

Nota van inlichtingen 1 – Zaaksysteem/DMS

12-02-2021



Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding Zaaksysteem/DMS van Nationale ombudsman.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	Proces	Juiste aantal leveranciers gunningsfase	In 1.1 Inleiding van het document "Aanbestedingsleidraad Zaaksysteem DMS No" staat beschreven dat er maximaal 6 gegadigden geselecteerd worden om in de gunningsfase een Inschrijving in te dienen. Volgens 4.4 Stap 4: Rangschikking van de aanmeldingen op basis van de selectiecriteria worden er slechts 5 leveranciers geselecteerd voor deelname aan de gunningsfase. Graag vernemen wij wat het juiste aantal is.	Indien er meer dan vijf aanmeldingen aan alle minimale voorwaarden voor deelname voldoen, dan worden de aanmeldingen gerangschikt op basis van de selectiecriteria en wordt een top 5 bepaald. Indien er meer gegadigden gelijk scoren en op basis daarvan er geen top vijf kan worden bepaald, wordt een top 6 toegelaten. Als er door gelijke scores geen top 6 kan worden bepaald, zal er worden geloot tussen de gegadigden die gelijk zijn geëindigd en die in de ranking als eerste niet in de top 6 eindigen. Dus indien nummers 1 t/m 4 zijn bepaald en nummers 5, 6 en 7 scoren gelijk dan wordt daaronder geloot voor plaats 5 en plaats 6.
2	Proces	Prijzenblad - prijsrange	Volgens het prijzenblad dient de totale gewogen inschrijfsom binnen de range van 400.000 en 650.000 te vallen. Zoals de prijzensheet nu is opgebouwd ontvangen inschrijvers die onder de 400.000 aanbieden 20.000 punten en worden deze volgens cel E8 niet uitgesloten van deelname. Inschrijvingen boven de range zullen worden uitgesloten van deelname volgens cel E8. Wat gebeurt er met inschrijvingen onder de range, worden deze wel of niet uitgesloten van deelname?	Onder de range worden partijen niet uitgesloten, wel dienen zij hun prijs gestand te doen. Het inschrijven met een lagere prijs dan de onderkant van de range leidt niet tot extra punten.
3	Inhoud	Integratie afwezigheid assistent	Bij functionele eis 8 vraagt u een koppeling met outlook voor integratie afwezigheid assistent zodat afwezigheid assistent zodat duidelijk is wanneer iemand afwezig is. Welke functionaliteit verwacht u van dit koppelvlak? Enkel een overzicht of nog andere specifieke functionaliteit in het zaaksysteem?	De leverancier dient een oplossing te presenteren voor registratie van afwezigheid. Indien een medewerker afwezig is en dit correct heeft ingesteld, dient dit in het systeem duidelijk te zijn. Indien er bijvoorbeeld een taak aan een persoon toegewezen wordt, moet duidelijk zijn dat die persoon niet aanwezig is. Een koppeling met Outlook is hiervoor <u>geen</u> vereiste.
4	Inhoud	Grootte lettertype	Bij functionele eis 16 vraagt u of het in de UI mogelijk is om een groter lettertype in te stellen (voor de leesbaarheid op grote schermen). De door ons aangeboden oplossing betreft een webapplicatie. In webbrowsers is het mogelijk om het lettertype te vergroten. Wordt op deze wijze aan deze eis voldaan? Indien dat niet het geval is vernemen wij graag waarom niet en welke (andere) functionaliteit u dan verwacht.	Dat is akkoord als voor gebruikers eenvoudig is te achterhalen hoe dit moet. In de gebruikers handleiding dient een verwijzing te zijn waar deze functies in de browsers gevonden kan worden.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
5	Inhoud	Autocomplete	Bij de functionele eis 26 wordt gevraagd naar een suggestie voor autocomplete in verschillende velden. Onze oplossing voorziet in de mogelijkheid om te werken met selectielijsten waarmee het (volledig) handmatig invullen van velden wordt voorkomen. Wordt hiermee aan de gestelde eis voldaan?	Dit is functionele eis 66. Zolang de selectielijsten beheerd worden door FB is de oplossing met selectielijsten akkoord.
6	Inhoud	Briefpapier	Functionele eis 26 zaaksysteem; het systeem ondersteunt bij keuze voor juiste briefpapier. Bijvoorbeeld: een brief van de kinderombudsman gebeurt op de template van de kinderombudsman. Kunt u specifieker beschrijven wat hier bedoeld/verwacht wordt? Zijn dit bijvoorbeeld specifieke sjablonen die gebruikt kunnen worden en die (automatisch) gekozen worden o.b.v. documenttypen?	Bij de verschillende afdelingen horen verschillende templates voor brieven. De Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman hebben elk eigen briefpapier. Ook de templates zijn verschillend per organisatieonderdeel. Het is dus de combinatie organisatieonderdeel én template dat van belang is bij het creëren van een brief. Dit gebeurt automatisch op het juiste briefpapier. Het gaat niet om documenttypen, maar om welk organisatieonderdeel een brief stuurt.
7	Inhoud	Geheimhoudings- cq. Integriteitsverklaring	Opdrachtnemer dient volgens de conformiteitenlijst bereid te zijn binnen de No geldende geheimhoudings- cq. Integriteitsverklaring, althans verklaringen met soortgelijke strekking, te ondertekenen, zodra opdrachtgever hierom verzoekt. Kunt u deze verklaringen op voorhand (bij de 1e nota van inlichtingen) beschikbaar stellen zodat ook hier vragen over gesteld kunnen worden?	 Integriteitsverklaring Rijk voor externe.pdf De integriteitsverklaring is in de bijlage bij deze Nota van Inlichtingen bijgevoegd.
8	Inhoud	Eisen	In het document "9. Bijlage Conformiteitenlijst" beschrijft u dat opdrachtnemer dient te voldoen aan de eisen in de bijlagen, waaronder de functionele en technische eisen Zaaksysteem en DMS. Graag vernemen wij of er eisen zijn die knock-out eisen betreffen?	Gegadigde/inschrijver dient hieraan volledig te voldoen en moet hiermee instemmen bij het indienen van de Aanmelding/Inschrijving. Dit heeft een Knock out karakter. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer hieraan blijven voldoen omdat hij anders in verzuim is
9	Inhoud	Afstemming proces	De opdrachtnemer dient volgens de conformiteitenlijst (pagina 1) in overleg met opdrachtgever het proces onderling af te stemmen. Hiervoor kunnen geen kosten in rekening worden gebracht. Kunt u toelichten wat hier exact met het proces wordt bedoeld?	Het afstemmen van de onderlinge samenwerking in zijn algemeenheid rond bijvoorbeeld inzet van consultancy.
10	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.2.1 Kerncompetentie	ISO 27002 is een geschiktheidseis en geen kerncompetentie. Kunt u bevestigen dat de betreffende passage vervalt?	Nee, bij de referentie opdracht dient bij de uitvoering rekening gehouden te zijn met de eisen rond informatiebeveiliging als gesteld in de ISO 27002. Dit element dient dus uitdrukkelijk onderdeel te zijn geweest van de opdracht. Dat is wat anders dan dat u zelf over een certificaat ISO 27002 beschikt. Overigens is er bij de certificeringen geen ISO 27002 geëist maar NEN-ISO 27001 of gelijkwaardig naast de andere certificaten als gevraagd.
11	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.2.1 Kerncompetentie	Indien u ervaring met de Archiefwet als kerncompetentie stelt, dient u dit als aparte kerncompetentie die ook met een aparte referentie mag worden aangetoond, te vragen. Wij zien echter niet in, waarom dit een relevante en proportionele kerncompetentie zou zijn. Kunt u bevestigen dat de betreffende passage vervalt?	Zie vraag 12.
12	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.2.1 Kerncompetentie	Een referentie dient om een of meerdere kerncompetenties aan te tonen. Een referentie mag nadrukkelijk niet hetzelfde zijn als de opdracht die is aanbesteed. De referentie mag alleen die eisen hebben die nodig zijn om de kerncompetentie vast te stellen. Daarnaast moet een aanbestedende dienst de kerncompetenties die zij vraagt, niet onnodig zwaar maken. Evenmin mogen kerncompetenties gestapeld worden. De	Een referentie dient een duidelijke relatie te hebben met de opdracht die uitgevoerd moet worden. Het is toegestaan om zoveel referenties te overleggen om aan te tonen dat Gegadigde aan de eisen voldoet. Implementatie enerzijds en beheer anderzijds mag in bepaalde gevallen zoals gesteld in de leidraad onder 4.3.2.1. over 2 referenties zijn verspreid. Hierdoor is

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			kerncompetentie die u vraagt is: 'Gegadigde heeft succesvol een zaaksysteem met DMS als SaaS oplossing geïmplementeerd en in beheer voorzien gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 1 jaar (12 maanden).' Alle extra toevoegingen zijn disproportioneel en in strijd met de Aanbestedingswet en de Gids proportionaliteit. Kunt u bevestigen dat het volgende gedeelte vervalt: 'De voertaal bij de uitvoering van de referentieopdracht was Nederlands. De implementatie bestond o.a. uit het begeleiden van de transitie van een bestaande omgeving naar een SaaS omgeving waarbij een migratie van data nodig was. Bij de inrichting van de applicatie en de migratie van data is aantoonbaar rekening gehouden met de AVG, de Archiefwet en de eisen als gesteld in ISO 27002.'	het voor Gegadigden eenvoudiger te voldoen en wordt gehandeld in lijn met de Gids proportionaliteit. Bij de inrichting is het toegestaan dat het rekening houden met de AVG, de Archiefwet en de eisen als gesteld in de ISO 27002 over meerdere referenties is verspreid, mits deze kenmerken minimaal 1 keer terugkomen. Dit geldt ook voor de voertaal Nederlands welke bij één van de referenties moet terugkomen ongeacht of dit de implementatie of het beheer betrof. Een nieuw format kerncompetenties is bijgevoegd waarin Gegadigde precies kan aangeven welke onderdelen van toepassing zijn binnen de referentie.
