

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Planning/tijdpad aanbesteding	Momenteel lopen er diverse aanbestedingen tegelijkertijd. De tijd tussen publicatie en het stellen van vragen is relatief kort. Daarnaast valt de Kerstperiode binnen de termijn van deze aanbesteding. Iedere inschrijver wil een kwalitatief goede inschrijving doen voor alle afzonderlijke trajecten. Om die reden verzoeken wij u om de datum voor het stellen van vragen met één week te verlengen. Met het verruimen van deze periode voor het stellen van vragen geeft u marktpartijen de mogelijkheid om de juiste vragen te stellen wat de kwaliteit van de inschrijving bevordert. Graag uw akkoord.	De Aanbestedende dienst heeft de inleverdatum van de 1e NVI verschoven van 30 november 2021 naar 3 december 2021.
2	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 1.26, pagina 6	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.26 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
3	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 4.2 i, pagina 9	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 erop 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?	Niet akkoord, uiterlijke datum in gebruiknaam is wel fataal. Inschrijver kan eerdere livedata dan uiterlijke gebruiksdata hanteren.
4	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 5.5, pagina 11	Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord, aangezien de Aanbestedende dienst er vanuit gaat dat dit in de bedoelde risicoanalyse voorkomen zou kunnen worden (indien dergelijke kosten niet zijn voorzien, maar wel hadden behoren te zijn voorzien door Inschrijver).
5	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 6.7, pagina 12	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?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Dit dient in redelijkheid en billijkheid aannemelijk te worden gemaakt door leverancier. Het is een SAAS-oplossing, daarmee leverancier alle kennis, kunde en mogelijkheden heeft en de gemeente neemt enkel af als dienst. Dus de bewijslast dient in beginsel bij de aanbieder te liggen.
6	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 7.5 i, pagina 13	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?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
7	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 8.10, pagina 15	1. Inschrijver is uiteraard bereid om zich in te spannen om interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand te houden maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'. 2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft, verzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Inschrijver is toe te rekenen/buiten de macht van Inschrijver valt'. Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
8	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 10.1 iv, pagina 19	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 hiermee eens?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De ICT prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet-en regelgeving.
9	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 10.2, pagina 19	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, het betreft een SAAS-oplossing, waarvan opdrachtnemer over kennis en kunde beschikt en de gemeente de dienst afneemt. Zie ook antwoord bij vraag 5.
10	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 13.3 en 13.4, pagina 20	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,- per jaar? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?	Niet akkoord, de aanbestedende dienst beperkt voor dit contract de aansprakelijkheid voor overige schade tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis.

11	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 13.4, pagina 20	Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade als 'overige schade' voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit levert een disproportioneel risico op voor Inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat Inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan: a) de kosten die Aanbestedende Dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel. d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen. Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, met dien verstande dat de door u geschetste directe schade meer omvattend kan zijn dan de door u ingebrachte punten a tot en met d.
12	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 15,5 pagina 22	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, dan wel (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?	Niet akkoord, artikel 15.5 van de GIBIT blijft van toepassing. De onmiddellijk opeisbare boete van maximaal € 50.000,- blijft gehandhaafd, met dien verstande dat bij schending een bevoegde rechter te Rotterdam hier uitspraak over doet.
13	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 16.2, pagina 22	Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht van deze hostingpartij tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, met dien verstande dat onder overmacht valt hetgeen in het Burgerlijk Wetboek is geregeld.
14	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 17.3, pagina 23	Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen, wil Inschrijver aangeven dat er geen sprake is van maatwerk en dat Aanbestedende Dienst een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst zal krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?	Ja
15	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 17.4, pagina 23	Kunt u - ter voorkoming van misverstanden - bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als bedoeld in dit artikel geen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst? Indien u een andere mening bent toegedaan, kunt u toelichten op welke Programmatuur u dit artikel van toepassing acht?	Ja
16	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 20, pagina 26	Leverancier wenst het volgende aan artikel 20 toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn."	De Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord, aangezien dit van de dan bestaande situatie afhangt. Op voorhand is niet te bepalen of er al of niet een betalingsverplichting van toepassing is.
17	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 20.11, pagina 28	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 20.11 als volgt komt te luiden: "Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven ontbinden, indien Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Leverancier wordt ontbonden anders dan in geval van fusie of overname, Leverancier zijn onderneming staakt anders dan in geval van fusie of overname of indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van een partij beslag wordt gelegd, dit beslag ook na een ontheffingsprocedure in stand blijft en deze partij hierdoor niet langer in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen."	De Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Enkel met fusie en overname dienen alle rechten en plichten zonder voorbehouden worden overgedragen en overgenomen door de nieuwe entiteit.
