

1^e Nota van Inlichtingen aanbesteding Geïntegreerde SaaS-oplossing Personeels- en Salarisadministratie (HRM) en Financiële administratie – Omgevingsdienst Twente

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Aanbestedingsleidraad				
1.		Algemeen	Kunt u aangeven wat u verwacht van een 'geïntegreerd' systeem?	Van het geïntegreerde systeem wordt verwacht dat zowel de Financiële administratie als de HRM administratie aan elkaar gekoppeld zijn (middels een koppeling) en hierdoor op een juiste wijze informatie kan worden gedeeld. Of dat beide systemen vanuit één applicatie werken waardoor een koppeling niet noodzakelijk is. Daarnaast is het van belang dat het systeem het principe van één data-entry ondersteunt, waarbij data één keer ingevoerd kunnen worden en vervolgens meermaals gebruikt kunnen worden en live beschikbaar zijn in zowel de Financiële administratie als de HRM administratie.
2.	7	1.4	Er wordt in de aanbestedingsleidraad een voorbeeld gegeven van de eisen voor het nieuwe financiële administratie systeem, waaronder de mogelijkheid voor het ondersteunen van processen voor het berekenen van een kostprijs op basis van geleverde diensten en uren. Kunt u dit nader toelichten door middel van een voorbeeld?	Bijvoorbeeld de berekening van de kostprijs per uur van het afgelopen jaar. Totale directe kosten 2020 = 10 miljoen. Totale directe uren 2020 = 100.000 uur Kostprijs = 100 euro + opslag voor overheadkosten (20%) = 120 euro.
3.	7	1.4	Er wordt in de aanbestedingsleidraad aangegeven dat de oplossing koppelingen moet ondersteunen o.a. met Timetell (middels CSV exports). Kunt u dit toelichten door een nadere beschrijving van deze koppeling aan te leveren; welke data en van welk systeem/module naar welk systeem/module? Onze oplossing heeft namelijk ook de mogelijkheid tot tijdregistratie en het is daarom van belang om te begrijpen wat het precieze gebruik en de toegevoegde waarde is van Timetell.	Het gaat erom dat de informatie twee kanten uit wordt overgenomen. Het aanmaken van een medewerker in de HRM administratie leidt tot het aanmaken van een medewerker in TimeTell en het schrijven van uren in TimeTell leidt tot het schrijven van uren in de HRM administratie (bijvoorbeeld verlofuren). De toegevoegde waarde van TimeTell op dit moment is de koppeling met het VTH-zaaksysteem en de koppeling met PowerBI, waardoor medewerkers per zaak specifiek tijd kunnen schrijven en deze gegevens de volgende dag inzichtelijk zijn in de BI omgeving.
4.	7	1.4	Er wordt in de aanbestedingsleidraad aangegeven dat de oplossing koppelingen moet ondersteunen o.a. met PowerBI (Middels CSV exports). Onze oplossing heeft bewezen uitstekende koppelingsmogelijkheden met PowerBI middels een standaard ODATA koppeling. Wij willen de aanbesteder vragen of het ook geaccepteerd is om deze ODATA koppeling te gebruiken of dat CSV exports echt gewenst/noodzakelijk zijn.	CSV is gewenst om de oplossing implementatie onafhankelijk te maken. In de inschrijving dient van een implementatie middels CSV Exports uitgegaan te worden. Tijdens de implementatiefase kan in samenwerking met de huidige technische ondersteuner van OD Twente gekeken worden of OData voordelen oplevert ten opzichte van CSV in functionaliteit, kosten en/of verminderen van de complexiteit.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
5.	13	2.6	Er wordt in de aanbestedingsleidraad bij de aan te leveren documenten gesteld: 6. Beantwoording Open vragen (eigen format). Wij hebben deze open vragen niet kunnen vinden in het aangeleverde materiaal en willen de Aanbesteder vragen om aan te geven wat deze Open vragen zijn en/of waar die te vinden zijn.	OD Twente verwijst u naar pagina 29 van de aanbestedingsleidraad: GC2a: Open vragen (maximaal 40 punten)
6.	21	4.3	De verzekerde sommen die u hier uitvraagt liggen hoger dan gebruikelijk in de markt bij dit type aanbesteding. Normaal wordt gevraagd om € 1.250.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per jaar. Staat u er voor open de bedragen naar deze lagere waardes aan te passen? Zo nee, waarom niet?	Ja, de verzekerde bedragen worden aangepast naar: € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar.
7.	21	4.3	Inschrijver kan met 1 referent alle 3 de kerncompetenties aantonen. Voldoet Inschrijver daarmee aan de geschiktheidseis? Zo ja, volstaat dan het indienen van 1 referentieverklaring?	Ja.
8.	21	4.3	In hoeverre is een semi-overheidsinstelling als een onderwijs- of zorginstelling, waar ook met publiek geld en sluitende begrotingseisen wordt omgegaan, afdoende om bij Gunningseis 2 aan te tonen dat aan relevante ervaring is voldaan?	Ja, dit is afdoende.
9.	29	5.3 GC1: Prijs	De aantallen heavy- en key-users zijn gemeld. Inschrijver wil ook weten hoeveel functioneel applicatiebeheerders er zijn. Aan de hand van de key-, heavy-users en applicatiebeheerders stelt inschrijver een opleidingsplan op. Overige medewerkers leidt ODT zelf op middels het train-de-trainer principe. Vraag: Hoeveel functioneel applicatiebeheerders heeft ODT?	OD Twente heeft c.a. 5 medewerkers die functioneel applicatiebeheer taken uitvoeren.
10.	29	5.3	In het programma van eisen onder financieel vraag 15 wordt een projectadministratie uitgevraagd. In de aanbestedingsleidraad, zoals hierboven is beschreven, geeft aanbestedende dienst een optie voor tijdregistratie. Dit lijkt tegenstrijdig en het is voor inschrijver niet duidelijk of tijdregistratie/projectadministratie wel of niet onderdeel is van de scope, en ook opgenomen moet worden in de inschrijfprijs. Vragen: 1) Kan aanbestedende dienst verduidelijken of a) tijdregistratie/projectadministratie onderdeel is van de scope en b) of dit opgenomen dient te worden in de inschrijfprijs? 2) hoe verhoudt het programma van eisen zich tot hetgeen beschreven staat in de aanbestedingsleidraad, zoals hierboven genoemd?	De tijdsregistratie is geen onderdeel van de scope van de opdracht, maar is enkel als optie opgenomen. De prijs van deze optie wordt niet meegenomen in de beoordeling van de inschrijfprijs. Koppelingen met bestaande systemen zijn wel vereist. De projectadministratie wordt gezien als de financiële administratie per project, waarbij o.b.v. de daadwerkelijke kosten en de uren uit het tijdregistratiesysteem kosten ten opzichte van het budget inzichtelijk zijn. Er is momenteel geen projectadministratie waarbij de documenten in een project kunnen worden geadmineistreerd en waarbij projectcontrols kunnen worden toegepast zoals risicoanalyses of projectplannen.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
11.	29	5.3	Waar wordt tijdregistratie op dit moment voor ingezet? Is het bijvoorbeeld projectmatig en het bijhouden van uren op een project? Of is het meer generiek van aard? En hoe zou dit proces toekomstig idealiter moeten plaatsvinden?	Op dit moment wordt door middel van de tijdregistratie inzicht verkregen in de volledige contracturen van de medewerkers. Alle direct, indirecte en afwezige uren dienen medewerkers te verantwoorden, waarbij de directe uren verantwoord kunnen worden op zaakniveau (producten die OD Twente levert) of specifieke projecten. Externe medewerkers schrijven enkel de daadwerkelijk gewerkte uren. Idealiter blijft de urenregistratie zo specifiek en gelijktijdig compleet en is de urenregistratie tevens gekoppeld (of geïmplementeerd) met de HRM administratie en de Financiële administratie.
