

Ref.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
3	Inhoud	Biedingsleidraad2.2	In paragraaf 2.2 van de biedingsleidraad spreekt u over 10 koppelingen per jaar. Binnen de looptijd van 10 jaar zou dit betekenen dat u 100 koppelingen wilt realiseren. Is dit correct?	Dit zou het maximale aantal koppelingen uit de raamovereenkomst kunnen zijn. Raamovereenkomst impliceert dat er geen afnameverplichting is.	8-4-2021
4	Inhoud	Biedingsleidraad 2.5	Onder de gewenste situatie geeft u aan dat u wenst te beschikken over alle (gebruikers)functionaliteiten en modules die horen bij de Oplossing. Inschrijver neemt aan dat u hier alle functionaliteiten bedoeld die onderdeel zijn van het programma van eisen van deze aanbesteding?	Ja, maar dit geldt ook voor alle toekomstige onderdelen.	8-4-2021
5	Inhoud	Biedingsleidraad2.5	Op pagina 9 van de biedingsleidraad geeft u aan dat u op het gebied van technisch beheer zoveel mogelijk ontzorgd wilt worden. Is onze aanname correct dat u hier doelt op het beheer van: 1)de infrastructurele componenten voor zover die onderdeel uitmaken van de SaaS-oplossing; 2)het realiseren van koppelingen aan de zijde van het zaaksysteem; 3)het beheren van de verwerking van berichten zoals aangeboden aan het zaaksysteem (conform ZDMS) 4)het beheren van het aanbieden van berichten door het zaaksysteem (conform ZDMS) Indien deze aanname niet correct is, wilt u dan aangeven welke onderdelen u nog mist?	Aanvullend op deze onderdelen verwachten wij dat security/beveiliging aspecten op orde zijn en gehouden worden gedurende de looptijd van het contract. Daarnaast verwachten wij dat de oplossing wordt doorontwikkeld en blijft voldoen aan dan geldende wet- en regelgeving	8-4-2021
6	Proces	Biedingsleidraad5.13.2	U geeft aan dat van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als Derde), indien zij - op verzoek van Gemeente Lelystad - kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers. Uit deze bepaling wordt onvoldoende duidelijk welke maatregelen u bij inschrijving verwacht van rechtspersonen die deel uit maken van hetzelfde concern. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze maatregelen kenbaar te maken, (denk bijvoorbeeld aan het overleggen van een onafhankelijkheidsverklaring), zodat deze rechtspersonen niet worden uitgesloten. Daarbij wil Inschrijver de aanbestedende dienst erop attenderen dat het ook niet is toegestaan om verbonden ondernemingen automatisch uit te sluiten van het recht om aan dezelfde aanbesteding deel te nemen. Het enkel vaststellen van een afhankelijkheidsverhouding op basis van dezelfde aandeelhouder is onvoldoende voor reden voor uitsluiting.	Deze bepaling is opgenomen om 1) belangenverstrengeling te voorkomen en 2) om te voorkomen dat bedrijven prijsafspraken of andere strategische gedachten met elkaar hebben uitgewisseld om ervoor te zorgen dat een van de 2 partijen de aanbesteding gegund krijgt. In deze eis wordt gesteld dat u dient aan te tonen dat er geen onderling contact heeft plaatsgevonden over onderhavige aanbesteding. Wellicht dat het concern hier een beleid voor heeft, hoe ze hier mee omgaan. Of kunt u een verklaring indienen, ondertekend door de tekenbevoegde, waaruit onafhankelijkheid blijkt. Daar dit per concern verschillend kan zijn, zijn daar geen eisen over opgenomen en dient u dit zelf te beoordelen of de onafhankelijkheid van de Inschrijving voldoende is aangetoond.	8-4-2021
7	Juridisch	Biedingsleidraad8.4.2.	U verwacht een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering conform hetgeen is bepaald in de door Gemeente Lelystad van toepassing verklaarde voorwaarden. Naar welke voorwaarden verwijst u hier?	Wij verwijzen hierbij naar wat in GIBIT 2016 is opgenomen.	8-4-2021
8	Inhoud	Biedingsleidraad8.4.3.	Inschrijver neemt aan dat het ook is toegestaan om voor de vier gevraagde kerncompetenties één referentie op te geven die aan al deze kerncompetenties voldoet?	Ja dit is toegestaan.	8-4-2021
9	Proces	Biedingsleidraad10.2	U geeft aan dat de inschrijvers die nog kans maken op de economisch meest voordelige inschrijving, worden uitgenodigd voor de demonstratie. Betekent dit dat de inschrijvers die niet meer in aanmerking niet worden uitgenodigd voor de demonstratie en voor aanvang van de demonstraties een afwijzing ontvangen?	Nee, u ontvangt geen afwijzing. U krijgt bericht dat u niet wordt uitgenodigd.	8-4-2021