18	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 21, pagina 29	Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/controleren zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter vele klanten die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Inschrijver stelt voor om dit op te lossen door middel van het overleggen van een certificering. Dergelijke verklaringen/ certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Het VNG heeft inmiddels ook haar begrip getoond voor dit bezwaar en heeft een dergelijke bepaling (en toelichting) ook in de standaard-verwerkersovereenkomst voor gemeenten opgenomen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, tenzij er gerede twijfel ontstaat en er aldus een redelijke aanleiding is om wel te auditen.
19	Juridisch	Bijlage 11b GIBIT 2020: artikel 22,5, pagina 31	Inschrijver kan van vernietiging conform art. 22.4 iii) bewijs verstrekken. Inschrijver gaat er - ter voorkoming van misverstanden - vanuit 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?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
20	Inhoud	1.6.3 Implementatie, zaaktypes ter implementatie	Voor de content in Corsa van BCT hoeft geen conversie plaatst te vinden. Blijft u Corsa gebruiken en zo ja, hoe gaat u een gelijk speelveld borgen indien uw bestaande leverancier BCT ook deelneemt aan deze aanbesteding? Graag uw verduidelijking.	Mogelijk voordeel voor de huidige leverancier is altijd een situatie, ook in de situatie van aanbesteder, die fact of life is en zorgvuldige aandacht vraagt. Het wordt pas problematisch als het voordeel zodanig is dat andere leveranciers hierdoor de facto geen kans meer hebben om de opdracht te krijgen. Dit is echter zeer onwaarschijnlijk. Het huidige zaakgericht werken vindt voornamelijk plaats in de e-Suite van Atos en nauwelijks in Corsa van BCT. Er wordt voorzien Corsa enkel in stand te houden voor het raadpleegbaar houden van oude dossiers en documenten en slechts een beperkt aantal niet-zaakgerichte processen. De opdracht wordt gegund op grond van de economisch meest voordelige inschrijving, die wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Het accent van deze aanbesteding legt de nadruk op kwaliteit. Het prijsaspect, en dan specifiek de genoemde TCU, betreft 25% en bestaat uit zowel eenmalige als jaarlijkse kosten. Daarbij nivelleert tevens de looptijd van 13 jaar een mogelijk voordeel. Bovendien, ook bij de huidige leverancier staat vast dat diverse functionaliteiten en processen opnieuw of aanvullend moeten worden ingericht en aldus tot gerelateerde implementatiekosten zullen leiden.
21	Inhoud	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst: 12.b Vergoedingen	20% van de jaarlijkse vergoedingen is opeisbaar na ingebruikname voor productieve doeleinden. Conform artikel 7.10 van de GIBIT wordt de Acceptatie geacht te hebben plaatsgevonden indien Opdrachtgever de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen. Onzes inziens is hier sprake van Integrale acceptatie en is de overige 50% van de jaarlijkse vergoeding opeisbaar. Bent u bereid om artikel 12.b hierop aan te passen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Er is geen sprake van een integrale acceptatie, want er kunnen mogelijk restpunten zijn.

22	Contract	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst: 12.a Vergoedingen	50% van de jaarlijkse vergoedingen mag gefactureerd worden na het technisch opleveren en accepteren van een test- en een productieomgeving van de aangeboden oplossing (inclusief koppelingen). Voor het realiseren van koppelingen is Inschrijver mede afhankelijk van de inzet van derden waar Inschrijver niet altijd invloed op heeft. Hierdoor kan het zijn dat Inschrijver haar werkzaamheden voor de koppeling al heeft gerealiseerd terwijl zij voor de acceptatie mogelijk nog moet wachten op de werkzaamheden van derden. Bent u bereid om “(inclusief koppelingen)” te verwijderen uit dit artikel? Zo niet bent u dan bereid dat in een dergelijk geval 50% van de jaarlijkse vergoedingen opeisbaar wordt aangezien Inschrijver de werkzaamheden aan haar zijde heeft verricht en u de Oplossing wel al kunt gebruiken (met uitzondering van 1 koppeling)? Zo nee, waarom niet?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits dit door Opdrachtnemer redelijkerwijs aantoonbaar wordt gemaakt.