12.		Open vragen conversie	Vraag: Kan de inschrijvende dienst wat betreft de conversie van gegevens vanuit het huidige/oude systeem uitgaan van de volgende standaard? De conversie bestaat uit alle gegevens die nodig zijn voor een juiste en volledige salarisbetaling in januari 2022. Het gaat hierbij om de personeelsleden die per 01-11-2021 een actief dienstverband hebben (inclusief medewerkers die na 01-11-2021 in dienst gaan treden waarvan de indiensttreding al in het huidige/oude systemen is ingevoerd). Het betreft de volgende data: - NAW gegevens; - SCORFI gegevens (Salaris, Contract, OE, Rooster, Functie, Instantie gegevens); - Betalingsgegevens; - (Vaste) Looncomponenten welke actief zijn tijdens de conversie (per 01-11-2021) of na 01-01-2022 actief gaan worden; - Pensioengrondslagen 2021 (ten behoeve van schaduwdraaien); - Onderdelen die pas bekend zijn na afsluiting van het oude systeem: incidentele betalingen t.b.v. pensioengrondslag, reserveringen en jaarloon bijzonder tarief; - Van deze medewerkers wordt bovendien twee jaar verzuimhistorie, de volledige loopbaanhistorie en de verlofsaldi per 31-12-2021 geconverteerd. De aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor de aanlevering van de data t.b.v. de conversie in Excel of CSV formaat, inclusief de benodigde vertaaltabellen. De aanlevering vindt plaats via een beveiligde Teams-omgeving waar de bestanden unzipped gedeponneerd worden.	Ja, het op deze wijze van aanleveren door OD Twente is correct beschreven. Hierbij maakt OD Twente wel de opmerking dat de medewerkershistorie vanaf het startpunt van de omgevingsdienst is. Dit is dus inclusief medewerkers die in 2019 en 2020 gewerkt hebben voor OD Twente en inmiddels uit dienst zijn.
13.		Open vragen implementatie	Voor het eerste onderdeel mogen maximaal 2 pagina's worden aangeleverd. Gezien de aard van de onderwerpen verzoekt inschrijver aan aanbestedende dienst om dit aantal te verhogen naar 4 pagina's exclusief afbeeldingen.	Akkoord, maximaal 4 pagina's per vraag.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
14.		Open vragen implementatie	U schrijft dat we per open vraag maximaal twee pagina's A4 mogen gebruiken. Nu is dit voor vraag 1 en 5 uitdagend, mede omdat er veel informatie gevraagd wordt en u helder geïnformeerd wilt worden over 2 functies (HR & Financieel). Wij stellen voor om het aantal pagina's voor vraag 1 en 5 te verhogen naar 6 A4?	Zie antwoord vraag 13.
15.		Productpresentatie	Wilt u bij het indienen van de documenten onder punt 3 bij de Gunningscriteria in Tendered ook een demoscrypt van ons ontvangen?	Nee, het demoscrypt dient na de productpresentatie aan OD Twente te worden verstrekt.
16.		Productpresentatie	Gelet op de uitvraag van opdrachtgever met gecombineerde domeinen stelt opdrachtnemer voor om voor zowel HRM als Financieel een inhoudelijk expert toe te staan te presenteren, dus 4 personen in plaats van 3, om opdrachtgever zodoende zo goed als mogelijk te informeren. Is dat akkoord? Indien niet, wat zijn de beweegredenen van opdrachtgever?	Akkoord, mits het systeem voldoet aan de eisen voor wat betreft integraal geheel.
17.		Productpresentatie	Seintje automatisch richting urenregistratie en Hello – ID. Een dergelijke demonstratie is alleen mogelijk wanneer het systeem is ingericht inclusief de integratie met Hello- ID. Dit acht inschrijver, voor een demonstratie, niet realistisch. Middels een demo- omgeving worden de processen gedemonstreerd. Vraag: Inschrijver verzoekt om dit onderdeel van de eis te laten vervallen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord. Dit onderdeel van de eis komt te vervallen.
18.		Productpresentatie	Inkoopfactuur wordt vergeleken met tarief verplichtingen en aantal geschreven uren (in TimeTell reeds geaccordeerd en door LG aangeleverd middels dagelijkse .csv).	OD Twente kan hierop geen antwoord geven. De vraag ontbreekt.
19.		Productpresentatie	Afschrijving conform BBV. Inschrijver neemt aan dat dit een lineaire afschrijving betreft. Vraag: Is deze aanname juist en als Inschrijver dit laat zien tijdens de demo is Inschrijver dan volledig op dit punt binnen dit demo onderdeel?	Ja, de aanname is juist.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
20.		Productpresentatie	Rapportage aantal vakantiedagen YTD en doorgerekend richting einde van het jaar op basis van aangevraagd verlof (aansluitend op tijdregistratie in TimeTell). Het demonstreren van de aansluiting op TimeTell betekent een demo-omgeving inclusief de koppeling met TimeTell en behelst een complete implementatie. Inschrijver acht deze eis dan buitenproportioneel en niet haalbaar. Vraag: Inschrijver verzoekt de aansluiting op TimeTell te laten vervallen, als onderdeel van deze eis. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Ja, akkoord. Mits kan worden aangetoond tijdens de productpresentatie dat de rapportage YTD en de doorrekening richting einde jaar van vakantiedagen werken.
Bijlage 1. Concept overeenkomst				
21.		Artikel 5 lid 3	Aanbestedende dienst levert een generieke SaaS Applicatie die aan alle gebruikers op dezelfde wijze beschikbaar wordt gesteld. Om die reden is het niet mogelijk om een acceptatietest te laten uitvoeren op updates en upgrades. Een update of upgrade wordt immers voor iedere gebruiker tegelijk beschikbaar gesteld en kan niet aan de goedkeuring van een individuele gebruiker worden onderworpen. Is het voor aanbestedende dienst akkoord om dit artikel in dat geval niet van toepassing te verklaren? Zo niet, waarom niet?	Akkoord. Mits er geen configuratie aanpassingen specifiek zijn voor OD Twente dan wel dat specifieke aanpassingen niet geraakt worden door de upgrades en dit gegarandeerd kan worden.
22.		Artikel 10 lid 2	Een vrijwaring is geen juridisch omlijnd begrip en deze bepaling levert onduidelijkheid op omtrent de omvang van een eventuele aansprakelijkheid. Is Aanbestedende Dienst het met Inschrijver eens dat een aansprakelijkheid op grond van de verwerkersovereenkomst valt onder de aansprakelijkheidsbeperkingen van de hoofdovereenkomst? Zo niet, waarom niet?	De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst en de verwerkersovereenkomst is beperkt tot de bedragen zoals opgenomen in artikel 13 van de GIBIT 2020, onverminderd het bepaalde in artikel 12 van de verwerkersovereenkomst.