10	Proces	Biedingsleidraad10.2	Voor de beoordeling kiest u voor het principe 'gunnen op waarde'. Voor het gunningscriterium kwaliteit kent u een maximale waarde van € 40.000,- toe. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op de totale inschrijfprijs. De inschrijfprijs zal naar verwachting een aanzienlijk hoger bedrag zijn, waardoor de inschrijfprijs feitelijk doorslaggevend is voor de gunning. Uit de biedingsleidraad en de kwalitatieve gunningscriteria maken wij op dat u veel waarden hecht aan ontzorging tijdens de implementatie en bij het realiseren van koppelingen. De huidige beoordelingsmethodiek biedt hier nauwelijks tot geen ruimte voor, omdat de prijs doorslaggevend is. Met andere woorden: een hogere kwaliteitsscore rechtvaardigt geen hogere prijs. Wij zijn benieuwd naar uw zienswijze hierop en verzoeken u om beoordelingsmethodiek en weging te heroverwegen en bijvoorbeeld een marktconforme weging van 70% voor kwaliteit en 30% voor prijs te hanteren. Daarnaast verzoeken wij u om duidelijk te specificeren welke ondersteuning u wenst tijdens de implementatie en bij het realiseren van koppelingen, zodat u een gelijk speelveld creëert voor alle aanbieders.	Wij hebben de bedragen met betrekking tot de scores zorgvuldig vastgesteld en zien daardoor geen reden om dit aan te passen. Voor de weging van prijs wordt uitgegaan van de totale kosten per jaar (cel F16). Veel van de dienstverlening is al vastgelegd in de eisen. Met behulp van de gunningcriteria voor kwaliteit kan Inschrijver onderscheidend vermogen aantonen en dit wordt gewaardeerd met een passende score. Voor wat betreft uw tweede vraag; het is aan Inschrijver om de betreffende ondersteuning te beschrijven als onderdeel van uw beantwoording voor K2.	8-4-2021
11	Uitvoering	Biedingsleidraad10.2	Onder K1 geeft u aan dat u door de geboden oplossing maximaal ontzorgd wilt worden. Is onze aanname correct dat u hier doelt op de functionele inrichting van de oplossing? De maximale ontzorging door de geboden oplossing is mede sterk afhankelijk van de kennis en vaardigheden van uw gebruikers. Kunt u aangeven welke ondersteuning u hierin van aanbieder verwacht?	De verwachte wijze van ondersteuning staat beschreven onder 10.2, punten 1 t/m 3.	8-4-2021
12	Inhoud	Biedingsleidraad10.3	Voor K2 Implementatieplan stelt u maximaal 5 pagina's beschikbaar. Gezien de hoeveelheid (deel)vragen verzoeken wij u om dit te verruimen naar 10 pagina's A4. Hiermee biedt u inschrijvers voldoende ruimte om uw vragen goed te beantwoorden. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.	8-4-2021
13	Inhoud	Biedingsleidraad10.3	Inschrijver dienen een planning aan te leveren die voldoet aan de vereisten zoals gesteld in de aanbestedingsstukken. Naar welke vereisten verwijst u hier?	Er wordt verwezen naar het Programma van Eisen.	8-4-2021
14	Inhoud	Biedingsleidraad10.3	Gaat u ermee akkoord om de gevraagde planning inclusief fasering onder punt 4 van K2 Implementatieplan als separate bijlage aan te leveren, waarbij de planning niet wordt meegenomen in met maximum aantal pagina's? Zo niet, waarom niet?	Akkoord, mits bijlage max. 1 pagina beslaat.	8-4-2021
15	Inhoud	Biedingsleidraad10.3	Bij punt 7 onder K2 implementatieplan spreekt u over migreren van de digitale archieven uit Corsa en Djuma naar de Oplossing. In het prijzenblad is geen post opgenomen voor een eventuele migratie. Wij verzoeken u te verduidelijken of de migratie onderdeel is van de opdracht en, indien dit het geval is, het prijzenblad hierop aan te passen.	De migratie is onderdeel van de implementatie en dient in het prijzenblad onderdeel uit te maken van de implementatie	8-4-2021
16	Inhoud	Biedingsleidraad10.3	Onder K3 Aanvullend gewenste functionaliteit vraagt u een referentie om aan te tonen of de gewenste koppeling gerealiseerd is en werkend is opgeleverd. Inschrijver neemt aan dat zij hiervoor alleen de naam van de referent en eventuele contactgegevens hoeft te vermelden in bijlage 8? Zo niet wat verwacht u dan precies van de referenties?	Naast de door u aangeleverde gegevens van de referentie moet uit de referentie blijken welke koppelingen gerealiseerd en werkend zijn opgeleverd.	8-4-2021

Ref.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
17	Proces	Biedingsleidraad10.3	Bij de beoordeling van K3 geeft u het volgende aan: "Indien aanbestedende dienst van mening is dat door Inschrijver gegeven score niet passend is voor de gegeven omschrijving, zal een herbeoordeling plaatsvinden". Het is Inschrijver niet duidelijk wat u met deze zinsnede bedoeld. Wij verzoeken u om dit te verduidelijken.	In bijlage 8 kunt u zelf uw score aangeven. Indien aanbestedende dienst op basis van uw beschrijving anders oordeelt, zal de aanbestedende dienst de door ons vastgestelde score toekennen.	8-4-2021