23	Contract	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst: 7. Onderhoud	De Opdrachtgever kan er uiteraard van uitgaan dat wij de Oplossing blijven doorontwikkelen om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. De Opdrachtgever kan er zelfs van uitgaan dat we blijven doorontwikkelen om competitief te blijven. Echter, zoals dit artikel nu is geformuleerd, zal alle ontwikkeling (inclusief Upgrades) kosteloos moeten zijn gedurende de contractperiode. Dit sluit per definitie de invulling van specifieke wensen van opdrachtgevers bij dergelijke ontwikkeling uit. Bent u het met ons eens dat nieuwe ontwikkelingen zoals integraties of specifieke functionaliteiten, een nauwe samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever vereisen en dat niet op voorhand gezegd kan worden dat de volledige ontwikkeling kosteloos plaats kan vinden?	Inschrijver dient buiten en binnen scope onderscheid te maken.
24	Inhoud	Bijlage 5 programma van wensen, E. Gebruik(er)svriendelijkheid	U vraagt om een presentatie te geven over de specifieke koppeling met NotuBiz. Bij andere zaaksysteemaanbestedingen maken koppelingen met externe applicaties geen onderdeel uit van de demonstratie en worden dan ook niet beoordeeld. Dit mede vanwege het feit dat deze koppelingen niet gerealiseerd zijn in een demo-omgeving. U geeft aan dat Notubiz niet compliant is met Zaak- en Documentservices. In uw beoordeling geeft u aan dat de koppelingsoplossing met NotuBiz beter wordt beoordeeld indien meer zekerheid wordt gegarandeerd op: 1) een goed werkende koppeling en 2) de mate waarin de wijze van koppelen is afgestemd met NotuBiz om tot een totaaloplossing te komen. Gezien de onzekerheden vanuit Notubiz (waar Inschrijver geen invloed op heeft) acht Inschrijver het niet wenselijk dat een dergelijke koppeling wordt beoordeeld tijdens de demo. U gaat immers iets beoordelen wat nog niet gerealiseerd is, waar Inschrijver bovendien geen invloed op heeft. In het kader van een objectieve beoordeling verzoeken wij u om de koppeling met Notubiz te schrappen uit de demonstratie. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst laat de oplossing zo veel mogelijk open. Eveneens zullen alle inschrijvers eventuele moeite hebben met de door u aangegeven beperkingen. Desondanks houdt aanbestedende dienst vast aan al het gestelde, omdat de beschreven behoefte cruciaal is voor de continuïteit van de bedrijfsvoering. Voor nuance wordt in eerste instantie concreet verwezen naar vraag 46 en onze beantwoording hiervan. Wij zien dit graag in uitgewerkte vorm in de aanbidding (zo ook de demonstratie / presentatie die hiervan onderdeel uitmaakt) terug. Het is niet onze verwachting dat tijdens de demo alle gevraagde koppelingen live en werkend getoond kunnen worden. Wel is het onze verwachting dat duidelijk gemaakt wordt wanneer een koppeling van toepassing is en hoe deze werkt, eventueel ondersteund met beeldmateriaal.
25	Inhoud	Bijlage 5 programma van wensen, C. Mobiel werken	Voor deze wens stelt u 3x A4 inclusief eventuele bijlagen beschikbaar. Bent u bereid om dit aan te passen naar 3x A4 exclusief eventuele afbeeldingen? Hiermee biedt u leveranciers voldoende ruimte om deze vraag kwalitatief goed te beantwoorden.	Dat is akkoord, mits de eventuele afbeeldingen (zonder de 3 x A4 tekst) niet meer beslaan dan het aantal van maximum van 5 pagina's.
26	Inhoud	Bijlage 5 programma van wensen, B. Integraliteit	Voor deze wens stelt u 6x A4 inclusief eventuele bijlagen beschikbaar. Bent u bereid om het aantal pagina's uit te breiden naar 8x A4 exclusief eventuele afbeeldingen? Hiermee biedt u leveranciers voldoende ruimte om deze vraag kwalitatief goed te beantwoorden.	Dit wordt aangepast naar: 10 x A4 tekst exclusief eventuele afbeeldingen, die maximaal 5 pagina's beslaan.
27	Inhoud	Bijlage 5 programma van wensen, A. Implementatieplan, pagina 4	U geeft aan dat het gebruik van eventuele bijlagen als onderdeel van de 20 x A4 wordt gezien. Inschrijver neemt aan dat eventuele afbeeldingen en een planning hier ook onder vallen?	Dat is correct. Let op: graag ook kennis nemen van vraag en antwoord 82.