23.		Artikel 10 lid 3	Hiermee beperkt aanbestedende dienst haar plicht om te doen aan haar verplichtingen onder de overeenkomst en dus haar eigen aansprakelijkheid disproportioneel. Het is immers in de praktijk vrijwel onmogelijk om te bewijzen dat er sprake is van opzet of grove schuld. Dit betekent dat aanbestedende dienst haar verplichting onder de overeenkomst niet nakomt daar niet voor kan worden aangesproken. Het is juist gebruikelijker om slechts in het geval van opzet of grove schuld de aansprakelijkheid niet te beperken en in overige gevallen te beperken tot een bepaald bedrag (net zoals geldt voor inschrijver). Is aanbestedende dienst akkoord om dit artikel hierop aan te passen? Zo niet, kan aanbestedende dienst motiveren waarom zij meent dat zij zich niet aan haar verplichtingen hoeft te houden?	Niet akkoord. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de schade van Opdrachtnemer of zijn onderaannemers, tenzij sprake is van opzet of grove schuld. Deze aansprakelijkheidsbeperking is niet ongebruikelijk en proportioneel.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
24.		Artikel 12.4	Het is onredelijk en in strijd met de gids proportionaliteit om de gehele boete door te verleggen aan de Inschrijver. De hoogte van een eventueel aan aanbestedende dienst opgelegde boete zal niet uitsluitend worden gebaseerd op de inbreuk op de AVG maar tevens op eigenschappen van de aanbestedende dienst, zoals de mate van medewerking tijdens een onderzoek, de omzet die door aanbestedende dienst wordt behaald en of aanbestedende dienst al eerder een boete heeft opgelegd gekregen. Dergelijke omstandigheden kunnen niet aan inschrijver worden toegerekend en derhalve is het onredelijk als de boete één op één wordt doorgegeven aan de inschrijver. Is aanbestedende dienst het met inschrijver eens dat de hoogte van de boete waar inschrijver aansprakelijk voor kan worden gehouden dient te worden aangepast op deze omstandigheden met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperkingen? Is aanbestedende dienst voorts bereid om inschrijver het recht te geven om de (mede)verdediging te voeren ten aanzien van de opgelegde boete, het is immers dan niet meer in het belang van de aanbestedende dienst om een matiging te verzoeken? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. De contractuele boete als bedoeld in artikel 12.4 is Opdrachtnemer uitsluitend verschuldigd aan OD Twente indien Opdrachtnemer zelf inbreuk maakt in verband met persoonsgegevens en/of Opdrachtnemer nalaat (tijdig) maatregelen te treffen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen. In dat geval moet de boete naar de mening van OD Twente voor rekening van Opdrachtnemer komen.
Bijlage 3. Concept Verwerkersovereenkomst				
25.		Artikel 6	Op basis van de interne processen kan de inschrijver uitsluitend een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke derde en niet door de aanbestedende dienst zelf. Is dat akkoord voor aanbestedende dienst?	Akkoord. In overleg zal worden bepaald welke onafhankelijke organisatie de audit gaat uitvoeren.
26.		Artikel 7	Als uitgangspunt zal Inschrijver de voorkeur hebben voor verwerkers binnen de EER en als ze gevestigd zijn buiten de EER zal zij altijd de voorkeur hebben om ervoor te zorgen dat de gegevens worden opgeslagen binnen de EER. Het kan echter voorkomen dat er subverwerkers worden geselecteerd die bepaalde gegevens buiten de EER opslaan. In dat geval zal Inschrijver er altijd voor zorgen dat dit overeenkomstig de AVG gebeurt en dat in een land is dat door de Europese Commissie als "adequaat" is aangemerkt. Hier staat Inschrijver dan ook tegenover Aanbestedende Dienst voor in. Om die reden is het niet nodig dat Aanbestedende Dienst hiervoor haar specifieke goedkeuring verleent en is dat voor Inschrijver praktisch niet uitvoerbaar om aan haar klanten hier toestemming voor te vragen. Inschrijver stelt dan ook voor het goedkeuringsvereiste uit dit artikel te halen. Is dat akkoord voor Aanbestedende Dienst? Zo niet, waarom niet?	Akkoord, maar wel met de melding welke onderaannemer het betreft en waar de data worden opgeslagen.
27.		Artikel 9.1	Ten aanzien van de in Bijlage 1 genoemde verwerkers neemt Inschrijver graag op, in lijn met de AVG, dat voor wijziging van deze verwerkers geen goedkeuring nodig is maar uitsluitend bezwaar kan worden gemaakt. Inschrijver maakt voor haar SaaS dienstverlening namelijk gebruik voor onderverwerkers die op al haar klanten betrekking hebben en het is zeer onpraktisch om bij een wijziging afhankelijk te zijn van het akkoord van een bepaalde klant. Is dat akkoord voor Aanbestedende Dienst? Zo niet, waarom niet?	Akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
28.		Artikel 11.1	Uiteraard zal verwerker zich inspannen om zo snel mogelijk en zonder onredelijke vertraging de verantwoordelijke te informeren. Het is echter redelijkerwijs niet mogelijk om te garanderen dat zij dit binnen 24 uur doet aangezien haar processen niet op een dergelijke termijn zijn ingericht maar kan dit wel binnen 72 uur garanderen. Dit hoeft de verantwoordelijke ook niet te schaden aangezien zij de verplichting jegens betrokkenen en autoriteiten heeft om binnen 72 uur na ontdekking te doen. Is dit voor aanbestedende dienst akkoord? Zo niet, waarom niet?	Akkoord. De termijn wordt verlengd naar maximaal 72 uur.
29.		Artikel 11.4	Het incidentenregister bevat niet alleen incidenten die de aanbestedende dienst aangaan maar ook andere incidenten die vertrouwelijk van aard zijn. Is Aanbestedende Dienst ermee akkoord dat dit artikel is beperkt tot de incidenten die voor Aanbestedende Dienst relevant zijn? Zo niet, waarom niet?	Akkoord. In de voorliggende situatie is afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer noodzakelijk. Vanuit deze afstemming worden separate afspraken gemaakt.
30.		Artikel 12.3	Een vrijwaring is geen juridisch omlijnd begrip en deze bepaling levert onduidelijkheid op omtrent de omvang van een eventuele aansprakelijkheid. Is Aanbestedende Dienst het met Inschrijver eens dat een aansprakelijkheid op grond van de verwerkersovereenkomst valt onder de aansprakelijkheidsbeperkingen van de hoofdovereenkomst? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord vraag 22.
Bijlage 1. Programma van Eisen				
31.		Algemeen eis 7	Een escrow-overeenkomst is niet van toepassing omdat dit een SaaS- oplossing betreft. Inschrijver heeft maatregelen getroffen om continuïteit te garanderen bij faillissement van het datacenter van inschrijver. Dit is opgenomen in de SLA van inschrijver. Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst deze eis te laten vervallen.	Akkoord, indien dit uitdrukkelijk in een SLA wordt vastgelegd.
32.		Algemeen eis 10	"De mutatieformulieren moeten kunnen rekenen (bijv. declaratieformulieren voor de reiskostenregeling)." Vraag: Kan aanbestedende dienst nader toelichten wat zij hiermee bedoeld aan de hand van het voorbeeld wat zij noemt met declaratieformulieren?	Hiermee wordt bedoeld dat een medewerker bijvoorbeeld enkel het aantal km's hoeft in te vullen in het declaratieformulier m.b.t. dienstreizen en het formulier zelf de doorrekening in euro's maakt.