18	Inhoud	Biedingsleidraad10.4	U geeft aan dat naast de prijs voor het onderdeel "generieke koppelingen" een open begroting per type koppeling ingediend moet worden. Inschrijver dient de jaarlijkse prijzen op te geven in het prijzenblad voor de standaarden StUF-BG 3.10, Zaak- en Documentservices 1.1. en ZGW API. Wat verwacht de aanbestedende dienst van een open begroting per koppeling? Graag uw verduidelijking.	In het prijzenblad staat voor generieke koppelingen vermeldt dat deze jaarlijks terugkerend zijn. Hiermee wordt bedoeld dat wij verwachten dat jaarlijks het genoemde aantal koppelingen zal worden afgenomen. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om jaarlijkse prijzen op te geven. U dient voor deze koppeling net als bij de koppelingen uit eis 85 een eenmalig tarief op te geven. In uw open begroting dient u op te geven hoe dit tarief is opgebouwd (denk hierbij aan uurtarief, uren, ondersteuning). Zie ook regel 13 in het prijzenblad als toelichting. De opgegeven aantallen van de generieke koppelingen zijn genoemd om dat onderdeel in prijs mee te kunnen wegen.	8-4-2021
19	Inhoud	Programma van EisenE9	Inschrijver maakt uit deze eis op dat de gemeente Lelystad de ZGW API's wenst in te zetten zodra deze beschikbaar zijn. U verwijst hier naar de kaders binnen deze aanbesteding. Inschrijver neemt aan dat u hiermee bedoelt dat Inschrijver bij de realisatie van de ZGW API het overeengekomen tarief bij de generieke koppelingen in het prijzenblad in rekening mag brengen. Is dit correct? Zo niet, dan verzoeken wij u om dit verduidelijken.	Nee, dit is niet correct. API is de standaard, tenzij de leverancier van de te koppelen vakapplicatie daar niet aan kan voldoen. Indien inschrijver nog niet beschikt over ZGW-API's dan zijn de transitiekosten van ZDS naar API's voor rekening van inschrijver.	8-4-2021
20	Inhoud	Programma van EisenE10	StUF-ZKN 3.10 wordt expliciet genoemd voor het uitwisselen van zaakinformatie tussen de systemen van Opdrachtgever en het zaaksysteem. Normaliter wordt hiervoor de Zaak- en Documentservices standaard gebruikt, die StUF-ZKN 3.10 als onderliggende basis heeft. Nagenoeg alle leveranciers hebben Zaak- en Documentservices als basis voor de koppelingen. Bent u akkoord met het gebruik van ZDMS 1.1 voor dergelijke koppelingen?	Zie antwoord vraag 19.	8-4-2021
21	Inhoud	Programma van EisenE11	Opdrachtnemer dient na oplevering de externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing te laten testen door een onafhankelijk instituut zoals Stichting Accessibility en het bewijsstuk aan de gemeente Lelystad beschikbaar te stellen. Inschrijver wil de aanbestedende dienst erop attenderen dat er voor de gevraagde toegankelijkheidseisen geen standaard certificaten beschikbaar zijn. Daarnaast is het gebruikelijk dat de Opdrachtgever een dergelijke test laat uitvoeren, omdat op voorhand niet is in te schatten welke eisen Opdrachtgever hieraan stelt en hoeveel toetsdagen Inschrijver dient mee te nemen in haar inschrijving. Daarom verzoekt Inschrijver u in het kader van gelijk speelveld dat Opdrachtgever deze test uitvoert. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De eisen waaraan moeten worden voldaan staan vermeld in de genoemde Europese Standaard EN 301 549 versie 2.1.2 (of hoger). Dit zijn ook de eisen waarop de Inschrijvers extern gepubliceerde onderdelen van de Oplossing laten toetsen. Er is inderdaad geen certificering, maar een rapport van bijvoorbeeld Stichting Accessibility, waarbij alles als voldoende beoordeeld is, volstaat als bewijsstuk.	8-4-2021
22	Inhoud	Programma van EisenE17+E78	In E17 en E78 spreekt u over een klantcontact- en webformulieren. In het programma van eisen zijn geen specifieke eisen ten aanzien van een eventuele klantcontactfunctionaliteit opgenomen. Het is voor Inschrijver daarom niet duidelijk of een klantcontactfunctionaliteit en een webformulieren functionaliteit binnen de Oplossing onderdeel is van deze aanbesteding en welke eisen u hieraan stelt. Graag uw verduidelijking.	Zie antwoord vraag 4. KCC behoort tot mogelijke toekomstige ontwikkeling.	8-4-2021