13	Inhoud	Beschikbaarheid Servicedesk	Volgens de bijlage conformiteitenlijst dient de Servicedesk van Opdrachtnemer op werkdagen bereikbaar te zijn van 7:00 tot 19:00 uur. Onze servicedesk is telefonisch bereikbaar tussen 8.00 en 18.00 uur. Daarnaast is ons serviceportaal 24/7 bereikbaar voor vragen en antwoorden, het aanmaken van servicecalls etc. Wij gaan ervan uit dat wij hiermee voldoen aan uw vraag. Kunt u dit bevestigen?	Akkoord
14	Inhoud	Referenties	Aanbestedingsleidraad Zaaksysteem DMS No: 4.4.2 Selectie criterium 2 heeft betrekking op het ondersteunen vergelijkbare primaire processen. Niet vergelijkbaar is de afhandeling van klachten over de eigen organisatie zoals bijvoorbeeld een klachtenpunt bij gemeenten. Het moet een ombudswerk-achtige functie betreffen. Wij begrijpen uit uw stukken dat een gemeente als referent niet de voorkeur geniet. Wij gaan er echter van uit dat een gemeente wel als referentie-opdracht opgenomen mag worden om te voldoen aan de kerncompetentie (4.3.2.1 Kerncompetentie) en om punten te scoren voor de selectiecriteria (4.4.1 Selectie criterium 1: meer referenties en 4.4.2 Selectie criterium 2: ondersteunen vergelijkbare primaire processen). Is deze aanname juist?	Voor 4.3.2.1 mag een gemeente inderdaad gebruikt worden. Bij de selectiecriteria 4.4.1 en 4.4.2 kan worden gescoord op verschillende kenmerken. Dit is in lijn met uw aanname.
15	Inhoud	Ontkoppelbaarheid aangeboden oplossing	In de aanbestedingsleidraad Zaaksysteem DMS No staat het volgende benoemd: "De No is daarom bezig om het applicatielandschap van losse monolithische applicaties die on premise staan te veranderen naar applicaties die in een Cloudomgeving als SAAS oplossing worden aangeboden en die op basis van api/webservices/microservices goed samenwerken (maar ook ontkoppelbaar zijn) binnen het applicatielandschap. De No kiest er voor om op dit moment het zaaksysteem en DMS aan te schaffen. Er kunnen zich ontwikkelingen voordoen waarbij het nodig is om het zaaksysteem en DMS te ontkoppelen van elkaar. Het is van belang dat het zaaksysteem en het DMS probleemloos uit elkaar gehaald kunnen worden, het moet daarbij mogelijk zijn een onderdeel (zaak of DMS) te beëindigen en/of te vervangen.	Nee, die aanname is niet juist. Dit zou de kerncompetentie onnodig verzwaren. De beschrijving betreft louter de opdracht en de context.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Wij gaan er van uit dat de referenten welke worden aangedragen t.b.v. de geschiktheids- en selectie-eisen aan deze 'best of breed' gedachte moeten voldoen. M.a.w. geen referenties waar een 'all-in-one' oplossing is geleverd die niet ontvlecht kan worden. Is deze aanname juist?	
16	Inhoud	NEN-2082	Opdrachtnemer dient zich jegens opdrachtgever te verplichten gedurende de looptijd van de overeenkomst processen in te richten en uit te voeren conform o.a. NEN-2082. Per 1 januari 2021 is NEN 2082:2008 'Eisen voor functionaliteit van informatie- en archiefmanagement in programmatuur' vervangen door NEN-ISO 16175-1:2020. Kunnen wij ervan uitgaan dat deze eis aangepast zal worden naar de meest actuele normering; NEN-ISO 16175-1:2020?	Voor alle certificaten geldt dat daarvoor ook gelezen dient te worden of certificaten die het betreffende certificaat in de tijd vervangen.
17	Inhoud	Briefpapier	Volgens functionele eis 26 dient het systeem ondersteuning te bieden bij de keuze voor het juiste briefpapier. Bijvoorbeeld: een brief van de kinderombudsman gebeurt op de template van de kinderombudsman. Beschikt de NO over een documentcreatietool? Zoja, welke? Maakt een integratie met deze tool onderdeel uit van de aan te bieden oplossing?	Er is op dit moment geen documentcreatietool. Dit maakt ook geen onderdeel uit van de aanbesteding, echter indien het aangeboden wordt als functionaliteit en daarmee onderdeel is van het zaaksysteem kan de No dit wel gaan gebruiken.
18	Inhoud	Prioriteit klachten	Functionele eis 45: indien een kind een klacht indient, moet dit altijd duidelijk zichtbaar zijn. Een kind heeft prioriteit over andere zaken. Kunt u aangeven hoe u dit in uw processen en/of in het huidige systeem geborgd heeft?	Deze vraag is niet relevant, we willen een oplossing van de leverancier en beoordelen deze.
19	Inhoud	Bijzondere gegevens of afspraken	Bijzondere gegevens of afspraken (bijvoorbeeld een contactverbod) moet duidelijk naar voren komen bij de selectie van een contact (functionele eis 75). Kunt u nader toelichten wat er allemaal verstaan wordt onder bijzondere gegevens of afspraken en hoe u hier nu in de praktijk mee omgaat / invulling aan geeft?	Contactafspraken zijn verschillende soorten afspraken die worden vastgelegd, denk aan bijvoorbeeld - Klagers met complex klaaggedrag waar we niet meer op reageren - Doven die alleen per email willen communiceren
20	Inhoud	Huidig zaaksysteem	Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de No een optimale vervanging van het huidige zaaksysteem ter ondersteuning van de (primaire) processen, met een geïntegreerd DMS voor documentopslag en –archivering. Van welke zaaksysteem maakt u momenteel gebruik?	Verseon
21	Inhoud	Onderhoud gedurende de looptijd	De No heeft behoefte aan één partner die het zaaksysteem en DMS implementeert bij de No en zorgt voor de instandhouding en het onderhoud gedurende de looptijd. Wat wordt hier verstaan onder onderhoud? Kunt u dit specifiek maken?	Ook bij een SaaS oplossing moet er beheer uitgevoerd worden. Er worden security patches uitgerold op onderliggende besturingssystemen, er dienen nieuwe versies van de oplossing uitgerold te worden. Er dienen wijzigingen doorgevoerd te worden in bijvoorbeeld de beheerders bij de No. Admin rechten kunnen waarschijnlijk niet overgeërfd worden naar een ander account
22	Inhoud	Contact met NO	Het is gegadigde resp. Inschrijver niet toegestaan personen uit de organisatie van de No in verband met deze procedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid aan te tonen voor de nu aanbestede opdracht. Hoe dienen wij dit te interpreteren, betekent dit dat de leverancier van uw huidig zaaksysteem, de NO als referent mag opgeven?	Klopt, dat mag.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
23	Contract	Atbit artikel 6 & 7	Daar er geen fysieke goederen geleverd worden is artikel 6 & 7 volgens leverancier niet van toepassing. Artikel 6 & 7 kan dan ook niet van toepassing verklaard worden. Bent u het hiermee eens?	Akkoord. Ook de artikelen 38 t/m 41 die zien op Koop zijn niet van toepassing.
24	Contract	Arbit artikel 11.1	Volgens artikel 11.1 is opdrachtgever niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Ons voorstel is om na gunning projectafspraken te maken over betalingsschema op basis van behaalde mijlpalen aangezien de leverancier reeds kosten maakt voordat acceptatie heeft plaatsgevonden. Gaat u hiermee akkoord?	In principe en uit oogpunt van rechtmatigheid is het de No niet toegestaan om "voor te financieren". Echter mits goed afgesproken worden dat genoemde mijlpalen een relatie heeft met a) tot dan opgeleverd werk ofwel b) aantoonbaar door leverancier gemaakte kosten, kan hierop een uitzondering worden gemaakt.