33.		Algemeen eis 14	Koppelen en integreren is een 2- en soms 3-ledige inspanning tussen opdrachtnemer, opdrachtgever en 3e partij(en). Wat voor garanties en medewerking heeft opdrachtgever bedongen bij 3e-partijen ten einde de koppelingen en conversie te realiseren?	Deze partijen verlenen de gevraagde medewerking.
34.		Algemeen eis 14	Na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring wordt de ISAE verklaring overlegd, is dat akkoord?	Akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
35.		Algemeen eis 15	De verschillende onderdelen/modules zijn adequaat met elkaar gekoppeld en/of volledig met elkaar geïntegreerd qua gegevensgebruik. Dit houdt in dat alle gegevens eenmalig worden vastgelegd en onderhouden. Volledige integratie, met als uitgangspunt een éénmalige vastlegging die leidt tot meervoudig gebruik, is mogelijk wanneer de modules/onderdelen volledig met elkaar zijn geïntegreerd, uitsluitend door middel van één database. Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Als uw systeem op deze wijze werkt akkoord.
36.		Algemeen eis 20	Om wat voor een CSV bestanden gaat het? En moeten die opgehaald worden via een FTP van Aanbestedende dienst?	Het gaat om de huidige CSV bestanden. Hoe dit in de toekomst gaat, is afhankelijk van de door inschrijver aangeboden oplossing. OD Twente verwijst u naar het Programma van Eisen. Hierin is opgenomen om welke bestanden het gaat en om welke exports er tussen systemen bedoeld worden. Daarnaast wordt verwezen naar https://twente.omgevingsdienst.wiki voor definities van bestaande exports onder datasets.
37.		Algemeen eis 31	De Oplossing ondersteunt koppelingen met: - Azure Active directory - PowerBrowser Data (middels CSV exports) - Microsoft Sharepoint voor archivering van documenten. - Timetell (middels CSV exports) - HR-Applicatie - Microsoft Sql Server (Datalake) en PowerBI (Middels CSV exports) - BNG De werkzaamheden die aan de kant van Opdrachtnemer dienen te gebeuren om de koppelingen tot stand te brengen maken deel uit van de implementatie (plan en kosten). Voor inzicht in de bestaande datasets die gedefinieerd zijn door aanbestedende dienst t.b.v. uitwisseling van data voor rapportage doeleinden verwijzen we naar de volgende URL : https://twente.omgevingsdienst.wiki/bin/view/Informatiebronnen/Datasets/ Vraag: 1. Azure Active directory: gaat het hierbij om een SSO of een koppeling om personeelsmutaties mee uit te wisselen (o.a. in- en uit dienst)? 2. Microsoft Sharepoint voor archivering van documenten: om welke documenten gaat het hier precies? Het systeem van de inschrijver heeft namelijk een eigen personeelsdossier waar alles kan worden opgeslagen. 3. HR-Applicatie: welke HR-applicatie? Het systeem van de inschrijver voldoen aan alle HR-functionaliteiten.	1. De Azure Active directory is zowel het integratiepunt voor de SSO als vanuit systeemooipunt de single point of truth over de rechten van medewerkers. Personeelsmutaties worden in eerste instantie in het HR systeem geregistreerd en dienen ook uitgewisseld te worden met de active directory. Bij voorkeur geautomatiseerd. 2. Op dit moment heeft OD Twente Sharepoint aangewezen als archief voor alle ondersteunende processen en zal hierop archivering conform archiefwet worden ingericht. Indien inschrijver een eigen systeem heeft, moet dit archiefwaardig ingericht zijn, versiebeheer en recordmanagement geregeld zijn. OD Twente ziet bij voorkeur dat hierop aangesloten wordt. Inzicht in de opslagmethode voor het personeelsdossier is dan noodzakelijk om te kunnen beoordelen of het in te passen is in de archiefstrategie en architectuur. 3. Daarmee wordt bedoeld de HR-applicatie die onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding. In verband met de integraliteit is deze koppeling vanzelfsprekend, dan wel niet nodig als het in één applicatie geïntegreerd is.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
38.		IT Infrastructuur eis 4	Authenticatie op basis van ADFS wordt ondersteunt door Inschrijver. Voor SAML geldt: Inschrijver ondersteunt enkel authenticatie middels Identity provider en OpenID Connect. Middels OpenID Connect en een SAML-naar-OIDC-proxy kan Inschrijver de authenticatie realiseren. Een Service Provider (ook wel Relying Party genoemd in OIDC-terminologie) koppelt rechtstreeks met dit onderdeel. Dit component maakt vervolgens een vertaling van OIDC-berichten naar SAML en omgekeerd. Als een eindgebruiker inlogt, verloopt het authenticatieproces niet anders dan bij SAML Service Providers. De eindgebruiker merkt niet dat hij via een iets andere route toegang krijgt tot de dienst. Die gebruikers loggen overigens nog steeds 'gewoon' via SAML in. Vraag: Gaat aanbestedende dienst met deze werkwijze als invulling van de eis akkoord?	Als uw systeem op deze wijze werkt, akkoord. OpenID Connect is akkoord en zelfs geprefereerd boven SAML gezien de Azure AD. Waar SAML staat, mag ook OpenID Connect gelezen worden.
39.		IT Infrastructuur eis 9	Wat zijn voorbeelden van de Office integratie waar opdrachtgever op doelt?	De volgende mogelijke scenario's ziet OD Twente voor zich: • Integratie met de documentgenerator Xential voor het aanroepen van officetemplates en het genereren van documenten; • Opslag van documenten in Project Sites van Microsoft SharePoint (Zie ook 37) in de Office365 omgeving van OD Twente.
40.		IT Infrastructuur eis 10	Koppelen en integreren is een 2- en soms 3-ledige inspanning tussen opdrachtnemer, opdrachtgever en 3e partij(en). Wat voor garanties en medewerking heeft opdrachtgever bedongen bij 3e-partijen ten einde de koppelingen te realiseren?	Zie antwoord vraag 33.
41.		IT Infrastructuur eis 12	Beeldschermverversingen duren maximaal 3 seconden bij raadplegen binnen de informatievoorziening en 2 seconden bij mutaties op de database. De performance van de IT-oplossing van inschrijver kan deze performance garanderen, maar is afhankelijk van de internetverbinding en inrichting en omgeving van de aanbestedende dienst. De responsetijden kunnen variëren, afhankelijk van de soort functie, hoeveelheid data, klant specifieke inrichting en gebruikersinstellingen. Ter verbetering van de performance worden "grote taken" zoals de salarisruns, facturatie e.d. in de wachtrij geplaatst en op de achtergrond uitgevoerd. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze als invulling van deze eis?	Als uw systeem op deze wijze functioneert, akkoord. OD Twente is aangesloten op een 10Gb verbinding naar het open internet. Indien de performance als slecht wordt ervaren, zal getest worden vanaf deze kantoor verbinding. Taken die grote impact hebben op de performance, mogen in synchrone achtergrond jobs uitgevoerd worden, dit principe ondersteunt OD Twente van harte. OD Twente doelt hier voornamelijk op de wachttijd/versingstijd in de dagelijkse activiteiten.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
42.		IT Infrastructuur eis 12	Bij een SaaS oplossing zijn er diverse variabelen van invloed op de gebruikerservaring. Op bepaalde variabelen heeft de opdrachtnemer geen invloed, waaronder de internetverbinding en het werkstation aan klant/gebruikerszijde. Zodoende is het geen eenduidige eis waar opdrachtnemer aan kan voldoen en stellen we voor de eis te laten vervallen. Is dat akkoord?	OD Twente begrijpt dat haar infrastructuur van invloed kan zijn, Echter wenst zij een snelle verwerking van de data. Mocht snelle verwerking belemmerd worden door de infrastructuur van OD Twente, dan zal OD Twente trachten dit aan te passen, dan wel de performancebeperking (tijdelijk) accepteren. Zie ook antwoord vraag 41.