23	Inhoud	Programma van EisenE18	In deze eis spreekt u over het automatisch classificeren en registreren van documenten. Inschrijver neemt aan dat deze eis betrekking heeft op de koppeling met uw scanoplossing Kofax voor het automatisch herkennen en classificeren van documenten? Is dit correct? Wenst u een koppeling met Kofax te realiseren op basis van Zaak- en Documentservices? Graag uw verduidelijking.	De aanbestedende dienst gaat de scanoplossing niet inzetten voor het automatisch herkennen en classificeren van documenten. Deze eis heeft betrekking op de functionaliteit van de Oplossing zelf.	8-4-2021
24	Inhoud	Programma van EisenE22	In deze eis spreekt u over contactmomenten. U heeft echter geen klantcontactenmodule uitgevraagd. Is een contactmoment in dit kader te beschouwen als een notitie bij de zaak? Indien dit niet het geval is verzoeken wij u om contactmomenten uit deze opsomming te verwijderen. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	In eerste instantie kunnen de contactmomenten inderdaad als notitie bij de zaak worden beschouwd. Bij het eventuele inzetten van KCC-module in de toekomst (zie antwoord op vraag 22) worden daarmee de daadwerkelijke contactmomenten bedoeld. Daarom zullen de contactmomenten niet uit de eis verwijderd worden.	8-4-2021
25	Inhoud	Programma van EisenE25	U geeft aan dat bij het weigeren van een zaak en het toewijzen van een nieuw zaaktype de ingevulde gegevens automatisch worden overgenomen. Inschrijver verzoekt u om hier het volgende aan toe te voegen: "voor zover deze gegevens voorkomen in het nieuw zaaktype". Graag uw akkoord.	Dit is akkoord, deze zin is bij eis 25 aangevuld. Dit is in het nieuw gepubliceerde PvE geel gemarkeerd.	8-4-2021
26	Proces	Programma van EisenE32	U geeft aan dat het ook mogelijk moet zijn om stukken uit te zonderen van de vertrouwelijkheid van het zaakniveau. Inschrijver neemt aan dat u hier bedoelt dat het mogelijk moet zijn om de vertrouwelijkheid van het document aan te scherpen. Het afzwakken van de vertrouwelijkheid van de documenten acht Inschrijver niet wenselijk, aangezien documenten de vertrouwelijkheid van de zaak overerven. Is deze aanname correct? Zo nee, waarom niet.	Uw aannames zijn correct. Het is inderdaad uitsluitend de bedoeling dat de vertrouwelijkheid aangescherpt kan worden en niet afgezwakt kan worden.	8-4-2021
27	Proces	Programma van EisenE50	U eist dat het mogelijk moet zijn om één of meerdere documenten direct toe te voegen aan een bestaand zaakdossier vanuit de applicaties: • Microsoft Word 365 (on premise en in Azure); • Microsoft Excel 365 (on premise en in Azure); • Microsoft Outlook (de e-mail inclusief bijlagen) 2016 en hoger; Sharepointomgeving (opgeslagen documenten op Sharepoint moeten na openen in het betreffende formaat (Word, Excel) opgeslagen kunnen worden in de Oplossing). Inschrijver wil u erop attenderen dat Microsoft/Azure geen ondersteuning biedt om documenten vanuit bijvoorbeeld O365/Teams direct naar een andere applicatie te slepen. Wel is het mogelijk om documenten te downloaden vanuit O365/Teams en deze direct op een bestaande zaak te slepen. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze. Indien u niet akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	De door uw beschreven werkwijze is zoals de werkwijze in eis 50 is bedoeld en is daarmee akkoord.	8-4-2021
28	Inhoud	Programma van EisenE65	U geeft aan dat de oplossing geen beperkingen kent met betrekking tot aantallen van gebruikers en hoeveelheden data. Binnen de Oplossing is het uiteraard altijd mogelijk om het aantal gebruikers en de hoeveelheid data uit te breiden. Voor het gebruik van een SaaS-oplossing is het aantal gebruikers de hoeveelheid data gedurende de overeenkomst een belangrijk onderdeel voor het bepalen van de prijs. Het aantal gebruikers heeft u binnen de kaders van deze aanbesteding afgebakend op maximaal 1.000 gebruikers. De hoeveelheid dataopslag is echter niet gespecificeerd. In het kader van een gelijk speelveld verzoeken wij u om de benodigde hoeveelheid dataopslag per jaar bekend te maken.	In eis 65 is bepaald dat er geen beperking is met betrekking is tot hoeveelheid data. Het uitbreiden van de hoeveelheid data zoals u beschrijft is daarom niet aan de orde. Daarbij is de benodigde opslag door ons niet in te schatten. Wij gaan ervan uit dat Inschrijvers dit op basis van ervaring met andere vergelijkbare partijen kunnen inschatten en op basis van die inschatting tot een goede beprijzing kunnen komen.	8-4-2021

Ref.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
29	Inhoud	Programma van EisenE74	U stelt dat de benoemde handelingen uit deze eis gelden voor subjecten en objecten. Inschrijver neemt aan dat u hier doelt op subjecten en objecten die zijn gekoppeld aan de zaak? Bent u met ons eens dat het daarnaast mogelijk is om de subjecten via uw eigen gegevensmakelaar op te vragen? Zo niet, waarom niet?	Wij zien geen relatie tussen deze vraag en de vereisten uit eis 74. Om die reden kunnen wij uw vraag niet beantwoorden.	8-4-2021