28	Inhoud	6.2 Optionele functionaliteit, eis 198	U wenst informatie te publiceren op bijvoorbeeld een toekomstig platform als PLOOI. Koop Overheid is momenteel druk bezig met de ontwikkeling van het platform. De specificaties voor de API waarmee Leveranciers kunnen aansluiten op PLOOI zijn nog niet bekend. Na veelvuldig contact met Koop Overheid is gebleken dat het platform PLOOI bij ingang van de WOO (mei 2022) niet gereed is. Koop Overheid verwacht dat met ingang van 2023 de eerste leveranciers kunnen aansluiten op PLOOI. Hierdoor is het op het moment van inschrijving niet mogelijk om een realistische prijs af te geven voor de koppeling met PLOOI. Gaat u ermee akkoord dat Inschrijver alleen een prijs aanbiedt voor de koppeling met een applicatie voor het anonimiseren van documenten en dat er voor de koppeling met PLOOI nadere afspraken worden gemaakt tijdens de uitvoering van de overeenkomst? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord. Er wordt immers gevraagd naar opties die buiten het wegingskader van de aanbesteding vallen. Let op: graag ook kennis nemen van vraag en antwoord 29.
29	Inhoud	6.2 Optionele functionaliteit, eis 198	U wenst informatie te anonimiseren voordat u publiceert naar bijvoorbeeld een toekomstig platform zoals PLOOI. Beschikt de gemeente over een applicatie voor het anonimiseren waarmee Inschrijver dient te koppelen?	Aanbestedende dienst beschikt momenteel niet over een oplossing om te anonimiseren. Met de geformuleerde optie vraagt aanbestedende dienst naar de (on)mogelijkheden die inschrijvers hebben. Let op: graag ook kennis nemen van vraag en antwoord 28.
30	Inhoud	5.4 Support, eis 194	In eis 194 heeft u tijden gedefinieerd ten aanzien van statusupdates. U kunt zich voorstellen dat het niet werkbaar is om voor iedere klant aparte statusupdates inclusief bijbehorende categorieën te hanteren. Daarom bieden wij u een online Serviceportaal waarin u realtime de status en voortgang van iedere melding zelf kunt inzien. Inschrijver neemt aan dat op deze wijze wordt voldaan aan het beoogde doel in deze eis? Zo niet, welk bezwaar heeft u?	Dat is akkoord, mits de inschrijver garandeert dat de hier voorgestelde service-afspraken voor alle gemeentelijke SAAS-klanten van de aangeboden oplossing(en) op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.
31	Inhoud	5.4 Support, eis 192	U geeft aan dat de gemeente bij een melding of incident altijd leidend is in de bepaling van de prioriteit van de melding en daarmee zelfstandig sturend voor de beschreven reactie-, oplos- en statusupdate-tijden. Inschrijver conformeert zich in haar standaard SLA aan de gangbare categorisering volgens ISO 20000 en ITIL waarbij Opdrachtgever de initiële urgentie en impact bepaalt. Vervolgens bepalen we gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten. In de praktijk komt het namelijk wel eens voor dat een melding onterecht met prioriteit wordt gemeld. Wij verzoeken u om hiermee akkoord te gaan.	Dat is akkoord, mits de inschrijver garandeert dat de hier voorgestelde service-afspraken voor alle gemeentelijke SAAS-klanten van de aangeboden oplossing(en) op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.
32	Inhoud	5.2 Performance, eis 182	U eist dat alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de Oplossing in 95% van de gevallen binnen 2 seconden worden getoond. Bent u bereid om deze eis aan te passen naar een meer marktconforme performance indicator van 3 seconde? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord, mits de inschrijver garandeert dat de hier voorgestelde service-afspraken voor alle gemeentelijke SAAS-klanten van de aangeboden oplossing(en) op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.
33	Inhoud	5.1 Beschikbaarheid, eis 181	De aangeboden Oplossing is inclusief voldoende opslagruimte. Inschrijver verzoekt u in het kader van een gelijk speelveld om de benodigde opslagruimte bekend te maken gedurende de gehele overeenkomst van 13 jaar, inclusief een specificatie van de benodigde opslagruimte per jaar.	Er wordt initieel 78GB vanuit de oplossing e-Suite van Atos geconverteerd. Extrapoleren van deze omvang is niet mogelijk, omdat het voorgenomen gebruik van de aangeboden oplossing sterk zal toenemen. Inschrijver dient minimaal rekening te houden met een totale opslag van 2,6TB, naar rato verdeeld over de maximale looptijd van 13 jaar (aldus 0,2TB opslaggroei per jaar). Deze aantallen dienen binnen de aanbidding en haar prijsstelling opgenomen te zijn. Uiteraard dient ook meer opslag afgenomen te kunnen worden, maar zal dit additioneel in rekening kunnen worden gebracht op basis van standaardprijzen die aanbieder voor al haar SAAS-klanten hiervoor hanteert.