43.		IT Infrastructuur eis 14 en 15	Wij bieden een cloud-oplossing die voortdurend wordt onderhouden en geüpdatet. Dit doen wij op basis van Continuous Development waarbij we zelfs tijdens werkuren verbeteringen doorvoeren die geen invloed hebben op het gebruik voor onze klanten. Dit geldt voor preventief, correctief en innovatief onderhoud. Het betreft bij ons een volledige standaardoplossing en elke klant wordt op hetzelfde moment voorzien van dezelfde update. Het is voor ons onmogelijk om hier een uitzondering op te maken voor het eventueel testen en accepteren van wijzigingen omdat het soms zelfs om meerdere (kleine) aanpassingen per dag gaat. Grotere verbeteringen/aanpassingen worden buiten werkuren gedaan als dit invloed heeft op het gebruik, echter ook hiervoor geldt dat dit voortdurend gebeurt, soms vaker op een dag gebeurt en soms ook ter voorbereiding op het continuous development tijdens de werkuren in de dagen erop. Testen en accepteren is dus onmogelijk. Uw voordeel is dat u altijd beschikt over een uitstekende standaardoplossing waarbij u geen tijd hoeft te steken in het testen van updates/upgrades. Deze updates/upgrades zijn opgenomen in de licentiekosten en betekent dus ook een besparing op kosten. Wij sluiten dus aan op artikel 31.4 van de Gibit zoals verwezen in artikel 8.11. Wij stellen voor om dit artikel te laten vervallen. Bent u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u onderbouwen waarom niet? En kunt u bij nee ook onderbouwen hoe u dit ziet in relatie tot de gewenste SAAS-oplossing waar onderhoud en updates een integraal onderdeel vormen van de filosofie?	Zie antwoord vraag 21.
44.		IT Infrastructuur eis 14	Wijzigingen worden pas definitief doorgevoerd door opdrachtnemer na acceptatie van opdrachtgever. Omdat het een SaaS-oplossing betreft, waarin inschrijver verantwoordelijk is voor het technisch beheer en onderhoud van de SaaS-oplossing, levert inschrijver nieuwe releases uit, zodat de aanbestedende dienst altijd op de meest actuele versie, en door inschrijver onderhouden versie, draait. Vraag: Kan aanbestedende dienst toelichten hoe inschrijver, in het kader van deze toelichting, deze eis moet interpreteren in relatie tot het uitvoeren van nieuwe releases?	Eis 14 Techniek Release Wijzigingen worden pas definitief doorgevoerd door Opdrachtnemer na acceptatie van Opdrachtgever. Zie antwoord vraag 21.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
45.		IT Infrastructuur eis 15	Omdat het een SaaS-oplossing betreft is inschrijver verantwoordelijk voor het technisch beheer en onderhoud. Incidentele patches en hotfixes worden automatisch en zonder vooraankondiging uitgevoerd, met betrekking tot onderhoud van de applicatie, ten gunste van de opdrachtgever. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze als invulling van de eis?	Akkoord. Zie antwoord vraag 21.
46.		IT Infrastructuur eis 16	Inschrijver hanteert voor haar > 10.000 klanten de onderstaande standaard prioriteiten tabel. 1-Kritiek 90% binnen 1 Werkdag 2-Hoog 90% binnen 2 Werkdagen 3-Gemiddeld 90% binnen 3 Werkdagen 4-Laa in overleg Deze prioritering is tot stand gekomen door jarenlange ervaring met de ondersteuning benodigd bij een SAAS-oplossing en wordt dan ook bij al onze klanten gehanteerd. Tevens is het service portaal voor klanten, dat direct inzicht biedt in o.a. voortgang en servicelevels, gebaseerd op deze standaard prioritering en bijbehorende respons- en afhandelingsstijden. Het is dan ook niet mogelijk om van deze prioritering af te wijken. Vraag: Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst hiermee akkoord te gaan.	Akkoord.
47.		IT Infrastructuur eis 16	Opdrachtgever vraagt een standaard Saas oplossing uit, opdrachtnemer biedt dat aan, zoals ook bij de vraag voor PvE tab IT punt 14+15 verder toegelicht, het bieden van een standaard SLA is daar ook onderdeel van. Is opdrachtgever zodoende bereid de eis te laten vervallen of opdrachtnemer dat a.h.v. de SLA en GunningsCriterium 2a (GC2a) verder toe te laten lichten?	Zie antwoord vraag 46. Dit wordt verder opgenomen in een af te sluiten SLA.
48.		Beheer eis 2	Documenten met de status definitief kunnen worden geëxporteerd naar een mappenstructuur. Het betreft een export van bestanden met .XML of .CSV. Omdat er sprake is van een geïntegreerde oplossing worden documenten gegenereerd vanuit verschillende domeinen met een combinatie van data. Het archiveren van dergelijke documenten wordt in de IT-oplossing van inschrijver ondersteunt. Vraag: Welk doel heeft het, voor aanbestedende dienst, om documenten te exporteren naar een (externe?) mappenstructuur? Kan aanbestedende dienst dit toelichten?	Zie antwoord op vraag 37 over Sharepoint.
49.		Beheer eis 8	We gaan er van uit dat u onder mandaatregeling de procuratiematrix bedoelt ten behoeven van beoordeling van facturen/bestellingen/verplichtingen, is dat correct? Zo nee, wat bedoelt opdrachtgever dan precies?	Eis 8 Beheer Autorisatie <i>Leidinggevendenden kunnen hun rol in een gedefinieerde workflow doorgeven (delegeren) naar een andere leidinggevende conform de mandaatregeling. Voor geautoriseerde HR-gebruikers is dit zichtbaar.</i> Correct.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
50.		Beheer eis 11	Het systeem biedt de mogelijkheid tot het zelf aanmaken van rubrieken/velden, schermen en procedures. Vraag: Kan aanbestedende dienst toelichten, aan de hand van voorbeelden, wat zij bedoeld met procedures en schermen?	Hiermee wordt bijvoorbeeld bedoeld het inrichten van processen en het inrichten van rapportages.
51.		Beheer eis 23	De opdrachtgever hanteert de volgende eisen met betrekking tot het uitval en data-loss: uitval van de oplossing max. 48 uur. Inschrijver beschikt over calamiteitenprocedures om verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of anderszins te voorkomen en het herstel van zulke data te bevorderen. Iedere klant krijgt een datacenter toegewezen. Deze datacenters zijn voorzien van redundante technieken zodat uitval van enkele servers of storage niet direct leidt tot een calamiteit. Indien nodig wordt er uitgeweken naar het andere datacenter. Afhankelijk van het type calamiteit (denk aan een natuurramp o.i.d.) kan inschrijver het uitval van data bepalen. Inschrijver doet er alles aan om de uitval van data te beperken, volgens de hierboven geschreven methode. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze als invulling van de eis?	Akkoord.