25	Contract	Arbit artikel 12.3	Volgens artikel 12.3 dient leverancier een garantie te geven van 12 maanden. Wij hanteren een garantie van 3 maanden aangezien software (en inrichting) continue aan verandering onderhevig is. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit nader toelichten?	Omdat wij een dienst afnemen gaat dit over de initiële inrichting van het systeem. Niet over het zaaksysteem, maar over de inrichting hiervan. Indien deze na drie maanden maar binnen 12 maanden niet meer werkzaam is en de oorzaak herleidbaar is naar een gebrek vanuit de leverancier, dan verwachten wij dat de leverancier dit oplost binnen garantie (zonder kosten voor de No)
26	Contract	Arbit artikel 12.7 + 73.2	In genoemde artikels staat: "Garanderen onderhoud van de prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie, waarvan 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze (artikel 73.2). Wij garanderen Onderhoud en Ondersteuning in ieder geval gedurende een periode van 24 maanden na Installatie van een versie te verzorgen. In het geval van een SaaS oplossing, welke minimaal 1 keer per jaar geüpgrade wordt, is dit dus ruim voldoende. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, met het voorbehoud dat na de laatste (meest recente) upgrade hierin in ieder geval wordt voorzien minimaal gedurende de looptijd van de Overeenkomst (incl. eventuele verlengingen).
27	Contract	Arbit artikel 23.1	Volgens artikel 23.1 mag bij het uitvoeren van de Overeenkomst Wederpartij alleen met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever gebruik maken van de diensten van derden. Leverancier beschikt over een aantal dochterondernemingen welke ieder een specifieke bijdrage (zouden kunnen) leveren aan onze producten en diensten. Is de eventuele inzet van deze dochterondernemingen op voorhand akkoord?	Nee, tenzij u hiermee inschrijft en zij voldoen aan eventuele van toepassing zijnde eisen.
28	Contract	bedrijfsaansprakelijkheid & beroepsaansprakelijkheid	Wij zijn verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid voor € 2.500.000,- per gebeurtenis en maximum van € 5.000.000,- per jaar en voor beroepsaansprakelijkheid voor € 500.000,- per gebeurtenis met maximum van € 2.500.000,- per jaar. Voldoen wij hiermee volgens u aan Arbit artikel 26.1, 26.2, 26.3 en 29.2?	Ja
29	Contract	Gibit artikel 37.1	Volgens artikel 37.1 worden geschillen uitsluitend voorgelegd aan daartoe bevoegd rechter in het arrondissement Den Haag. Ons voorstel is om van de in dit artikel beschreven bevoegdheid niet eerder gebruik te maken, dan nadat een minnelijke regeling op directieniveau van Partijen onmogelijk is gebleken, één en ander onverminderd de bevoegdheid van ieder der Partijen om een voorlopige voorziening in kort geding te verzoeken. Bent u het hiermee eens?	Ja, zolang geschillen uitsluitend worden voorgelegd aan daartoe bevoegd rechter in het arrondissement Den Haag.
30	Inhoud	Technische eisen Zaaksysteem en DMS 2.100	Voor gegevensuitwisseling met een informatiesysteem in de No Infrastructuur kan gebruik gemaakt worden van een Enterprise Service Bus (ESB) voorziening. Deze wordt in de toekomst geïntegreerd. Informatie ontsluiting via API's of webservices is beschikbaar in het	De ESB wordt in de toekomst geïntegreerd, deze staat op de roadmap. Het zaaksysteem en het DMS dienen aan een esb gekoppeld te kunnen worden. Het DMS en het zaaksysteem moeten d.m.v. API's ontsloten kunnen worden

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			nieuwe zaaksysteem en het nieuwe DMS. Welke Enterprise Service Bus (ESB) voorziening en welke API's betreft het hier?	zodat andere applicaties of diensten dit via een API kunnen aanroepen. Momenteel heeft de No deze mogelijkheden nog niet.
31	Inhoud	Technische eisen Zaaksysteem en DMS 2.110	Digikoppeling bestaat uit meerdere koppelingen. Het varieert bv. van GBA-V tot OLO tot CORV tot MijnOverheid. Welke specifieke koppelingen heeft NO voor ogen?	Digikoppeling bestaat niet uit meerdere koppelingen. Digikoppeling is een set van standaarden, die logistieke afspraken bevatten voor elektronisch berichtenverkeer tussen (overheids)organisaties. Zoals een brief in een envelop gaat voor verzending, zo gaat een elektronisch bericht in een digitale verpakking. Deze digitale verpakking is Digikoppeling. Digikoppeling gaat niet over de inhoud van het bericht. Na implementatie van Digikoppeling kunt u berichten uitwisselen met alle overheden en aansluiten op vrijwel alle GDI-voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de basisregistraties, sectoroverstijgend berichtenverkeer binnen de overheid of Digilevering. Zie hiervoor ook: https://logius.nl/diensten/digikoppeling
32	Inhoud	Technische eisen Zaaksysteem en DMS 2.130	De applicatie maakt gebruik van een bij het desbetreffende toepassingsgebied vermelde verplichte open standaard, zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie [FS]. Kunt u specifieker zijn in welke toepassingsgebieden en standaarden hier worden bedoeld?	Zie forum standaardisatie; https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht Zodra de SaaS oplossing één van de toepassingsgebieden raakt, dan worden de standaarden uit de verplichte standaardenlijst van het forum standaardisatie gebruikt
33	Juridisch	Arbit, Bijzondere Bepalingen Koop, artikelen 38 t/m 41	De Bijzondere Bepalingen Koop zijn naar onze mening naar hun aard niet van toepassing bij een SaaS oplossing. Gaat u ermee akkoord met het niet van toepassing verklaren van de artikelen 38 tot en met 41? Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Zie vraag 23
34	Juridisch	Arbit, artikel 78	Artikel 78 luidt: Opdrachtgever mag (laten) testen of een Storing daadwerkelijk is verholpen. Opdrachtnemer is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien uit de test blijkt dat een Storing niet naar behoren is verholpen kan Opdrachtgever de kosten van het testen op Opdrachtnemer verhalen. Naar onze mening is de laatste zin van artikel 78 niet redelijk. Inschrijver stelt voor om deze laatste zin te laten vervallen. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Opdrachtgever draagt zelf de kosten als de storing is verholpen, doch indien de storing niet is verholpen is bij herhaling sprake van een gebrek of is sprake van verzuim waarbij Opdrachtnemer aansprakelijk gesteld kan worden. In ieder geval zullen de kosten van het testen in dat geval verhaald worden.
35	Juridisch	Arbit, artikel 77	Wij zijn van mening dat artikel 77 niet van toepassing is op een SaaS-oplossing. Inschrijver stelt voor om deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Graag uw akkoord.	Het laten vervallen van dit artikel lijkt ons niet in uw belang.
36	Juridisch	Arbit, artikel 73.3	Het is voor een Leverancier van een SaaS-oplossing niet werkbaar om alleen met toestemming van Opdrachtgever(s) een tijdelijke oplossing te mogen aanbrengen. Wij stellen daarom voor om de eerste zin van artikel 73.3 te laten vervallen. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Opdrachtnemer zal in plaats van het vragen om toestemming Opdrachtgever vooraf informeren.
37	Juridisch	Arbit, artikelen 69 en 70	Onderhoud is een integraal onderdeel van de SaaS-oplossing. Wij zijn van mening dat de artikelen 69 en 70 daarom niet van toepassing zijn.	Onderhoud is inderdaad onderdeel van de SaaS-oplossing waarbij het onderhoud zo uitgevoerd moet worden dat dit de processen bij Opdrachtgever niet of

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Inschrijver stelt voor om deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	nauwelijks verstoord. Daarmee rekening houdende zal Opdrachtnemer het tijdstip als bedoeld in artikel 70 zorgvuldig kiezen. Artikel 69 is niet van toepassing.
38	Juridisch	Arbit, artikel 45	Wij zijn van mening dat artikel 45 niet van toepassing is, omdat bij een SaaS-oplossing geen installatiekopie wordt verstrekt. Inschrijver stelt voor om deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Akkoord
39	Juridisch	Arbit, Artikel 43	Onze klanten krijgen een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Het in dit artikel beschreven gebruiksrecht is eeuwigdurend, onherroepelijk en onbeperkt. Het tegenovergestelde dus. Daarnaast is het in dit artikel toegestaan voor Aanbestedende Dienst om onbeperkt kopieën te maken, deze op te slaan en te testen, en heeft Aanbestedende Dienst het recht om standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken, etc. Dit is niet mogelijk bij de SaaS-dienst van Inschrijver. Inschrijver stelt voor om deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Het is van belang voor Inschrijver dat er geen onduidelijkheden ontstaan over het type gebruiksrecht dat wordt verleend. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Het gebruiksrecht geldt voor de duur van de overeenkomst. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar waarbij dit laatste niet geldt indien derden door Opdrachtgever voor opdrachtgever worden ingezet en toegang moeten krijgen. Het artikel moet in het licht van een SaaS oplossing worden gelezen waarbij het maken van kopieën als bedoeld in 43.2 en 43.3 niet aan de orde is.
40	Juridisch	Arbit, Artikel 30.6	- Aanbestedende Dienst vraagt een bepaalde looptijd uit waarop Inschrijver bepaalde tarieven baseert. Het is niet redelijk als Aanbestedende Dienst de overeenkomst met eenzijdige aanleiding weer kan opzeggen. Een belangrijk onderdeel van de Prestatie na eventuele gunning is het tijdsgebonden gebruiksrecht dat Inschrijver zal verlenen aan Aanbestedende Dienst. Uiteraard kan er worden ontbonden als Inschrijver in verzuim is geraakt, echter is een tussentijds opzegbeding bij een omvangrijke overeenkomst als deze niet redelijk. Opdrachtnemer stelt voor dat artikel 30.6 komt te vervallen en dat de werking van artikel 7:408 BW (tussentijdse opzegging) wordt uitgesloten. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Het gestelde in de Concept-overeenkomst onder 3.2 prevaleert.