30	Inhoud	Programma van EisenE74	U stelt dat de benoemde handelingen uit deze eis gelden voor het afvinken van controlevragen in checklists en statuswijzigingen. Het afvinken van controlevragen is dermate specifiek en heeft ook betrekking op een statuswijziging. Inschrijver neemt dan ook aan dat het loggen van statuswijzigingen binnen zaak ook volstaat ten aanzien van deze eis? Zo nee, waarom niet?	Uw aanname is juist. Het loggen van statuswijzigingen binnen een zaak is voldoende om te voldoen aan de eis voor wat betreft het onderdeel 'het afvinken van controlevragen in checklists'. Deze toelichting is bij eis 75 toegevoegd, zie het geel gemarkeerde in het nieuwe gepubliceerde PvE.	8-4-2021
31	Inhoud	Programma van EisenE77 t/m E79	U heeft een drietal eisen geformuleerd die betrekking lijken te hebben op het gegevensmagazijn waarmee het zaakstelsel dient te koppelen. Hier heeft (de Oplossing van) inschrijver geen invloed. Inschrijver verzoekt u om duidelijk onderscheid te maken tussen het gegevensmagazijn waarmee het zaakstelsel dient te koppelen en het gegevensmagazijn binnen de Oplossing. Bovendien verzoeken wij u om te specificeren welke eisen u eventueel stelt aan het gegevensmagazijn binnen de Oplossing.	Deze drie eisen hebben betrekking op het gegevensmagazijn binnen de Oplossing.	8-4-2021
32	Inhoud	Programma van EisenE81	U geeft aan dat de aangeboden Oplossing moet aansluiten op toekomstige ontwikkelingen van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Omdat het hier om een voorziening gaat in het kader van vergunningen die verwerkt worden in key2vergunningen stellen wij voor dat deze aansluiting via key2vergunningen loopt. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u aangeven of het aansluiten van het zaakstelsel op een servicebus invulling geeft aan deze eis?	Wij gaan hiermee akkoord. Overigens: op dit moment wordt key2vergunningen aanbesteed door gemeente Lelystad.	8-4-2021
33	Inhoud	Programma van EisenE85	U geeft aan dat voor een aantal applicaties lopende aanbestedingen zijn die naar verwachting op de genoemde datum live zijn. Bedoelt u hiermee dat de genoemde applicaties op de genoemde datum live zijn of bedoelt u hier dat de koppeling tussen het zaakstelsel en de betreffende applicatie op de genoemde datum live dient te zijn?	De koppeling tussen het zaakstelsel en de betreffende applicaties moet op de genoemde datum live zijn.	8-4-2021
34	Inhoud	Programma van EisenE86	In deze eis heeft u geen training voor eindgebruikers opgenomen. In de biedingsleidraad geeft u echter aan dat u maximaal ontzorgt wilt worden. Zijn de trainingen voor eindgebruikers geen onderdeel van de opdracht? Welke verwachtingen heeft u als het gaat om maximale ontzorging ten aanzien van trainingen? Graag uw verduidelijking.	Trainingen voor de eindgebruikers zijn geen onderdeel van de opdracht. De aanbestedende dienst gaat het principe van train de trainer toepassen.	8-4-2021
35	Inhoud	Programma van EisenE88	Bij onderdeel K geeft u aan dat de processen voor contracten en bezwaar en beroep (incl. aansprakelijkheid en WOB) in de Oplossing zijn ingericht. Inschrijver neemt aan dat zij als onderdeel van haar aanbieding deze twee processen door middel van zaaktypen, inclusief de benodigde autorisaties in de Oplossing dient in te richten. Is dit correct? Zo niet, dan verzoeken wij u toe te lichten wat u hier precies van Inschrijvers verwacht.	Ja dit is correct. Aanvullend hierop dient opdrachtnemer ons te ondersteunen bij het inrichten van deze processen in de Oplossing conform de beschikbare functionaliteit.	8-4-2021
36	Inhoud	Programma van EisenE90	Inschrijver biedt ten aanzien van eis 90 een online serviceportaal (TopDesk) waarmee u zelf de gewenste informatie/rapportages kunt inzien. Inschrijver neemt aan dat zij op deze wijze voldoet aan deze eis?	Uw aanname is juist.	8-4-2021
37	Inhoud	Programma van EisenE91	U verwijst in deze eis naar E87. Inschrijver neemt aan dat dit E90 moet zijn. Is dit correct?	Dat is correct. Eis 91 is bij deze Nvl toegevoegde PvE aangepast.	8-4-2021