52.		HR SA eis 1	De oplossing biedt de mogelijkheid dat medewerkers hun flexibele arbeidsvoorwaarden volledig zelf digitaal kunnen regelen. Vraag: Welke flexibele arbeidsvoorwaarden ondersteunt aanbestedende dienst?	Flexibele arbeidsvoorwaarden uit hoofde van het IKB (Individueel Keuze Budget). Dit is opgenomen in de CAO. Zie ook antwoord vraag 54.
53.		HR SA eis 3	De oplossing biedt de mogelijkheid tot het geautomatiseerd verwerken van de aanvragen, goedkeuringen en effecten van flexibele arbeidsvoorwaarden. Dit proces wordt in de IT-oplossing van inschrijver ondersteunt, door signalen die het proces opstarten. Op deze manier vindt er vooraf altijd nog een controle plaats waarvoor toestemming en een actie van de gebruiker wordt gevraagd, alvorens het wordt doorgevoerd. De oplossing van inschrijver voert nooit automatische betalingen uit, zonder dat er expliciet en handmatig akkoord op is gegeven. Dit ter voorkoming van grootschalige, ongewenste betalingen (denk aan fraude, witwassen etc.) Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze als invulling van de eis?	Akkoord.
54.		HR SA eis 4	Kunt u een voorbeeld/voorbeelden geven van de lokale regelingen die van toepassing zijn en de componenten die deel uitmaken van het Individueel Keuze Budget en dit nader toelichten?	Voorbeelden van het Individueel Keuze Budget zijn het bruto uitkeren van dit budget en het kopen van bovenwettelijke vakantiedagen. Voorbeelden van lokale regelingen zijn: Vergoeding parkeerkaart, fiscale uitruil woon-werkverkeer, aanschaf fiets (eens per 3 kalenderjaren kan een medewerker een x bedrag belastingvrij daarvoor gebruiken, inclusief een x bedrag voor fietsaccessoires).

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
55.		HR SA eis 13	Waar staat de afkorting ODR voor?	Dit is een typefout en moet OD Twente zijn.
56.		HR SA eis 17	Kunt u beschrijven welke rubrieken/gegevens er via het koppelvlak in het tijdregistratie systeem moeten worden bijgewerkt?	De koppelingen tussen tijdregistratie en systemen binnen de aanbestede scope gaat over de volgende entiteiten: - Medewerkers - Projecten/Zaken - o Directe urencodes - o Indirecte urencodes - Uren De huidige koppeling tussen tijdregistratie en zaakstelsel zijn beschreven in de datasets op: https://twente.omgevingsdienst.wiki/bin/view/Informatiebronnen/Datasets/
57.		HR SA eis 24	Kunt u nader toelichten welke mutaties en acties dit betreft?	Mutaties bijvoorbeeld -> declaratie goedgekeurd. Acties -> budgethouder moet declaratie goedkeuren / facturen goedkeuren. Inhuur loopt af. Medewerkers zijn x jaar in dienst.
58.		HR SA eis 26	Welke bestandsformaten verwacht opdrachtgever hier?	OD Twente verwacht de volgende uitwissel mogelijkheden/bestandstypen: • REST API (JSON) • XML • CSV • StUF Optioneel nieuwe uitwisselformaten t.b.v. optimale voeding aan datawarehouses.
59.		HR SA eis 28	De oplossing biedt de mogelijkheid om de personeels- en salarisadministratie uit te voeren volgens de geldende wetgeving van cao SGO en lokale regelingen van OD Twente.	OD Twente kan hierop geen antwoord geven. De vraag ontbreekt.
60.		HR SA eis 28	Kunt u ons van een uitdraai voorzien van de lokale regelingen van de OD Twente?	Deze informatie wordt, na gunning, gedeeld met de winnende Opdrachtnemer. Voor voorbeelden van lokale regelingen wordt verwezen naar het antwoord op vraag 54.
61.		HR SA eis 53	De oplossing biedt de mogelijkheid dat het ESS- portaal ook toegankelijk is voor externe medewerkers (inhuur). Vragen: 1) Welke rechten/functionariteiten moeten beschikbaar zijn voor externe medewerkers? 2) om hoeveel externe medewerkers gaat het? 3) Worden externe medewerkers ook verloond?	1) Rechten / functionaliteiten voorlopige inschatting alleen van toepassing als er een tijdregistratie via het ESS- portaal is gekoppeld. 2) 30 tot 50 externe medewerkers. 3) Externe medewerkers worden niet verloond.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
62.		FA eis 5	Het systeem van inschrijver kan alleen Inkoopfacturen automatisch verwerken die digitaal worden aangeleverd. Met een digitale factuur wordt een factuur in UBL formaat bedoeld. In de praktijk streeft men ernaar om de factuur in dit formaat rechtstreeks van de leverancier te ontmoeten. Uiteindelijk zal dit in de toekomst verplicht worden. Facturen die alleen in PDF worden verstuurd en ontvangen moeten omgezet worden naar een UBL formaat, om de factuur te kunnen matchen en met minimale administratieve inspanning te kunnen verwerken. Hiervoor zijn oplossingen in de markt, waarbij de inschrijver e-verbinding aanbeveelt; een gerenommeerde partij in de overheidssector. Inschrijver adviseert aan aanbestedende dienst om zelf een overeenkomst met e-verbinding aan te gaan, om de wensen rondom deze scan- en herkenoplossing te bespreken en af te nemen. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze als invulling van de eis?	Niet akkoord. Inschrijver dient hiervoor de oplossing aan te bieden. Indien Inschrijver niet zelf de vertaling kan maken van PDF (via UBL) naar verwerking, dan dient dit met een derde partij oplossing integraal aangeboden te worden.
63.		FA eis 10	Koppeling met BNG bank Inschrijver heeft geen geautomatiseerde koppeling met BNG Bank, omdat de BNG bank de beschikbare API's hiervoor nog niet biedt. Echter, het inlezen van de bankafschriften is, in de IT- oplossing van inschrijver, slechts een druk op de knop en betreft minimale administratieve inspanning. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze als invulling van de eis? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
64.		FA eis 10	Inschrijver ondersteunt de koppeling met BNG op basis van een bestandsoverdracht. Voldoet Inschrijver met deze werkwijze aan de eis?	Zie antwoord vraag 63.
65.		FA eis 14	Wat verstaat opdrachtgever precies onder 'standaard inrichtingen' conform BBV en IV3?	Inrichting administratie op basis van taakvelden. Automatische uitdraai van rapportages in het kader van IV3.