34	Inhoud	5.1 Beschikbaarheid, eis 178	Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken en gepland beheer en onderhoud van de gemeente wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Inschrijver neemt aan dat u hiermee bedoelt dat gepland beheer en onderhoud aan de Oplossing door Inschrijver (tijdens het Onderhoudswindow) ook niet wordt meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid? U vraagt hier immers een SaaS-oplossing uit waarbij Leverancier verantwoordelijk is voor het onderhoud van de Oplossing.	Dit is in beginsel niet bedoeld maar is akkoord, mits de inschrijver garandeert dat de hier voorgestelde service-afspraken voor alle gemeentelijke SAAS-klanten van de aangeboden oplossing(en) op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.

35	Inhoud	5.1 Beschikbaarheid, eis 177	Inschrijver garandeert een (minimale) beschikbaarheid van 99,5% per maand op Werkdagen op maandag tot en met vrijdag van 07:00 – 21:00 uur en zaterdagen van 9:00 – 12:00 uur. Buiten dit Service window garanderen wij een beschikbaarheid van de Saas-Dienst van ten minste 95%. Deze beschikbaarheid geldt ook voor eventuele webportalen, aangezien wij het onderhoud van deze portalen (indien noodzakelijk) meenemen in het reguliere onderhoudswindow. Wij verzoeken u om hiermee akkoord te gaan aangezien het voor een SaaS-leverancier niet werkbaar is om hiervoor afwijkende beschikbaarheidsnormen te hanteren.	Dat is akkoord, mits de inschrijver garandeert dat de hier voorgestelde service-afspraken voor alle gemeentelijke SAAS-klanten van de aangeboden oplossing(en) op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.
36	Inhoud	4.5 Privacy, eis 176	Inschrijver dient de kosten voor ondersteuning bij de uitvoering van een DPIA mee te nemen in haar inschrijving. In het kader van een gelijk speelveld verzoeken wij u een indicatie af te geven van de benodigde uren die u noodzakelijk acht voor de ondersteuning bij de uitvoering van een DPIA. Op deze manier hanteren alle Inschrijvers dezelfde uitgangspunten.	Inschrijvers dienen rekening te houden met 40 uur inzet om aan informatieverzoeken, voortkomend uit de DPIA, te kunnen voldoen. Deze uren betreffen nadrukkelijk niet de herstelwerkzaamheden om eventuele belemmerende bevindingen uit de DPIA op adequate wijze in de ICT-oplossing op te lossen.
37	Inhoud	4.1 Implementatie, eis 168	U eist dat de projectmanager minimaal 1 maal per twee weken on-site bij de gemeente is. Inschrijver conformeert zich aan de RIVM-richtlijnen met betrekking tot de coronamaatregelen. Wij hebben de afgelopen anderhalf jaar een groot aantal PoC's en implementaties succesvol digitaal uitgevoerd. Staat de Aanbestedende dienst open voor deze werkwijze?	Indien conform RIVM-maatregelen fysiek aanwezig zijn op locatie mogelijk is, geldt in beginsel onverminderd gestelde eis. Uiteraard is overleg in voorkomende gevallen, waarin afwijking hiervan noodzakelijk is, mogelijk.
38	Inhoud	3.4 Standaardkoppelingen, eis 150	U vraagt een koppeling met Microsoft 2016. Inschrijver levert een 100% SaaS-oplossing waarmee wij de mogelijkheid bieden om documenten binnen de Oplossing te bewerken met Office Online. Uiteraard kunt u ook documenten bewerken in uw lokale Office applicatie. De bewerkte documenten kunt u direct op de zaak slepen. De Oplossing slaat deze documenten automatisch als nieuwe versie op binnen de zaak. Wij verzoeken u om akkoord te gaan met deze werkwijze. Indien u niet akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Dat is akkoord, waarbij aanbestedende dienst de aangeboden functionaliteit en werking (ook die van de meegeleverde Word Online in vergelijking met de functionaliteit van Microsoft Word) hiervan wel als onderdeel van de beoordeling van gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid op basis van een presentatie / demonstratie zal meenemen.