38	Inhoud	Programma van EisenE95	U geeft aan dat Inschrijver een deskundig Nederlandstalige helpdesk verzorgt voor zowel technische als functionele ondersteuning. Functionele ondersteuning kan suggereren dat u de helpdesk zou kunnen benaderen voor ondersteuning bij de functionele inrichting van de oplossing. Om eventuele misstanden te voorkomen nemen wij aan dat u hier doelt op ondersteuning ten aanzien van incidenten/meldingen?	Nee, uw aanname is niet correct. Indien er geen of onvoldoende documentatie aanwezig is ter ondersteuning van de functionele inrichting dan zal de helpdesk hiervoor benaderd worden.	8-4-2021
39	Inhoud	Programma van EisenE98	U geeft aan dat de gemeente Lelystad bij het melden de prioriteit aangeeft en dat de uiteindelijke prioritering wordt vastgesteld op basis van de prioriteitsbepaling in deze eis. Inschrijver conformeert zich in haar standaard SLA aan de gangbare categorisering volgens ISO 20000 en ITIL door eerst de urgentie en de impact te bepalen. Opdrachtgever bepaalt de initiële urgentie en impact. Vervolgens bepalen we gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten. Aangezien Inschrijver een SaaS-oplossing levert is het niet wenselijk om een afwijkende prioritering van incidenten te hanteren. Inschrijver verzoekt u dan ook om de bovenstaande werkwijze toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit toe te lichten.	Akkoord, categorisering volgens ISO 20000, ITIL en vervolgens goed overleg is toegestaan.	8-4-2021
40	Inhoud	Programma van EisenE104	U geeft aan dat er voor e-Diensten een afwijkende beschikbaarheid geldt van 24/7. Onder e-Diensten verstaat u onder andere een KCC-module in het zaakstelsel. Onze KCC-module is integraal onderdeel van het zaakstelsel. Hiervoor geldt dezelfde beschikbaarheid als het zaakstelsel (op werkdagen van 07.00 - 19.00 uur voor minimaal 99,5%). Vanwege het onderhoud is het niet mogelijk om hiervoor een andere beschikbaarheid af te geven. Daarom verzoeken wij u om deze eis hierop aan te passen.	Wij gaan hiermee akkoord. De aangepaste eis is opgenomen in het PvE dat met deze Nvl is meegestuurd.	8-4-2021
41	Inhoud	MVO 2020	U geeft aan dat bij opdrachten met een opdrachtwaarde > € 200.000,00, in principe 5% van de totale opdrachtsom wordt besteed aan SROI. Indien aantoonbaar is dat een SROI van 5% buitenproportioneel is zal er, in onderling overleg tussen Gemeente Lelystad en Opdrachtnemer naar een voor alle partijen acceptabel oplossing worden gezocht. Voor Inschrijver is het op voorhand van belang dat er duidelijkheid is over het bedrag dat wordt ingezet t.b.v. SROI. Binnen onze branche zien we namelijk in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. De Commissie van Aanbestedingsexperts stelt dat bij dit type opdrachten een SR-% van 5% van de opdrachtsom niet proportioneel is. Bent u bereid om dit percentage te verlagen naar 2% en uitsluitend te relateren aan de arbeidsgerelateerde kosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	Wij gaan hier niet mee akkoord. Het is de bedoeling dat 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet voor SROI. Na definitieve gunning wordt in overleg met Opdrachtnemer het basisbedrag ten behoeve van SROI bepaald.	8-4-2021
42	Inhoud	Prijzenblad	Is onze aanname correct dat u voor de abonnementskosten een jaarlijkse prijs per gebruiker wenst?	Ja, uw aanname is correct.	8-4-2021

Ref.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
43	Inhoud	Prijzenblad	In cel F24 rekent u met 550 gebruikers, terwijl in de cellen F21 tot en met F23 rekent u met het maximum aantal gebruikers uit de betreffende staffel. Wij nemen aan dat het aantal gebruikers in de formule in cel F24 1.000 dient te zijn. Is dit correct?	Ja dit is correct, wij zullen het prijzenblad hierop aanpassen. Voor de duidelijkheid willen wij meegeven dat indien er bijvoorbeeld 650 gebruikers zijn, voor alle 650 gebruikers het tarief van de staffel 450-1000 gebruikers geldt.	8-4-2021
44	Inhoud	Prijzenblad	In de som in cel F16 wordt cel F51 (Front/ backoffice Sociaal Domein) niet meegenomen in de totaal berekening. Is dit correct?	Dank voor uw oplettendheid. In het nieuwe prijzenblad is de formule gecorrigeerd.	8-4-2021
45	Inhoud	Prijzenblad	Voor het onderdeel 1 "abonnementskosten" in het prijzenblad gebruikt u per staffel (cel F21 t/m F24) een wegingsfactor van 15%. Hierdoor tellen de abonnementskosten voor 60% mee in de prijs. Vanwaar deze weging van 60%? Daarnaast is het inschrijver niet duidelijk welke prijsonderdelen voor 40% worden gewogen. Graag uw verduidelijking.	De laatste staffel wordt niet met 0,15 maar met 0,55 wordt meegewogen waardoor het totaal van de verschillende staffels op 1 uitkomt.	8-4-2021