66.		FA eis 15	De oplossing biedt mogelijkheden voor een projectadministratie. In de IT-oplossing is de projectadministratie geïntegreerd, waarmee het automatisch verzenden van verkoopfacturen automatisch zorgt voor een financiële mutatie. Op deze manier zijn koppelingen overbodig en heeft aanbestedende dienst realtime inzicht. Vragen: 1) Gaat aanbestedende dienst akkoord om de eis, met aanvulling en nadruk op integraliteit tussen de domeinen, aan te passen? 2) Om hoeveel projecten gaat het?	1) Indien de projectadministratie is geïntegreerd zoals omschreven, dan voldoet Inschrijver aan de eis. 2) Op jaarbasis gaat het om 15 tot 30 projecten die separaat gefactureerd worden.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
67.		Dienstverlening eis 3	Inschrijver kan input leveren op het plan van aanpak van ODT. Inschrijver is van mening dat de verantwoordelijkheid van dit plan van aanpak verantwoordelijkheid is voor ODT waarop inschrijver input kan leveren. Kosten is bijvoorbeeld een aspect waar inschrijver geen invloed op heeft. Vraag: Kan deze eis vervallen?	Nee, niet akkoord. Eis blijft gehandhaafd.
68.		Dienstverlening eis 5	U schrijft: "Inschrijver leidt de expert gebruikers en functioneel beheerders van Opdrachtgever op om met de Oplossing te kunnen werken. Opdrachtgever verwacht hiervan een uitwerking in het Implementatieplan. De kosten hiervan worden opgenomen in het prijzenblad en maken onderdeel uit van de implementatiekosten. De wijze waarop aan bovenstaande eisen invulling wordt gegeven, wordt door inschrijver vastgelegd in een opleidingsplan welke onderdeel uitmaakt van het plan van aanpak voor de implementatie." Inschrijver neemt aan dat Aanbestedende dienst hiermee doelt op een uitwerking in het Implementatieplan dat opgeleverd dient te worden ná de gunning. Vragen: 1) Is deze aanname juist? Zo nee, waarom niet. 2) Hoeveel expert gebruikers en functioneel beheerders moeten er opgeleid worden?	1. Nee, het Implementatieplan dient tijdens de aanbesteding als onderdeel van de Inschrijving te worden ingediend in verband met de beoordeling van de gunningscriteria. De definitieve uitwerking vindt plaats na gunning. 2. Expert gebruikers: 5. (3 heavy-users financiële administratie en 3 heavy-users personeelsadministratie waarbij Teammanager B&C van beide applicaties heavy-user is) , Functioneel Beheerders: 5.
Bijlage 9. Calculatieblad				
69.			Wat is globaal het aantal bestellingen/aanvragen inkoopverplichting per jaar dat via het systeem geplaatst wordt?	Zie antwoord vraag 70.
70.			Wat is globaal het aantal verwerkte inkoopfacturen per jaar?	Het aantal verwerkte inkoopfacturen per jaar ligt globaal tussen de 1.000 en 1.500.
71.			Wat is globaal het aantal verstuurde verkoopfacturen per jaar?	Het aantal verstuurde verkoopfacturen per jaar ligt globaal tussen de 200 en 300.
72.			Wat is het in het calculatiebestand op tabblad Financieel opgegeven aantal medewerkers het aantal gebruikers die inzage behoeven in financiële rapporten en overzichten?	De medewerkers genoemd op het calculatieblad op tabblad Financieel betreffen de key-users. Dit zijn bijvoorbeeld medewerkers die budgethouder zijn, facturen moeten kunnen goedkeuren en verschillende rapportages moeten kunnen inzien.
73.			Wat is het in het calculatiebestand op tabblad Financieel opgegeven aantal medewerkers het aantal gebruikers die mutatierechten nodig hebben?	Zie antwoord vraag 72.
Overige bijlagen				
74.		GIBIT 2020 1.8	Deze begripsbepaling bevat een verwijzing naar artikel 11. In artikel 11 wordt het begrip 'Documentatie' echter niet nader gedefinieerd. In het kader van de aangeboden dienstverlening ziet Inschrijver 'Documentatie' als de SaaS-voorwaarden, gebruiksvoorwaarden en gebruikersdocumenten. Kan Aanbestedende Dienst dit bevestigen?	Correct.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
75.		GIBIT 2020 4.2 i	Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een herstelmogelijkheid wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?	Akkoord. Zie ook artikel 8 van de overeenkomst die in rang voorrang heeft op de GIBIT 2020.
76.		GIBIT 2020 6.7	"Aangezien het om koppelingen met derde partijen kan gaan en Inschrijver daarover niet altijd alle informatie heeft is het niet redelijk de bewijslast bij Inschrijver te leggen. Bovendien is het in alle gevallen (ook als het niet slagen van de ketentest toerekenbaar zou zijn aan Inschrijver) zinvol om met betrokken partijen naar een oplossing te zoeken. Wij stellen daarom voor de eerste zin als volgt aan te passen: 'Indien de in artikel 6.5 bedoelde ketentest niet slaagt, en dit niet aan Leverancier toerekenbaar is, dan: (...)' Stemt u in met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom u dit anders ziet? "	Akkoord.
77.		GIBIT 2020 7.5 i	Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel slechts toepassing vindt als het gaat om een substantiële tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in deze van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?	Artikel 7.5 sub i is van toepassing bij een ernstige tekortkoming en/of ernstig gebrek of een veelvoud van gebreken op grond waarvan de Acceptatieprocedure voor een tweede maal wordt afgekeurd.
78.		GIBIT 2020 8	Is Aanbestedende Dienst bereid om deze artikelen van toepassing te laten zijn uitsluitend voor zover zij passend zijn bij de SaaS-dienst?	Akkoord.
79.		GIBIT 2020 8.4	"Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om de woorden 'zo mogelijk' in te voegen voor de woorden 'tijdig vooraf aangekondigd', zodat er komt te staan: 8.4 Het moment van het verrichten van Onderhoud wordt in onderling overleg bepaald. Uitgangspunt daarbij is dat Onderhoud op zodanige wijze plaatsvindt dat dit minst verstorend is voor de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever. Onderhoud dat verstorend is of kan werken voor de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever wordt bovendien zo mogelijk tijdig vooraf aangekondigd. Is Aanbestedende Dienst daartoe bereid?"	Akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
80.		GIBIT 2020 8,10ii	"1. Inschrijver is uiteraard bereid om zich in te spannen om interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand te houden, maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'. 2. Inschrijver kan de gevraagde garantie niet bieden voor zover dat de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft en verzoekt Aanbestedende Dienst om die reden toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Inschrijver is toe te rekenen / buiten de macht van inschrijver valt'. Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen?"	1. Akkoord. 2. Akkoord.
81.		GIBIT 2020 9.8	Wij gaan er vanuit dat u hier bedoelt CBS voor zakelijke dienstverlening zoals ook genoemd in de aanbestedingsleidraad onder 5.3 GC1 - Prijs. Kunt u dit bevestigen?	Artikel 7 van de overeenkomst is van toepassing op een prijsverhoging. Ja, zakelijke dienstverlening.
82.		GIBIT 2020 9.9	Het kan voorkomen dat Inschrijver de tarieven moet aanpassen door andere kostenverhogende omstandigheden, die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van Aanbestedende Dienst zelf. Daarom zou Inschrijver graag willen toevoegen dat het Inschrijver is toegestaan om in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal Inschrijver uiteraard vooraf aan Aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Een prijswijziging is mogelijk indien dit het gevolg is van kostenverhogende omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen. Een prijswijziging moet wel eerst onderbouwd en vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd worden.