39	Inhoud	3.4 Standaardkoppelingen, eis 148	U beschikt over Key2Datadistributie van Centric. Inschrijver koppelt met LVBAG en NHR via Key2Datadistributie op basis StUF-BG 3.10. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord, mits de toekomstige doorontwikkeling van Common Ground en de Haal Centraal API's hiermee niet uitgesloten worden.
40	Inhoud	3.4 Standaardkoppelingen, eis 145	U geeft aan dat voor Notubiz een maatwerkkoppeling ontwikkeld dient te worden. Dit is hoogst ongebruikelijk in een markt waar standaarden worden gehanteerd om de gegevensuitwisseling tussen applicaties te vergroten. Leverancier zou in dit kader een koppeling moeten ontwikkelen omdat een applicatie de standaarden niet heeft geadopteerd. Wij achten dit niet wenselijk en verzoeken u om voor de koppeling met Notubiz uit te gaan van Zaak- en Documentservices 1.1. Op basis van deze standaard hebben wij namelijk al succesvol gekoppeld met de vergaderoplossing van iBabs. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	Het kunnen realiseren van een dergelijke oplossing kunnen wij momenteel - zonder nadere afstemming met Notubiz zelf - niet garanderen. Wij vernemen het graag als Inschrijvers hiertoe wel zekerheden kunnen geven die zijn afgestemd met Notubiz. Let op: graag ook kennis nemen van vraag en antwoord 24 en vraag en antwoord 46.
41	Inhoud	3.4 Standaardkoppelingen, eis 145	U geeft dat de meest actuele versie van de Zaak- en Documentservices wordt gehanteerd voor de benoemde koppelingen in deze eis. Bij onder ander Suites4SociaalDomein en Centric LeefOmgeving geeft u aan dat nu Zaak- en Documentservices versie 1.1. gehanteerd wordt. Ook geeft u aan dat voor de koppeling met Octopus wellicht Zaak- en Documentservices 1.2 mogelijk is. Wij hebben met al deze applicaties succesvol gekoppeld op basis van Zaak- en Documentservices versie 1.1. Wij nemen dan ook aan dat Inschrijver van versie 1.1 mag uitgaan en dat versie 1.2 van toepassing is indien de te koppelen applicatie deze standaard ook daadwerkelijk ondersteunt?	Dat is correct, indien hiermee een functioneel werkende koppeling wordt gegarandeerd.
42	Inhoud	3.1 Architectuur en standaarden, eis 122	Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de aanbestedende dienst over de benodigde Office licenties beschikt?	Dat is correct.
43	Inhoud	3.1 Architectuur en standaarden, eis 115	Inschrijver koppelt met uw Active Directory. Medewerkers hebben uitsluitend via uw AD toegang tot de Oplossing. Bent u met ons eens dat u tweeweg authenticatie zelf vanuit uw ADFS kunt instellen voor toegang buiten het netwerk van de gemeente?	Het geniet de voorkeur ook toegang buiten het netwerk van de gemeente te kunnen geven (aan bijvoorbeeld ketenpartners), zonder verplichte opname van al deze gebruikers in de Active Directory. Twee- of meer-factor-authenticatie is dan tevens minimaal van toepassing. De oplossing die u beschrijft voldoet echter aan de gestelde eisen. Aanbestedende dienst gaat akkoord.
44	Inhoud	3.1 Architectuur en standaarden, eis 109 en 110	In zowel eis 109 als eis 110 staat u de installatie van (lokale) on-premise componenten en plug-ins toe. Dit staat haaks op eis 108, waarin u eist dat de Oplossing als SaaS-dienst aangeboden dient te worden. Inschrijver verzoekt u om dit niet toe te staan omdat er dan immers geen sprake meer kan zijn van een SaaS-oplossing. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De definitie van de SAAS-dienst staat eveneens in eis 108 opgenomen. De specifieke situaties waarvoor on-premise installaties toegestaan zijn, staan eveneens beschreven in eis 109. Deze gevallen dienen inschrijvers op te voeren in het aan te bieden implementatieplan en maken daarmee onderdeel uit van verdere beoordeling ter zake. Aanbestedende dienst ziet geen reden van het reeds gestelde af te wijken.