41	Juridisch	Arbit, Artikel 30.3	Inschrijver begrijpt goed dat er een mogelijkheid tot ontbinding moet zijn als Inschrijver door een wijziging in de zeggenschap drastische veranderingen doorvoert. Maar niet elke wijziging rechtvaardigt een ontbinding. Inschrijver ziet daarom graag toegevoegd aan het zinsdeel over de wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Inschrijver: '...die het maakt dat het in alle redelijkheid niet van de opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt' Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom er bij elke zeggenschapswijziging een grond voor ontbinding nodig is?	Akkoord, waarbij dit wel ter beoordeling aan Opdrachtgever is. Het ontbinden van de Overeenkomst in dergelijk geval is in de regel ook niet in het belang van Opdrachtgever en zal niet zonder goede gronden aan de orde zijn.
42	Juridisch	Arbit, Artikel 30.1	Inschrijver wil graag benadrukken dat een ontbinding van de overeenkomst heel vergaand is en dat hier niet lichtzinnig mee om moet	Opdrachtgever zal hier niet lichtzinnig mee omgaan immers de gevolgen van ontbinding zijn ook voor haar verstrekkend. Afhankelijk van de mate van verzuim

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			worden gegaan. Daarom wenst Inschrijver graag aan te sluiten bij wat er in de wet over beschreven staat dat ontbinden niet is toegestaan wanneer de ontbinding de gevolgen ervan niet rechtvaardigt. Is Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom zou het in dit geval redelijk zijn om het contractueel strenger dan de wet vast te leggen?	en de mate waarin nakoming nog mogelijk is zal Opdrachtgever hierin beslissen. Het artikel blijft met in acht name van de strekking als hiervoor gegeven gehandhaafd.
43	Juridisch	Arbit, Artikel 27.2	Kunt u aan de bepaling toevoegen dat ziekte van personeel inderdaad onder overmacht valt, maar dat een pandemie hierop een uitzondering is? Dit is gebruikelijk maar ook zeker redelijk. Indien u het er niet mee eens bent, ontvangt Inschrijver graag een toelichting hierop.	Ziekte van personeel is geen overmacht. Ook hoeft een pandemie de werkzaamheden niet in de weg te staan aangezien Opdrachtnemer daartoe passende maatregelen kan treffen rond bijvoorbeeld het werken op afstand.
44	Juridisch	Arbit, artikel 27	Wij stellen de volgende Aanvulling dan wel afwijking op ARBIT artikel 27. Overmacht voor: Aanvulling: Onder Overmacht wordt ook verstaan: het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is voorgeschreven. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Niet akkoord. Het is aan u op goede toeleveranciers te contracteren en toe te zien op de naleving van verplichtingen in uw richting.
45	Juridisch	Arbit, Artikel 26.4 sub d	Inschrijver is het er niet mee eens dat dit niet onder de aansprakelijkheidsbepaling van artikel 26.3 valt. Uiteraard is er geen beperking van toepassing op schade die geleden is door een betrokkene overeenkomstig artikel 82 AVG. Maar voor het overige is het niet redelijk in het kader van de eerder genoemde Gids Proportionaliteit een dergelijke onbeperkte schadebepaling op te nemen. Het is gebruikelijk en redelijk om hierin aan te sluiten bij de aansprakelijkheidsbeperking van art. 23.6 AWBIT. Kan Aanbestedende Dienst dit dienovereenkomstig aanpassen? Zo nee, kunt u per punt aangeven om welke reden u het er niet mee eens bent?	Artikel 26.4 d mag gelezen worden als dat deze wel onder de aansprakelijkheidsbeperking valt met uitzondering van eventuele boetes opgelegd door toezichthoudende autoriteiten.
46	Juridisch	Arbit, Artikel 26.3	Het is niet duidelijk welke termijn er nu precies bedoeld wordt met Prestatie. Is dat de initiële looptijd of wordt bijvoorbeeld verlenging meegerekend? Daarnaast is de aansprakelijkheidsbepaling disproportioneel hoog en staat deze niet in verhouding tot de waarde van de overeenkomst, zoals dat wel verplicht is conform de Gids Proportionaliteit (zie 3.9.1.1 Gids Proportionaliteit). Een aansprakelijkheidsbeperking komen partijen overeen als zijnde een risicoverdeling tussen Partijen. Aanbestedende Dienst is voornemens een samenwerking aan te gaan met een lange looptijd. Dit maakt de huidige aansprakelijkheidsbepaling onevenredig hoog waardoor dit eveneens op grond van de bepaling in de Gids Proportionaliteit niet aanvaardbaar kan zijn, ondanks dat de aansprakelijkheid wel beperkt is. In veel voorgaande aanbestedingstrajecten wordt deze bepaling daarom vaak aangepast naar een beperking die daadwerkelijk in verhouding staat tot de omvang van de overeenkomst zodat deze geen onduidelijkheden meer bevat. Bent u bereid de maximale aansprakelijkheid te beperken naar een meer gebruikelijke beperking? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders	Art. 26.3 spreekt niet over een termijn. De aansprakelijkheid beperkt zich tot directe schade waarmee deze is gemaximeerd conform het gestelde in de Concept Overeenkomst artikel 6.1 met inachtnaam van het gestelde in de Arbit 2018 26.4 en het antwoord op vraag 46.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			ziet? Daarnaast wordt er geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dat is ongebruikelijk en niet redelijk. Bent u bereid toe te voegen dat Inschrijver in geen geval aansprakelijk is voor indirecte schade daaronder begrepen winstderving, verlies van gegevens, (schade-)vorderingen van derden, boetes of naheffingen, gemiste opbrengsten of besparingen of andere indirecte schade of gevolgschade welke voortvloeit uit of in verband staat met niet nakomen van enige verplichting van Inschrijver, dan wel enig onrechtmatig handelen? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	
47	Juridisch	Arbit, Artikel 17.5	Deze boete acht Inschrijver disproportioneel omdat niet elke overtreding even zwaar is en ten tweede omdat boetes in hun aard onbeperkt zijn omdat het per overtreding geldt. Inschrijver begrijpt wel waarom Aanbestedende Dienst een boetebepaling wenst op te nemen in de voorwaarden maar stelt voor de boete meer redelijk te maken door of deze te verlagen tot een bedrag van maximaal € 10.000,- per overtreding waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Gezien de rol van de No wordt hoge waarde gehecht aan geheimhouding. Daarbij zal het bedrag worden aangepast naar €25.000 waar nog steeds een krachtige werking van uit gaat. Een reeks van gebeurtenissen wordt op voorhand niet als één gebeurtenis aangemerkt.
48	Juridisch	Arbit, Artikel 13.3	In artikel 13.3 van de ARBIT-2018 is opgenomen dat indien Opdrachtgever dat wenst, Wederpartij de Prestatie onderhoudt met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.7. Onderhoud is echter een integraal onderdeel van de SaaS oplossing. Dit betekent dat Wederpartij de Prestatie ook onderhoudt als Opdrachtgever dat niet wenst. Wij stellen de volgende aanpassing voor: Wederpartij onderhoudt te allen tijde de Prestatie met inachtneming van het bepaalde in artikel 12.7.	Zie vraag 26.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	
49	Juridisch	Arbit, Artikel 12.3	Afspraken over de wijze van het herstel van gebreken staan beschreven in de SLA (service level agreement) van Inschrijver. Aanbestedende Dienst vraagt een SaaS-dienst uit waardoor klant-specifieke afspraken over het herstel van gebreken onmogelijk is omdat Inschrijver geen afzonderlijke afspraken kan maken bij het gebruik van standaardprogrammatuur. Inschrijver stelt daarom voor het volgende tekstvoorstel in de plaats te laten treden van de eerste 4 volzinnen: "Herstel van Gebreken zal plaatsvinden conform de overeengekomen SLA van Wederpartij." Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Dit artikel is niet van toepassing. Het gestelde in de conformiteitenlijst onder communicatie en rapportage is van toepassing. De Aanbestedende dienst accepteert geen SLA van wederpartij. Indien er elementen in onze voorwaarden missen of u die gewijzigd wenst te zien zodat deze mogelijk meer in lijn met uw SLA komen dan dient u daartoe via de nota's van inlichtingen suggesties te doen waarmee al dan niet zal worden ingestemd en partijen gelijk behandeld worden.
50	Proces	Algemeen	Gegadigde gaat ervan uit dat benoemde Nota van Inlichtingen 3 en 4 behorend bij de gunningsfase, bedoeld zijn voor het stellen van vragen over alle documenten binnen deze gunningsfase (waaronder Functionele eisen Zaaksysteem en DMS, Technische eisen Zaaksysteem en DMS, Privacy & Security eisen Zaaksysteem en DMS). Is onze aanname correct?	Nee, u kunt over het geheel vragen stellen, maar mag ook de onderdelen die betrekking op de gunningsfase in die fase stellen.