83.		GIBIT 2020 9.10	Inschrijver berekent niet maar eenmaal per jaar het aantal gebruiker. Hier houdt de SaaS-dienst van Inschrijver rekening mee. Zij berekent de gebruiksrechten namelijk via een jaarlijkse en maandelijkse wijze. Dit doet zij voor al haar opdrachtgevers. Dit komt Inschrijver daarom ook graag met Aanbestedende Dienst overeen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord, deze wijze van verrekenen is toegestaan.
84.		GIBIT 2020 10.1	"Een garantiebepaling binnen de levering van de SaaS-dienst is uitzonderlijk. Voor een SaaS-leverancier geldt gebruikelijk een inspanningsverplichting. Inschrijver zou in de begintekst van artikel 10.1 daarom graag de woorden 'voor zover passend binnen een SaaS-dienst' invoegen, zodat er komt te staan: 10.1 Leverancier garandeert voor zover passend binnen een SaaS-dienst dat: Is Aanbestedende Dienst bereid om deze toevoeging op te nemen? "	Akkoord.
85.		GIBIT 2020 10.1 iv	Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om aan de relevante Wet- en regelgeving te blijven voldoen, echter per geval zullen partijen afspraken maken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Is Aanbestedende Dienst het hiermee eens?	Dit zal worden vastgelegd in een af te sluiten SLA.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
86.		GIBIT 2020 10.2	Op basis van de wet is de hoofdregel dat degene die iets stelt dit ook moet bewijzen. In dit artikel wordt hiervan afgeweken en wordt in het geval dat de Aanbestedende Dienst meent dat een garantie niet wordt nagekomen de bewijslast bij Inschrijver gelegd om te bewijzen dat dit wel het geval is. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet-voldoen aan overeengekomen garanties is het redelijk dat zij ook aantoont dat hieraan niet is voldaan. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?	Niet akkoord. Op grond van artikel 10 GIBIT 2020 garandeert Opdrachtnemer de daarin genoemde onderdelen. Het is door het verstrekken van deze garantie dan ook aan Opdrachtnemer om te bewijzen dat hij de op hem rustende garantieverplichtingen is nagekomen. De bewijslast ligt bij Opdrachtnemer.
87.		GIBIT 2020 13.4	De aansprakelijkheidsbepaling is disproportioneel en staat niet in verhouding tot de waarde van de overeenkomst. Aanbestedende Dienst is voornemens een samenwerking aan te gaan met een lange looptijd, waardoor de huidige aansprakelijkheidsbeperking onevenredig hoog wordt. Dit is mede op grond van de Gids Proportionaliteit niet aanvaardbaar. In vergelijkbare trajecten wordt deze bepaling daarom doorgaans aangepast naar een beperking die aansluit bij de omvang van de opdracht per jaar. Bent u bereid de maximale aansprakelijk te beperken naar een meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan EUR 250.000,= gedurende de gehele looptijd? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?	Niet akkoord. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst is beperkt tot de bedragen zoals opgenomen in artikel 13 van de GIBIT 2020

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
88.		GIBIT 2020 13.4	"Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade als 'overige schade' voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit levert een disproportioneel risico op voor Inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat Inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan: a) de kosten die Aanbestedende Dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel. d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen. Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per post kunnen aangeven waarom niet?"	Akkoord met dien verstande dat ook de kosten van herstel en/of vervanging onder directe schade vallen.
89.		GIBIT 2020 15.5	"De wens om een boete op te nemen op schending van geheimhouding is begrijpelijk, maar de hoogte van deze boete is disproportioneel, te meer omdat niet elke schending even zwaar is. Inschrijver stelt voor ofwel (1) de boete te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 10.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt, danwel (2) dat de boete pas opeisbaar is, indien deze schending door een bevoegde rechter is vastgesteld. Kunt u hiermee instemmen en aangeven welke optie uw voorkeur heeft? "	1. Akkoord echter het bedrag wordt bijgesteld naar: € 25.000 per overtreding. 2. Niet akkoord.
90.		GIBIT 2020 16.2	"Inschrijver maakt gebruik van onderaannemers. Om te voorkomen dat overmacht van deze onderaannemers tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van haar onderaannemers ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?"	Niet akkoord. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer dient zelf met haar onderaannemers e.e.a. (contractueel) af te stemmen.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
91.		GIBIT 2020 17.3	De omvang van het Gebruiksrecht op de ICT Prestatie van Inschrijver is uniform en specifiek, dit hangt samen met SaaS-dienstverlening. De gebruiksvoorwaarden van Inschrijver bevatten daarom bepalingen/voorwaarden die specifiek op haar dienstverlening zijn toegesneden. Dit biedt partijen helderheid en voorkomt discussies over de omvang van het Gebruiksrecht. Kunt u bevestigen dat de gebruiksvoorwaarden van Inschrijver leidend zijn voor de omvang van het Gebruiksrecht en als zodanig onderdeel zullen uitmaken van de Overeenkomst? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Akkoord.
92.		GIBIT 2020 21	Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/controleren, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter een veelvoud aan klanten die allemaal gebruik maken van exact dezelfde dienstverlening, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Inschrijver stelt voor om dit op te lossen door middel van het overleggen van een ISAE 3402 type 2 certificering en een ISO 27001 certificering. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. De VNG heeft inmiddels ook haar begrip getoond voor dit bezwaar en heeft een dergelijke bepaling (en toelichting) ook in de standaard-verwerkersovereenkomst voor gemeenten opgenomen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord. Na gunning zal dit worden opgenomen.
93.		GIBIT 2020 22.5	Inschrijver kan van vernietiging conform art. 22.4 ii) bewijs verstrekken. Inschrijver gaat er - ter voorkoming van misverstanden - van uit dat indien Aanbestedende Dienst dit bewijs bevestigt wenst te hebben door een externe partij zoals een auditor, deze aanvullende kosten voor rekening van Aanbestedende Dienst komen. Kunt u dat bevestigen?	Akkoord.
94.		Bijlage 10	Inschrijver neemt aan dat dit om (meerjaren-) begroting gaat van projecten? Is deze aannahme juist?	Deze aannahme is niet juist. Het gaat om de begroting die is opgesteld voor OD Twente als geheel. Deze begroting is onderverdeeld in verschillende programma's (Vergunningverlening, Toezicht, Handhaving, Advies, etc.)
95.		Bijlage 10	Opdrachtnemer beschikt niet over een Timetell demolicentie en kan zodoende de koppeling niet live laten zien in de gevraagde cases. Is dat akkoord?	Akkoord. Graag laten zien hoe een koppeling zou kunnen werken en hoe de gegevens die vanuit de koppeling geïmporteerd worden gebruikt kunnen worden binnen de applicatie.
96.		Bijlage 10	Wat zijn voorbeelden van onlogische boekingen voor opdrachtgever?	BTW aangifte in de kosten Bankafschrift dubbel geboekt (zelfde afschrijftnummer)
97.		Bijlage 10	Opdrachtnemer gaat er van uit dat het inhuur op projectbasis betreft, is dat correct?	Inhuur geschiedt op basis van: - uren x tarief (voor een bepaalde periode met begin- en einddatum) - producten x tarief
98.		Bijlage 10	Hierin wordt gevraagd hoe het systeem omgaat met onlogische boekingen. Wij willen de aanbesteder vragen om concrete voorbeelden van dergelijke onlogische boekingen te geven, omdat wij anders niet goed kunnen beoordelen wat er van het systeem verwacht wordt.	Zie antwoord vraag 96.

Bijlagen

- geen

Einde Nota van Inlichtingen