeren welke kosten u hier uitvraagt?

Antwoord:

Opdrachtgever geeft de kosten verbinding als optie voor Inschrijvers. Er kan hier gedacht worden aan het online houden van de Oplossing voor de Opdrachtgever.

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

115

Onderwerp:

Bijlage B3 Prijssjabloon

Vraag:

Opdrachtgever vraagt een prijs op voor 'opslag'. Kunt u nader specificeren hoeveel opslagcapaciteit Inschrijvers hierbij als uitgangspunt moeten nemen?

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag bij ref. nr. 97

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

116

Onderwerp:

Bijlage B3 Prijssjabloon

Vraag:

Kan Opdrachtgever de verwachtingen m.b.t. de volgende trainingen nader specificeren:

- a) Training eindgebruikers
- b) Training key users

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht een omschrijving/uitwerking van de trainingen van leverancier conform de vragen en genoemde punten in Wens 18 van het Programma van Eisen (Bijlage A1).

Beantwoord op: 01-07-2021**Label:** Inhoud

Ref.nr.
117

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad - 4.3.2

Vraag:

Inschrijver neemt aan dat sommige wensen voor Opdrachtgever zwaarder meewegen en sommige wensen minder. Maakt Opdrachtgever gebruik van een puntenverdeling voor de beoordeling van het kwaliteitsdeel van de inschrijving?

Zo ja, kunt u deze toevoegen?

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag bij ref. nr. 65

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad - 4.3.1

Vraag:

Opdrachtgever geeft als richtlijn maximaal een 1/2 A4 mee voor het beantwoorden van wensen. Dit is voor veel uitgevraagde wensen niet realistisch en haalbaar. Inschrijver verzoekt dit als volgt aan te passen:

a) W1, W2, W3, W4, W5, W6, W7, W8, W10, W11, W15, W18, W20: 4 A4 (exclusief schermafdrucken)

b) W9, W12, W13, W14, W16, W17, W21: 2 A4 (exclusief schermafdrucken)

Antwoord:

Zie het antwoord op de vraag bij ref. nr. 24

Beantwoord op: 01-07-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad - 4.3.1

Vraag:

Verwijsfout: naar welke paragraaf beoogt Opdrachtgever te verwijzen bij punt 2 'Wens'?

Antwoord:

Hier wordt bijlage A1 mee bedoeld..

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad - 4.3

Vraag:

Het is Inschrijver onduidelijk welke verhouding wordt gehanteerd tussen het prijsdeel en het kwaliteitsdeel bij de beoordeling van de Inschrijving. Kunt u aangeven wat de percentuele verhouding tussen beide onderdelen is?

Antwoord:

Zie bijlage C1 weging kwalitatieve wensen

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
121

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

De aanbesteding die Opdrachtgever heeft uitgezet, gaat om het aanbesteden van een zaak- en archiefsysteem. Het is Inschrijver daarom onduidelijk waarom in bijlage A3 (Demonstratie script, p. 33) en in bijlage A1, Wens 14 C, wordt gevraagd naar klantcontactfunctionaliteit. Kunt u aangeven of het klopt dat deze onderdelen in de aanbesteding zijn opgenomen? Als dit niet het geval is, vragen wij u om deze onderdelen uit de aanbesteding te verwijderen.

In het geval dat deze onderdelen wel in de aanbesteding horen, willen wij u vragen om de motivering hierachter nader toe te lichten.

Antwoord:

Wens 14C vervalt en demonstratiescript is aangepast, zie bijlage A3V2

Beantwoord op: 01-07-2021
Label: Inhoud