51	Inhoud	4.4.2 Selectiecriteria 2: ondersteunen vergelijkbare primaire processen	Inschrijver beschikt over goede referenties die van dezelfde functionaliteiten gebruik maken als de functionaliteiten die u uitvraagt. Door selectiecriteria 2 zowel op het soort referentie, namelijk de primaire taken 'het afhandelen van klachten' en 'het uitvoeren van (projectmatig) onderzoek, als op het soort organisatie, 'vergelijkbare organisaties als Nationale Ombudsman' inclusief aanvullende randvoorwaarden voor specifieke processtappen te beperken, maakt u het voor de meeste marktpartijen onmogelijk om een referentie aan te dragen. Inschrijver is van mening dat door een breder referentiekader toe te passen ook goede referenties aan te leveren zijn. Inschrijver is ook van mening dat met name de gebruikte functionaliteit beoordeeld zou moeten worden en niet de specifieke organisaties waar Inschrijver haar systeem levert. Inschrijver verzoekt u om uw selectiecriteria dusdanig aan te passen dat de referentie gebaseerd is op het doel dat u met het systeem wenst te behalen in plaats van het specifieke organisatietype of de daar gebruikte procesinrichting.	Er wordt gescoord op functionaliteiten doch in de ogen van de Aanbestedende dienst zijn deze functionaliteiten pas echt goed vergelijkbaar en waarderingswaardig bij de selectiecriteria indien de primaire processen van de referentieorganisatie vergelijkbaar zijn met die van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst acht het onwenselijk indien Gegadigden hoog scoren op functionaliteiten in een omgeving die niet vergelijkbaar is aan de Aanbestedende dienst, vandaar dat alleen referenties scoren bij vergelijkbare organisaties met genoemde primaire processen. Het criterium wordt niet aangepast.
52	Inhoud	3.5 Voorschriften voor het indienen van een Aanmelding resp. Inschrijving, punt 16	Onder rechtsgeldige ondertekening verstaat u een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand. Wij conformeren ons aan de richtlijnen van de overheid met betrekking tot de coronamaatregelen. Al onze medewerkers werken vanuit huis. Het is daarom niet altijd mogelijk om documenten te printen, scannen en te voorzien van een 'natte' handtekening. Inschrijver verzoekt u om ondertekening door middel van een digitale handtekening toe te staan. Graag uw akkoord.	Akkoord

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
53	Inhoud	4.3.2.1: Kerncompetentie	In de kerncompetentie is opgenomen: 'Bij de inrichting van de applicatie en de migratie van data is aantoonbaar rekening gehouden met de AVG, de Archiefwet en de eisen als gesteld in ISO 27002'. ISO 27002 betreft de richtlijnen en beheersmaatregelen voor informatiebeveiliging, gebaseerd op ISO 27001. Het is niet mogelijk om je voor ISO 27002 te certificeren. Dit is alleen mogelijk voor 27001. Inschrijver verzoekt u dan ook de kerncompetentie hier op aan te passen.	Er wordt hier niet om een certificaat gevraagd doch een werkwijze waarbij de ISO 27002 is gevolgd. Zie vraag 10.
54	Inhoud	Onderdeel 3: Dienstverlening van de organisatie	Inschrijver gaat ervan uit dat al hetgeen beschreven wordt in paragraaf 5.2.6 meegenomen moet worden in P1 eenmalige kosten implementatie. Is deze aanname correct?	Deze aanname is niet correct
55	Inhoud	ISAE 3402 type 2	In paragraaf 4.3.2.2. vraagt u ook een ISAE 3402 of gelijkwaardige certificering. Dit is een norm die veelal door financiële instellingen wordt gehanteerd. In de ICT branche wordt ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteit) als norm gehanteerd. Aangezien u al om de ISO 27001 en ISO 9001 certificeringen vraagt, verzoekt Inschrijver u dan ook om ten aanzien van deze eis het overleggen van een geldig ISO 27001 en een ISO 9001 certificaat toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	ISAE 3402 is met name van belang voor SaaS providers en gericht op outsourcing waarbij zeker wordt gesteld processen correct verlopen en dit ook aan de accountant valt te verantwoorden o.a. voor de jaarrekening en andere verantwoordingen. De Aanbestedende dienst neemt een bijzondere positie in en dient dit goed geborgd te hebben. Deze eis blijft gehandhaafd naast de andere eisen. Zie vraag 95.
56	Inhoud	Prijsuitvraag in een kwaliteitscriterium	In uw aanbestedingsprocedure geeft u aan het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) te hanteren, waarbij geldt dat de BPKV voor 80% wordt bepaald door kwaliteit en 20% door prijs. In de paragrafen 5.2.7. (Onderdeel 4: Benaderbaarheid en ontvlechtsbaarheid) en 5.2.9 (Onderdeel 6: Kansendossier) die beide deel uitmaken van de kwaliteitscriteria dient Inschrijver respectievelijk gevolgen in financiële zin en kosten van de te realiseren kansen te specificeren. De beoordelingscommissie zal kijken naar de toegevoegde waarde van het geheel aan kansen in relatie tot de daarmee samenhangende kosten. Door ook in uw kwaliteitsbeoordeling te beoordelen op prijs wijkt u af van de kenbaar gemaakte 80/20 verhouding en maakt u de rol van 'prijs' groter dan door u aangegeven. Hierbij geldt bovendien dat niet langer objectief kan worden vastgesteld welke rol de prijscomponent speelt bij de kwaliteitsbeoordeling. Dit terwijl juist bij prijs objectief kan worden vergeleken welke inschrijver de goedkoopste inschrijving heeft gedaan. Door prijs ook mee te laten tellen in uw kwaliteitsbeoordeling maakt u ook dit objectieve deel van de beoordeling opeens subjectief op volstrekt onduidelijke gronden. Zo is het voor inschrijvers geheel onduidelijk welke rol prijs speelt bij de kwaliteitsbeoordeling en kunt u geheel subjectief bepalen welke rol prijs speelt bij de beoordeling van kwaliteit. Dit leidt niet alleen tot een ontransparante en niet door inschrijvers te controleren beoordeling, maar is ook een open uitnodiging voor inschrijvers om manipulatief in te schrijven. Wij nemen aan dat u dit juist wilt voorkomen en ook waarde hecht aan een transparante beoordeling op zo objectief mogelijk gronden.	Wij begrijpen uw suggestie en hebben dit eerder zeker afgewogen. De onderdelen waar prijs kwalitatief wordt meegewogen en wordt gekoppeld aan de oplossing hebben een marginale invloed op de prijs als totaal. Het onderdeel prijs, waarvan vast staat dat dit binnen de Opdracht valt, kan op transparante en voor alle Inschrijvers vergelijkbare wijze worden weergegeven in het Prijzenblad. Voor onderdeel 4 (Benaderbaarheid en ontvlechtsbaarheid) en onderdeel 6 (Kansendossier) geldt dat de No hier nog keuzes heeft, bijvoorbeeld rond het ontvlechten en het koppelen van (sommige) andere applicaties. Kansen gelden als opties en aangereikte kansen die zeer kostbaar zijn en daardoor niet haalbaar worden geacht door de No, kunnen zo laag scoren bij de beoordeling. Deze methodiek is heel gebruikelijk o.a. bij Best Value aanbestedingen en zijn qua beoordeling prima te onderbouwen. Door Inschrijvers juist de ruimte te bieden om hun oplossingen aan geven en eventuele bijbehorende kosten te beschrijven wordt beter aangesloten bij de praktijk en kan een kwalitatieve objectieve afweging worden gemaakt aan de hand van het beoordelingskader als gesteld onder 5.2.2. van de aanbestedingsleidraad.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Wij verzoeken u dan ook met klem de prijs geen onderdeel te laten zijn bij de beoordeling van kwaliteit, zodat uw beoordeling zo transparant en objectief mogelijk uitgevoerd kan worden.	
57	Inhoud	Opslagruimte	Een groot onderdeel van de kosten die Inschrijver maakt bij het leveren van een SaaS applicatie zijn naast het aantal gebruikers terug te leiden tot de gebruikte (cloud)opslag. Om een gelijk speelveld te creëren voor alle inschrijvers verzoeken wij u om aan te geven hoeveel opslag (in GB) Inschrijver dient mee te calculeren voor de duur van de opdracht.	Het huidige zaakstelsel en DMS is sinds 2012 in gebruik. De Database heeft nu een omvang van 203 Gb en het DMS (documenten) omvat 380 Gb. In het huidige DMS en Zaakstelsel staat ook data van voor 2012. Hiermee is niet gezegd dat we al deze data willen migreren naar de nieuwe applicatie. Wij verzoeken om een prijs per GB per maand mee te geven zodat hiermee een vergelijk gemaakt kan worden. Zie ook het antwoord op vraag 66
58	Inhoud	Office licenties	Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de aanbestedende dienst beschikt over de benodigde Office licenties?	Ja
59	Inhoud	Aantal Named Based Accounts	Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Hoeveel gebruikers (zogenoemde named accounts) gaan namens de Aanbestedende dienst gebruik maken van de oplossing?	200-250 gebruikers DMS 175-225 gebruikers Zaakstelsel
60	Inhoud	Definitie SaaS	Aanbestedende dienst eist dat de oplossing als Software-as-a-Service (SaaS) wordt aangeboden. Inschrijver merkt op dat er over de definitie van de term Software-as-a-Service (SaaS) onduidelijkheid bestaat. De term Software-as-a-Service (SaaS) is niet opgenomen in de begripsbepaling. Inschrijver stelt voor om de volgende definitie van Software-as-a-Service (SaaS) te hanteren; "Software as a Service, vaak afgekort als SaaS, ook weleens Software on Demand genoemd, is software die als een online dienst wordt aangeboden. De klant hoeft de software niet aan te schaffen maar sluit bijvoorbeeld een contract per maand per gebruiker, eventueel in combinatie met andere parameters. De SaaS-aanbieder zorgt voor installatie, onderhoud en beheer, de gebruiker benadert de software over het internet bij de SaaS-aanbieder." (WikipediaBegrip. (z.d.). In Wikipedia. Geraadpleegd op 4 februari 2021, van https://nl.wikipedia.org/wiki/Software_as_a_Service). Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, welke definitie hanteert u voor Software-as-a-Service (SaaS)?	Akkoord
61	Inhoud	Beschrijvend Document, blz 12, hoofdstuk 2.5 aard en omvang van de opdracht	Kan No aangeven met hoeveel interne medewerkers de applicatie zal worden gebruikt en hoeveel externe personen het webportaal gaan gebruiken?	200-250 gebruikers DMS 175-225 gebruikers Zaakstelsel Webportaal is niet bekend, dit gebruikt de No op dit moment niet.