45	Inhoud	2.8.3 Api's, eis 106	Inschrijver dient in het kader van innovatief onderhoud (GIBIT, 2020: 8.10) relevante API-standaarden te implementeren die tijdens de duur van de overeenkomst de status 'in gebruik' krijgen, in de Oplossing. Inschrijver neemt aan dat u hiermee bedoelt het beschikbaar stellen van de benodigde koppelvlakken vanuit de Oplossing zodat op basis van deze standaarden gekoppeld kan worden. Inschrijver neemt hierbij aan dat zij voor het daadwerkelijk realiseren van een koppeling tussen de Oplossing en een externe applicatie aanvullende kosten mag berekenen. Is deze aanname correct?	Dat is correct, uitgezonderd die gevallen waarmee koppelingen binnen de opdrachtscope niet meer op basis van bestaande standaarden worden ondersteund en verplicht door relevante API-standaarden moeten worden vervangen.
46	Inhoud	2.7 Ondersteuning bijzondere werkvormen, eis 96	Ten aanzien van de koppeling met Notubiz geeft u aan dat in de huidige situatie documenten uit Corsa worden geëxporteerd en vervolgens worden geïmporteerd door Notubiz. Daarnaast geeft u aan dat Notubiz geen Zaak- en Documentservices ondersteunt. Echter eist u toch een koppeling op basis van Zaak- en Documentservices 1.2 of een alternatieve vorm van maatwerk, die tot hetzelfde doel leidt, namelijk het terug zenden van de finale documenten (bij afronden van het besluitvormings- en vergaderproces in NotuBiz) ter archivering in de Oplossing. Wij begrijpen dat u dit doel nastreeft. Echter, Inschrijver heeft geen invloed op het feit dat Notubiz (nog) geen Zaak- en Documentservices ondersteunt. Deze marktconforme standaard wordt ook door andere vergaderapplicaties zoals iBabs al toegepast. Hiermee hebben wij dan ook veelvuldig gekoppeld op basis van deze standaard. Het ontwikkelen van een maatwerkkoppeling brengt naar mening van Inschrijver onnodig hoge kosten met zich mee. Daarom stellen wij een van de volgende oplossingen voor: 1. D Onze Oplossing voorziet standaard in de functionaliteit om vanuit een vergadering met één druk op de knop een vergadering te publiceren. Onze Oplossing biedt in een Zipfile alle documenten voor de vergadering (PDF) inclusief alle agendapunten en voorstellen in een XML bericht aan. Notubiz kan deze informatie inlezen en ter beschikking stellen aan de gebruikers in Notubiz. Een groot aantal klanten maakt naar tevredenheid gebruik van deze functionaliteit. 2. E en koppeling op basis van Zaak- en Documentservices 1.1. met Notubiz waarbij Leverancier in nauw overleg met Notubiz deze koppeling ontwikkelt. Op deze manier hanteert u een gelijk speelveld voor alle Inschrijvers. Wij vernemen graag welke oplossing Inschrijvers dienen aan te bieden.	Aanbestedende dienst wil graag leunen op de mogelijkheden die Inschrijvers hebben om te kunnen koppelen met Notubiz (of bestandsuitwisseling met hetzelfde doel). De aangegeven oplossing 1 klinkt als passend en zien wij graag in uitgewerkte vorm in de aanbieding (zo ook de demonstratie / presentatie die hiervan onderdeel uitmaken) terug. Het kunnen realiseren van oplossing 2 kunnen wij momenteel - zonder nadere afstemming met Notubiz zelf - niet garanderen. Wij vernemen het graag als Inschrijvers hiertoe wel zekerheden kunnen geven die zijn afgestemd met Notubiz.
47	Inhoud	2.7 Ondersteuning bijzondere werkvormen, eis 95	Vanuit de Oplossing van Inschrijver is het mogelijk om documenten te laten paraferen door externen door het document ter ondertekening te mailen naar externen of het document beschikbaar te stellen op de PIP. Daarnaast kan het opnemen van externe ketenpartners in uw AD mogelijk een ongelimiteerd aantal gebruikers (en daarmee ook opslag) betekenen. Inschrijver acht dit niet wenselijk en verzoekt u daarom om akkoord te gaan met de bovenstaande werkwijze. Indien dit niet akkoord is, verzoeken wij u om binnen de scope van deze aanbesteding het aantal ketenpartners te maximaliseren zodat iedere leverancier dezelfde uitgangspunten hanteert.	De beschreven werkwijze is akkoord maar mag niet beperkend zijn om ketenpartners ook als gebruiker met volledige functionaliteit te ondersteunen. Voor de bepaalbaarheid van de opdrachtscope wordt maximaal 800 unieke gebruikers gehanteerd (inclusief eventuele ketenpartners). Uiteraard dienen ook meer gebruikers afgenomen te kunnen worden, maar zal dit additioneel in rekening kunnen worden gebracht op basis van standaardprijzen die aanbieder voor al haar SAAS-klanten hiervoor hanteert.