46	Inhoud	Prijzenblad	In het prijzenblad wordt de TCO berekend op basis van 4 jaar. In de aanbestedingsleidraad en de raamovereenkomst spreekt u over een contractduur van 10 jaar. Is het correct dat de TCO berekend wordt op basis van 4 jaar? Graag uw verduidelijking.	In het meegestuurd prijzenblad bij deze Nvl is de TCO berekening aangepast. Voor de volledigheid merken wij op dat voor de weging van het prijscomponent het bedrag in cel F16 wordt gebruikt.	8-4-2021
47	Inhoud	Raamovereenkomst 2.1	In dit artikel benoemt u het volgende: 'Nadere opdrachten worden verstrekt op basis van de eisen en voorwaarden uit het programma van eisen en tarieven die zijn opgegeven in het prijzenblad'. Wij verzoeken u dit aan te passen naar 'Voor zover van toepassing worden nadere opdrachten verstrekt op basis van de eisen en voorwaarden uit het programma van eisen en tarieven die zijn opgegeven in het prijzenblad'.	Hier zijn wij niet mee akkoord.	8-4-2021
48	Contract	Raamovereenkomst6	U stelt dat de aansprakelijkheid voor schade uitsluitend beperkt wordt indien die niet wordt gedekt door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer. Inschrijver acht deze bepaling disproportioneel en in strijd met het gelijkheidsbeginsel. Op basis van deze bepaling bevoordeelt u Partijen die minder goed verzekerd zijn. Bovendien is er door deze bepaling geen impuls om over een gedegen bedrijfsaansprakelijkheid te beschikken. Inschrijver verzoekt u daarom met om de aansprakelijkheid te beperken, ongeacht de dekking van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer. Graag uw akkoord.	Wij stellen het volgende voor: Artikel 13.2: De aansprakelijkheid voor schade, uit welke hoofde dan ook, is – tenzij anders overeengekomen – beperkt tot vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis, met dien verstande dat de aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan € 2.500.000,-- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Louter de volgende schadeposten komen voor vergoeding in aanmerking: 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) vervalt; vi) vervalt; vii) vervalt; viii) vervalt; 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.	8-4-2021
49	Contract	Raamovereenkomst7.3	U stelt hier dat u kunt besluiten om de duur van de Raamovereenkomst aan het einde van de looptijd te verlengen met een periode die gelijk staat aan de periode die overbrugd moet worden totdat de nieuwe (opvolgende) raamovereenkomst in werking treedt. Wij verzoeken u dit aan te passen waarbij een overbruggingsperiode voor een periode van minimaal 6 maanden wordt gehanteerd. Op deze manier staat de overbruggingsperiode gelijk aan de door u gestelde opzegtermijn en geeft dit de Opdrachtnemer de mogelijkheid op een correcte manier de dienstverlening voort te zetten en over te dragen.	Hier zijn wij niet mee akkoord. Deze overbruggingsperiode is afhankelijk van de situatie waarvoor de overbruggingsperiode is genoodzaakt.	8-4-2021
50	Contract	Raamovereenkomst7.4	U geeft aan dat binnen de scope van de opdracht ook innovaties vallen, die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer worden ontwikkeld, of in samenwerking met de Opdrachtgever tot stand komen. Kunt u meer helderheid verschaffen wat u verstaat onder 'binnen de scope van de opdracht'?	De scope van de opdracht staat toegelicht in hoofdstuk 2.5 in de biedingsleidraad.	8-4-2021
51	Contract	Raamovereenkomst 7.5	In artikel 7.5 geeft u aan dat een aanpassing van de Opdracht zoals beschreven in dit artikel alleen kan op verzoek van de Opdrachtgever. Inschrijver acht deze bepaling te eenzijdig en verzoekt u om hieraan toe te voegen: "Met overeenstemming van opdrachtnemer". Een aanpassing van de opdracht kan immers gevolgen hebben voor opdrachtnemer. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Hier zijn wij niet mee akkoord. Het betreft hier alleen het aanpassen van aantallen en niet de inhoud van de opdracht.	8-4-2021
52	Contract	GIBIT , Artikel 1.23, pagina 3	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.23 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."?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid.	8-4-2021
53	Contract	GIBIT, artikel 4.1, pagina 6	Wij begrijpen goed dat u een fatale termijn wenst ten aanzien van de finale opleverdatum. Een implementatietraject van software leent zich echter niet goed voor het toekennen van een fataal karakter aan elke termijn. Bent u bereid om overeen te komen dat termijnen, met uitzondering van de termijn voor levering, in beginsel niet fataal zijn en dat een termijn pas een fataal karakter krijgt nadat opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. De door u voorgestelde bepaling is te vrijblijvend en biedt aanbestedende dienst te weinig zekerheid met betrekking tot het behalen van de gestelde deadlines.	8-4-2021