62	Inhoud	Bijlage Functionele eisen, blz 2 eis 31	No benoemt hier diverse kanalen. Kan No concreet aangeven welke door Opdrachtnemer mee moeten worden aangeboden, in scope van deze offerte.	e-mail, webportal/webformulieren, scanstraat moeten erin zitten bij aanvang van de Opdracht. De verwachting is daarnaast dat hier in de toekomst ook spraak en socialmedia kanalen bij komen zoals bijvoorbeeld whatsapp. De No

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
				verwacht dat de applicatie hierop voorbereid is of wordt binnen de gestelde tarieven.
63	Inhoud	Bijlage Technische Eisen, Plaat Applicatielandschap	Kan No in een overzicht aangeven welke applicaties men in huis heeft en dit in een architectuurplaat schetsen?	Nee, maar standaardpakketten als MS Office inclusief Skype voor bedrijven (Teams is nog niet goedgekeurd voor bestandsuitwisseling), Exchange, Adobe Acrobat etc zijn van toepassing. De No heeft op dit moment een eigen datacenter en host de applicaties zelf.
64	Inhoud	Bijlage Technische eisen, Koppelingen	Kan No aangeven met welke applicaties een koppeling gewenst is vanuit de nieuwe oplossing	Onder andere maar niet uitsluitend: - standaard applicaties (office, outlook, adobe etc) - AD - IDM - via web, api's Bij ontsluiten op een ESB of een API manager kunnen de API's van het DMS of het Zaaksysteem door elke willekeurige applicatie aangeroepen worden. Met name het DMS moet breed inzetbaar zijn zodat uit huidige en toekomstige applicaties informatie op één plek opgeslagen kan worden.
65	Inhoud	Bijlage Technische eisen, ESB	Welke ESB wordt gebruikt?	Op dit moment wordt er nog geen ESB gebruikt. De ESB wordt in de toekomst geïntegreerd, deze staat op de roadmap. Het zaaksysteem en het DMS dienen aan een esb gekoppeld te kunnen worden.
66	Inhoud	Bijlage Prijzenblad, Conversie	Dient in het prijsvoorstel een post "conversie" voorzien te worden? Zo ja, kan No concreet aangeven om welke (hoeveelheid van) gegevens dit eventueel gaat?	Moet onderdeel vormen van de implementatie als "conversie" deel uitmaakt van uw aanpak waarbij gerekend kan worden met een conversie 100GB aan data.
67	Inhoud	Functionele eisen – DMS - Nr. 88	Het is mogelijk om zaken aan elkaar te relateren en om documenten direct te kopiëren naar een gerelateerde of andere zaak. Wij gaan er vanuit dat wij op deze manier voldoen aan de eis, zo niet kunt u toelichten waarom niet?	Dit voldoet niet, wij willen dat een document maar één keer opgeslagen wordt in het DMS. Zodra er kopieën zijn, ontstaan er verschillende versies en worden wijzigingen in een document niet overal overgenomen. Zaken aan elkaar relateren is wel wenselijk, maar dan met een koppeling naar hetzelfde brondocument.
68	Inhoud	Functionele eisen - Gebruik - Nr.14	Ons zaaksysteem kent een integratie met de landelijke BAG (Basisregistratie adressen en gebouwen). Op deze manier worden adresvelden in het systeem en de formulieren gevuld. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Wij sluiten BAG niet uit, maar willen wel weten hoe u met BAG aan onze functionele eisen voldoet. Ook als BAG tijdelijk niet beschikbaar is
69	Juridisch	ARBIT – Artikel 84.3	Gezien wij een SaaS oplossing aanbieden gebruiken al onze opdrachtgevers dezelfde en laatste versie van de software. Het is niet mogelijk om ingebruikname van nieuwe versies te weigeren, dit is ook in strijd met de uitvraag van een SaaS oplossing. Wij vragen u artikel 84.3 niet van toepassing te verklaren.	Akkoord
70	Juridisch	ARBIT – Artikel 81.1	Bij de uitvraag van een SaaS oplossing besteedt u het technisch beheer van de applicatie uit aan de opdrachtnemer. Om er voor te zorgen dat onze software up to date blijft en volgens de modernste technieken werkt, updaten en vervangen wij onderdelen in de techniek waar dit nodig	Ja

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			is. Het is voor ons als leverancier niet mogelijk om bij iedere wijziging alle opdrachtgevers te contacteren alvorens wij een wijziging doorvoeren. Mochten een vervanging of aanpassing functionele gevolgen hebben dan voeren wij dit altijd pas uit na overleg met onze klanten. Kunt u zich vinden in deze uitleg van artikel 81.1?	
71	Juridisch	ARBIT – Artikel 78	Opdrachtgever mag (laten) testen of een Storing daadwerkelijk is verholpen. Opdrachtnemer is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien uit de test blijkt dat een Storing niet naar behoren is verholpen kan Opdrachtgever de kosten van het testen op Opdrachtnemer verhalen. Wij zijn een echte SaaS-Oplossing en werken Agile. Wij releasen iedere twee weken. Naar onze mening is de laatste zin van artikel 78 niet redelijk en in lijn met hedendaagse SaaS oplossingen en werkwijzen. Bent u bereid om deze zin te laten vervallen?	Zie vraag 34.
72	Juridisch	ARBIT – Artikel 73.3	Het is voor een Leverancier van een SaaS-oplossing niet werkbaar om alleen met toestemming van Opdrachtgever(s) een tijdelijke oplossing te mogen aanbrengen. Wij stellen daarom voor om de eerste zin van artikel 73.3 te laten vervallen. Gaat u daarmee akkoord?	Deze zin mag vervallen uit de Arbit artikel 73.3: Opdrachtnemer brengt een tijdelijke oplossing alleen aan met toestemming van Opdrachtgever.
73	Juridisch	ARBIT – Artikel 69 en Artikel 70	Onderhoud is een integraal onderdeel van de SaaS-oplossing. Wij zijn van mening dat de artikelen 69 en 70 daarom niet van toepassing zijn. Bent u het daarmee eens?	Zie vraag 37
74	Juridisch	ARBIT – Artikel 45	Wij zijn van mening dat artikel 45 niet van toepassing is, omdat bij een SaaS-oplossing geen installatiekopie wordt verstrekt. Bent u het daarmee eens?	Zie vraag 39 en 45 Artikel 45 vervalt. Bij het afnemen van een dienst, in dit geval een SaaS oplossing is een installatiekopie niet van toepassing.
75	Juridisch	ARBIT – Artikel 43.3	Bij een SaaS-oplossing mag Opdrachtgever geen kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen. Daarom is artikel 43.3 in onze ogen niet van toepassing. Gaat u daarmee akkoord?	Zie vraag 39 en 45 Artikel 43.3 van de Arbit vervalt, in het geval van SaaS diensten is het vervaardigen van kopieën niet mogelijk.
76	Juridisch	ARBIT - Artikel 43.2c	Kunt u toelichten wat in artikel 43.2c wordt bedoeld met het recht om de Standaardprogrammatuur te gebruiken voor ontwikkeldoeleinden?	Zie vraag 39 en 45
77	Juridisch	ARBIT – Artikel 43.2b	Bij een SaaS-oplossing is in het Gebruiksrecht niet inbegrepen het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen. Daarom is artikel 43.2b in onze ogen niet van toepassing. Gaat u daarmee akkoord?	Zie vraag 39 en 45
78	Juridisch	ARBIT – Artikel 43.1	Leverancier verleent aan Opdrachtgever geen eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur. Nieuwe versies maken integraal onderdeel uit van de SaaS-oplossing. Wij stellen daarom voor de eerste zin van artikel 43.1 als volgt aan te passen: Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, voor de looptijd van de Overeenkomst een Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies. Gaat u akkoord met deze aanpassing?	Zie vraag 39 en 45

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
79	Juridisch	ARBIT – Bijzondere Bepalingen Koop	Bijzondere Bepalingen Koop, artikelen 38 t/m 41: De Bijzondere Bepalingen Koop zijn naar onze mening naar hun aard niet van toepassing bij een SaaS oplossing. Gaat u ermee akkoord met het niet van toepassing verklaren van de artikelen 38 tot en met 41?	Akkoord
80	Juridisch	ARBIT - Artikel 11.1	Wij stellen de volgende Aanvulling dan wel afwijking op ARBIT artikel 11.1 Acceptatie voor: Ad 11.1. In afwijking van hetgeen gesteld in de Voorwaarden vindt betaling plaats conform hetgeen gezamenlijk overeengekomen is in het SLA of de overeenkomst. Aanvulling: Partijen zullen in SLA of Overeenkomst in onderling overleg procedures vaststellen ten aanzien van de werkwijze met betrekking tot het uitvoeren van de Acceptatietest voor wat betreft de Programmatuur en de Documentatie. Indien Opdrachtgever de Programmatuur en/of Derdenprogrammatuur in productie neemt, wordt deze daarmee geaccepteerd	Van acceptatie is sprake conform het gestelde op pag. 37 van de aanbestedingsleidraad. M.b.t. de M.b.t. SLA is het gestelde in de conformiteitenlijst van toepassing. Zie verder vraag 49
81	Juridisch	ARBIT – Artikel 12 Garanties	Naar onze mening zijn de Artikelen 12.3 tot en met 12.7 niet van toepassing bij een SaaS oplossing, omdat na acceptatie het Service Level Agreement geldt. Wij stellen daarom de volgende Aanvulling dan wel afwijking op ARBIT artikel 12 Garanties voor de artikelen 12.3 t/m 12.7: In afwijking van hetgeen gesteld in de Voorwaarden zal Opdrachtnemer Gebreken herstellen conform de Service Levels, vastgelegd in het SLA, zolang Opdrachtgever betaalt voor en derhalve recht heeft op Correctief Onderhoud.	Zie vraag 49
82	Inhoud	Prijzenblad	In uw eisen vraagt u om verschillende koppelingen. Wij zien deze niet terugkomen op het prijzenblad. Klopt het dat u verwacht dat deze kosten in de implementatiekosten verwerkt worden?	Ja
83	Inhoud	Prijzenblad	U vraagt 1 prijs voor de implementatie. Kunt u aangeven wat uw verwachtingen zijn van de implementatie? Doelt u hier op de technische implementatie van het zaaksysteem? Zo niet, kunt u SMART aangeven wat u verwacht van de implementatie? Denk hierbij aan inrichting van zaaktypen en inzet van consultancy.	Inrichten zaaktypen Inrichten proces Opleiden beheerders en medewerkers Ondersteuning in gebruik nemen Ontsluiten zaaksysteem op de No infrastructuur (ondersteuning) Inrichten DMS Datamigratie huidige Zaaksysteem/DMS naar nieuwe omgeving (uiteraard wordt ook ondersteuning gevraagd aan de huidige leverancier)
84	Inhoud	Bijlage 9 - Conformiteitenlijst	De eis zoals deze is geformuleerd, is naar onze mening niet marktconform en niet geschikt voor een SaaS dienstverlening. Wij stellen daarom de volgende service niveaus voor: (1) Hoog: Workaround 4 uur / Oplossing 8 uur (2) Normaal: Workaround 8 uur / oplossing 48 uur (3) Laag: Workaround 48 uur / oplossing Planmatig (4) Vragen: Antwoord binnen een week. Dit zien wij in meer aanbestedingen terugkomen en lijkt ons realistisch. Deze gegevens, die standaard in de markt zijn, worden gebruikt als basis	In de verschillende SLA's die in de markt worden aangeboden, zijn de oplostijden korter dan de oplostijden die de No stelt. Het knelpunt is dat verzoeken niet geregistreerd kunnen worden bij hoog of urgent. Dat geeft een achterstand en kwaliteitsverlies. Dus, niet akkoord.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			voor onze SLA (waaraan onze 45 klanten allen conformeren). Kunt u zich hierin vinden? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	
85	Inhoud	Bijlage 9 - Conformiteitenlijst	Binnen de werking van de SaaS-applicatie is er geen verschil voor beschikbaarheid van afdelingen. Wij willen u vragen een meer marktconforme en SMART prioriteitstabel te hanteren welke specifiek voor SaaS-applicaties geldt. Kunt u zich vinden in de volgende prioriteitstabel? 1. Hoog - Software is in zijn geheel niet beschikbaar. 2. Normaal - De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers. 3. Laag - Storende factoren met beperkte gevolgen 4. Vragen - Reguliere vragen en verzoeken Dit voorstel is ook als zodanig opgenomen in onze standaard SLA welke de basis vormt van de levering voor al onze klanten. Mocht u knelpunten zien, dan vragen wij u deze toe te lichten.	Nee, de No kan zich hier niet in vinden. Er moet onderscheid gemaakt worden tussen niet beschikbaar, wel beschikbaar maar niet uitvoeren van vitale functies en deels niet beschikbaar. Als de applicatie wel beschikbaar is, maar de registratie werkt niet, dan is dit een urgente verstoring in de matrix van de No, in de voorgestelde matrix is dat een normale verstoring. Dat geeft een te groot risico voor de continuïteit van het uitvoeren van de ombudstaken.
86	Inhoud	Bijlage 9 - Conformiteitenlijst	Gezien wij onze dienst op basis van SaaS leveren 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 een SaaS-oplossing. 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 opdrachtgever 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 in deze invulling van de eis vinden?	Nee, wij verwachten een pas toe of leg uit voor de gunning. Of onze eis wordt toegepast of wij willen een voorstel hoe de opdrachtnemer dit oplost op een manier die aansluit op de door de No gestelde eis.
87	Inhoud	Bijlage 9 - Conformiteitenlijst	U vraagt ons een VOG te overleggen van al onze medewerkers. Bij indiensttreding moet een medewerker een VOG overhandigen. Is het voor u acceptabel om deze VOG's te gebruiken? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Dat is akkoord. Verder kan op verzoek van de No om een extra VOG worden gevraagd.
88	Inhoud	Bijlage 9 - Conformiteitenlijst	Ons servicedesk is standaard bereikbaar tussen 8:00 tot 18:00, naast deze bereikbaarheid hebben wij een noodnummer welke buiten deze tijden bereikbaar is. Is deze invulling van bereikbaarheid bespreekbaar voor de opdrachtgever? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Akkoord
89	Contract	Bijlage 8 - Concept - Verwerkersovereenkomst	Inschrijver conformeert onvoorwaardelijk aan de handreiking Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten van de IBD. Wij zien enorm veel overeenkomsten tussen uw model en die van IBD, welke getoetst en goedgekeurd is door het AP. Wij begrijpen dat het voor nu wat vroeg is om de overeenkomsten en verschillen met elkaar in detail te bespreken. Wij stellen daarom voor om de twee modellen bij voorlopige gunning naast elkaar te leggen en deze af te stemmen. Kunt u zich vinden in dit	Akkoord. Dit betekent niet dat we de Standaard Verwerkingsovereenkomst Gemeenten van de IBD zullen hanteren, maar in een later stadium de twee modellen afstemmen

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			voorstel? Zo niet, welke knelpunten ziet u? https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-standaard-verwerkersovereenkomst-gemeenten/	
90	Inhoud	Prijzenblad	Met betrekking tot de verschillende fasen in de aanbesteding: begint bij de tweede fase (vragenronde 3) de mogelijkheid om weer over alles vragen te stellen? Over bijvoorbeeld het prijzenblad etc.?	Ja, doch de voorkeur is om zoveel mogelijk de vragen nu reeds te stellen
91	Proces	Aanbestedingsleidraad 4.4.4 - Rangschikking	Wordt de rangschikking bekend gemaakt aan de gegadigden?	Gegadigden vernemen hun plek in de rangschikking tenzij een rangschikking niet nodig is omdat er minder dan 6 Gegadigden zijn die in aanmerking komen voor de gunningsfase.