54	Contract	GIBIT, artikel 5.4, pagina 8	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?	Nee, wij zijn hiertoe niet bereid. Artikel 5.4 GIBIT blijft gehandhaafd.	8-4-2021

Ref.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
55	Contract	GIBIT, artikel 9.2 sub i, pag. 14	De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. "Over de resterende 70% kunnen in de Overeenkomst nadere afspraken worden gemaakt". Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het facturatieschema wordt. Wij stellen het volgende facturatieschema voor de implementatie voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% bij oplevering van de applicatie door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever - 30% na integrale Acceptatie Gaaf u hiermee akkoord?	Nee, wij gaan hier niet vooraf mee akkoord. Dit zal met Opdrachtnemer worden afgestemd. Het door u voorgestelde schema is voor de aanbestedende dienst acceptabel.	8-4-2021
56	Contract	GIBIT, artikel 11.2, pagina 17	Niet bij iedere Update of Upgrade wordt bijbehorende Documentatie opgesteld. Bent u bereid overeen te komen dat Documentatie wordt verstrekt wanneer dit ook daadwerkelijk wordt opgesteld?	Nee, wij gaan hier niet mee akkoord. Wij verwachten dat alle functionaliteiten van de Oplossing zijn of worden gedocumenteerd en dat deze documentatie wordt geleverd bij ingebruik name van de upgrade of update.	8-4-2021
57	Contract	GIBIT, artikel 17.3, pagina 22	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 17.3 als volgt komt te luiden: Leverancier verleent aan Opdrachtgever voor de duur van de overeenkomst en voor eigen intern gebruik een niet-exclusief en niet-sublicentieërbaar Gebruiksrecht op de ICT Prestaties."	Nee, wij zijn hiertoe niet bereid.	8-4-2021
58	Contract	GIBIT, artikel 22.10, pagina 32	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 laatste geldende gebruiksvergoedingen. De onderhavige Overeenkomst blijft gedurende voornoemde verlenging onverminderd van kracht."	Wij zijn hier niet mee akkoord.	8-4-2021
59	Inhoud	Zero code	Uit programma van eisen E12 functionaliteiten: Binnen de centrale beheeromgeving kunnen nieuwe zaaktypen zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, op basis van Zero Coding volledig worden ingericht. Onze oplossing is low code en biedt de mogelijkheid om onderdelen van een zaaktype zelfstandig in te richten, maar door de complexiteit met documenttypen en procesafhandeling is het wenselijk dat de basisopzet door ons of in overleg met ons gebeurt en op aspecten de inrichting door beheerders van de gemeente kan worden afgerond. In welke mate is zero code een harde eis in de aanbesteding?	Low code is toegestaan, mits wij door Inschrijver hierin worden ontzorgd waar nodig, en er geen extra kosten mee gemoeid zijn.	8-4-2021
60	Inhoud	Eis E22: Grafische weergave management rapportage	Uit programma van eisen E22: Genoemd wordt de eis om management rapportage grafisch weer te geven, zonder derden BI programmatuur. Ook wordt Cognos genoemd. Is het de bedoeling dat Cognos wordt vervangen, of is het aanleveren van data voor ManagementInformatie richting Cognos om daar grafische weergaven te maken de opzet?	Beide situaties moeten mogelijk zijn. Grafische weergave zonder eigen BI tooling en aanleveren van data richting Cognos.	8-4-2021
61	Inhoud	AVG	Er wordt niet gesproken over een beveiligde omgeving voor burgers van de gemeente. Er wordt wel gevraagd om een oplossing die aan de AVG richtlijnen voldoet. Is het wenselijk dat een klantomgeving wordt ingericht waarmee mail richting burgers niet nodig zijn, maar in een beveiligde omgeving van de persoon kunnen worden geplaatst?	Een dergelijke klantomgeving is op dit moment niet gewenst. Voor de beoogde visie van Gemeente Lelystad op de digitale dienstverlening verwijzen wij u naar bijlage 'Opgave en visie'.	8-4-2021
62	Inhoud	Biedingsleidraad 10.4	Er wordt aangegeven dat Inschrijver gebruik kan maken van bijlage 9 Prijzenblad. Is er ook een andere mogelijkheid om de prijs in te dienen? Welk bedrag wordt gebruikt voor de evaluatie van de prijs?	Inschrijver dient gebruikt te maken van bijlage 9 Prijzenblad. Er is geen andere mogelijkheid om de inschrijfprijs door te geven. Voor de evaluatie van uw inschrijfprijs wordt de waarde uit cel F16 gebruikt.	8-4-2021