92	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.4.1 - Selectiecriteria 1: meer referenties	U geeft aan: "De referentie(s) die is (zijn) ingediend om aan de geschiktheidseisen te voldoen mag (mogen) ook hier worden gebruikt.". Begrijpen wij het goed dat we de referentie die wij hanteren bij de kerncompetentie, ook mogen gebruiken voor selectiecriteria 1?	Ja
93	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.4.1 - Selectiecriteria 1: meer referenties	We interpreteren de kenmerken op zo'n manier dat dezelfde referent nooit bij meerdere kenmerken genoemd kan worden. Klopt dat? Het is immers ALLEEN implementatie / ALLEEN beheer en doorontwikkeling / COMBINATIE Implementatie en beheer en doorontwikkeling.	Klopt
94	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.4.1 - Selectiecriteria 1: meer referenties	Begrijpen wij het goed dat een organisatie het maximaal aantal punten behaalt als er 8 referenties worden overlegd die in kenmerk 3 vallen?	LET OP. Het aantal referenties wordt gemaximeerd op 4 referenties en die worden als volgt gescoord. • U behaalt 5.000 punten indien deze 4 in kenmerk 3 vallen • U behaalt 4.000 punten indien er 2 in kenmerk 3 vallen en 2 in kenmerk 1 of 2 • U behaalt 3.000 punten indien er 2 of 3 in kenmerk 3 vallen • U behaalt 2.000 punten indien er 2 in kenmerk 1 vallen en 2 in kenmerk 2 of alle 4 in kenmerk 1 of 2 • U behaalt 1.000 punten indien er 2 in kenmerk 1 of 2 vallen
95	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.3.2.2 - Certificeringen	ISAE3402 is een SOC1 norm specifiek gericht op systemen die direct raakvlak hebben met de jaarrekening (lees: financiële systemen) en hiermee een aanscherping op ISAE3000. De ISAE3000 is daarentegen gericht op alle systemen met een overig gebruiksdoel. Onze organisatie voert jaarlijks een SOC1 audit conform een ISAE3000 framework en ontvangt daarover een derdenverklaring. Wij gaan ervan uit dat u dit als een voldoende gelijkwaardig alternatief beschouwd. Wij vragen u verder specifiek ISAE4302 te schrappen als eis, aangezien een dergelijk normenkader buiten de scope van een aanbesteding voor een niet-financieel systeem valt en hiermee dus buiten proportionaliteit zou vallen.	ISAE 3000 is akkoord, het is, zoals in de aanbestedingsleidraad geëist wordt, gelijkwaardig aan ISAE3402. Omdat het gelijkwaardig is hoeft ISAE 3402 niet geschrapt te worden. De eis valt door de toevoeging "gelijkwaardig" niet "buiten de proportionaliteit" Zie ook vraag 55.
96	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 4.3.2.1 - Kerncompetentie	U geeft aan voor de kerncompetentie: "De implementatie bestond o.a. uit het begeleiden van de transitie van een bestaande omgeving naar een SaaS omgeving waarbij een migratie van data nodig was". Met "een	Ja, SaaS naar SaaS data migratie is ook akkoord, als het maar wel verschillende systemen zijn.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			bestaande omgeving" bedoelt u niet uitsluitend on-premise, nemen wij aan?	
97	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 2.6 - Vorm en duur Overeenkomst	Voor al onze klanten hanteren wij de CBS index 62 – Computerprogrammering, advisering. Gaat u ook akkoord met deze index?	Er wordt een dienst afgenomen op een informatie systeem. We gaan daarom niet de indexering van computerprogrammering en advisering volgen maar blijven bij de CBS index voor Informatie en communicatie zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad.
98	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 2.3 - Doelstelling	Van welke leverancier / wat is het huidige zaaksysteem?	Verseon, zie vraag 20
99	Inhoud	Technische eisen - 3 Eisen voor webapplicaties - 4.070	De externe onderdelen van onze applicatie worden weergegeven in de huisstijl van de Nationale Ombudsman. De gebruikersinterface is bij een SaaS-applicatie gelijk voor alle klanten. Wij vragen u dan ook met klem deze eis bij te stellen. Zo niet, welke knelpunten ziet u?	De functionaliteit van de systemen staat voorop. Als de algehele 'look and feel' van de aangeboden oplossing geweldig is en alleen niet in de huisstijl van de No gemaakt kan worden is dat laatste van ondergeschikt belang. De externe webportaal voor gebruikers van buiten dient altijd in de huisstijl van de Nationale ombudsman, de kinderombudsman of de veteranen ombudsman getoond te worden.
100	Inhoud	Technische eisen - 3 Eisen voor webapplicaties - 4.020	U vraagt hier validatie op correct gebruik van HTML. Wij kennen dit soort eisen uit het verleden, maar naar onzes inziens is dit niet meer relevant door de komst van javascript frameworks en de doorontwikkeling op webbrowsers. Marktconform is tegenwoordig de eis dat de externe onderdelen van de applicatie dienen te voldoen aan de WCAG 2.2 (https://wcag.nl/wat-is-wcag/richtlijnen). Wij adviseren de Nationale Ombudsman dan ook deze eis bij te stellen. Mocht u dit niet willen, wat zijn hierin de overwegen en knelpunten om dit niet te doen?	De eis wordt niet bijgesteld. Hiervoor geldt pas toe of leg uit. Indien er een alternatief, in dit geval WCAG 2.2 validatie wordt gedaan, dan graag een uitleg waarom hiervoor door de SaaS provider gekozen is. Marktconformiteit dient in dit geval aangetoond te worden
101	Inhoud	Functionele eisen – DMS - Nr. 89	Het is mogelijk om zaken aan elkaar te relateren en om documenten direct te kopiëren naar een gerelateerde of andere zaak. Wij gaan er vanuit dat wij op deze manier voldoen aan de eis, zo niet kunt u toelichten waarom niet?	Niet akkoord, zie vraag en antwoord 67
102	Inhoud	Functionele eisen – Zoeken - Nr. 72	Het is mogelijk om contactmomenten in te richten als zaaktypen. Op deze manier is het mogelijk om ze te doorzoeken en de zoekopdrachten op te slaan. Wij gaan er vanuit dat wij op deze manier voldoen aan de eis, zo niet kunt u toelichten waarom niet?	Contactmomenten zijn onderdelen van de zaak. Zie het als telefoonnotities en horen thuis tussen de documenten
103	Inhoud	Functionele eisen – Beheer - Nr. 66	Binnen ons systeem is het door functioneel beheer in te stellen welke velden worden gebruikt. Velden kunnen verschillende functies kennen. Hierbij is het ook mogelijk voor functioneel beheer om hier een voorinvulling aan te geven. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Akkoord
104	Inhoud	Functionele eisen – Zaak - Nr. 43	Wij zijn een webbased applicatie. Onze klanten openen verschillende zaken vaak in verschillende tabbladen binnen hun browser. Het wisselen van een tabblad is standaard functionaliteit van webbrowsers. Wij gaan	Akkoord mits dit duidelijk in de gebruikershandleiding naar voren komt

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	
105	Inhoud	Functionele eisen – Zaak - Nr. 30	Het is bij ons niet per definitie mogelijk om zaken op een sticky wijze bovenaan te plaatsen. Wel is het mogelijk uw eigen zoekopdrachten (lijsten) te maken - met daarbij gewenste prioritering - en op te slaan. Deze lijsten kunt u vervolgens gebruiken voor de inrichting van het persoonlijke dashboard. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Akkoord, mits dit duidelijk in de gebruikershandleiding naar voren komt.
106	Inhoud	Functionele eisen - Gebruik - Nr. 16	Onze applicatie is webbased waardoor u, in plaats van in de UI, de instelling van het zoom formaat kunt aanpassen in uw browser. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Zie antwoord vraag 4
107	Inhoud	Functionele eisen – Gebruik – Nr. 13	Ons zaakstelsel kent een integratie met de landelijke BAG (Basisregistratie adressen en gebouwen). Op deze manier worden adresvelden in het stelsel en de formulieren gevuld. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Wij sluiten BAG niet uit, maar willen wel weten hoe u met BAG aan onze functionele eisen voldoet. Ook als BAG tijdelijk niet beschikbaar is.
108	Inhoud	Functionele eisen - Gebruik - Nr. 9	Wij leveren een zaakstelsel met integraal DMS. Het uitgangspunt van ons zaakstelsel is zaakgericht werken. Documenten kunt u in het geïntegreerde DMS opslaan door gebruik te maken van een document zaaktype. Deze zaken kunt u desgewenst op uw dashboard tonen. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Zolang het geïntegreerde DMS als PaaS (of middleware) oplossing functioneert is dat acceptabel. Eén eis is dat het DMS aangeroepen en gebruikt kan worden door andere applicaties zonder dat het zaakstelsel hier invloed op heeft of door beïnvloed wordt. Dit neemt niet weg dat het mogelijk moet zijn om het zaakstelsel en het DMS te ontvlechten en een ander stelsel daar voor in de plaats te kunnen inzetten zonder dat het blijvende stelsel daar hinder van ondervindt in de werking.
109	Inhoud	Functionele eisen – Gebruik - Nr. 8	Kunt u aangeven of voor deze koppeling een webservice beschikbaar is of op welke wijze deze gegevens beschikbaar gesteld worden?	Er wordt gebruik gemaakt van een on premise versie van exchange 2013. Om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de afwezigheid assistent te gebruiken of aan te roepen via de webservices kan Microsoft geraadpleegd worden. De No is voornemens om over te gaan naar een nieuwere versie van exchange, echter is nog niet vastgesteld wanneer dit gaat gebeuren. Zie vraag 3.
110	Inhoud	Migratie data huidig stelsel	Is migratie van bestaande data uit het huidige stelsel onderdeel van de opdracht? Zo ja, welke eisen en randvoorwaarden gelden hiervoor?	Er is nog geen beslissing genomen over migratie. Een migratiescenario (de wat vraag) en migratiestrategie (de hoe vraag) is nog niet bepaald op dit moment. Het is niet uitgesloten dat data gemigreerd moet worden. Dit kan uiteenlopen van alleen stamgegevens tot zaakgegevens inclusief documenten. Een migratie zal een samenwerking zijn tussen de nieuwe en oude leverancier en de Nationale ombudsman. Uitgangspunt hierbij is dat de leverancier de daadwerkelijk migratie naar het nieuwe stelsel uitvoert.