48	Inhoud	2.5.1 Documentencreatie, eis 80	U vraagt een documentcreatieoplossing binnen het zaaksysteem uit. Na creatie slaat de Oplossing het document automatisch op binnen de zaak. Vanwaar de toevoeging: "het uiteindelijke resultaat hiervan opgeslagen in een taakspecifieke oplossing of direct via de zaak-documentservices in het onderliggende Zaaksysteem"? Inschrijver neemt aan dat dit niet van toepassing is? Graag uw verduidelijking.	Dat is inderdaad onduidelijk gesteld. De aangepaste eis luidt: Na creatie van een document wordt het uiteindelijke resultaat hiervan opgeslagen in de aangeboden Oplossing. Voor een gebruiker zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet opslaan als....) - om het document op te slaan. Na opslaan met één van genoemde methodes is het document via de Oplossing te raadplegen.
49	Inhoud	2.4.2 Workflow zaken, eis 66	Het dient mogelijk te zijn om het zaaktype te wijzigen met behoud van reeds vastgelegde gegevens en bijgevoegde zaakdocumenten. Bent u bereid om het volgende aan deze eis toe te voegen: 'voor zover deze gegevens en documenttypen voorkomen op het nieuwe zaaktype'? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.

50	Inhoud	2.4.2 Workflow zaken, eis 64	U geeft aan dat processen zich kunnen splitsen in twee stromen van hetzelfde proces, processen kunnen weer samenkomen, processen kunnen zich splitsen in deelzaken. Inschrijver lost dit op met behulp van hoofd- en deelzaken. De deelzaken kunnen vervolgens een geheel eigen proces volgen. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.	Dat is akkoord.
51	Inhoud	2.4.1 Zaaktypencatalogus (ZTC), eis 61	U geeft aan dat het momenteel nog onzeker is of de digitale-handtekening-procedures worden overgenomen in het nieuwe Zaaksysteem. Dit is afhankelijk van de mogelijkheden qua ondertekenen in het nieuwe Zaaksysteem. Deze systemen zullen het uitgangspunt vormen voor de initiële implementatie van de nieuwe Oplossing. Het is Inschrijver echter niet duidelijk wat u met deze eis beoogt. Kunt u aangeven waar deze procedures aan moeten voldoen en kunt u in het kader van een gelijk speelveld aangeven of digitaal ondertekenen binnen de Oplossing onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding? Indien die namelijk niet het geval is, verzoeken wij u om deze eis om te zetten in een wens.	De oplossing ondersteunt het paraferen van zaken en documenten door met systeemregistraties helder te maken dat zaken en documenten zijn geaccordeerd door een specifieke gebruiker. Voor het paraferen van documenten heeft geen geauthentiseerde service ingezet en/of gekoppeld te worden.
52	Inhoud	2.3.1 (Self-service) voorzieningen (waaronder PIP)	In dit Programma van Eisen wordt een aantal keer de term 'bij voorkeur' gebruikt. De voorkeuren die u aangeeft in dit PvE betreffen een wens en geen eis. Een eis heeft immers een uitsluitend karakter. Wij verzoeken u dan ook te bevestigen dat de term 'bij voorkeur' in dit PvE geen uitsluitend karakter heeft. Graag uw bevestiging.	Er geldt: alles is bedoeld als eis behalve de specifieke tekst die achter "bij voorkeur" staat opgenomen. Deze heeft inderdaad zoals door u gesteld geen uitsluitend karakter.
53	Inhoud	2.2.4 E-formulieren, eis 35	Inschrijver stelt de formulieren beschikbaar op een portaal voor burgers en bedrijven. Inschrijver stelt de formulieren echter niet beschikbaar op de PIP. Inschrijver verzoekt u om deze eis hierop aan te passen.	Dat is akkoord. De eis zal bij het opmaken van de definitieve overeenkomst (inclusief bijlagen, zoals een bijgewerkt programma van eisen) hierop worden aangepast.
54	Inhoud	2.2.3 KA- en mailintegratie, eis 31	U eist dat de hoofdmail en de bijlagen worden opgeslagen als verschillende informatieobjecten. Binnen de Oplossing van Inschrijver kunt u e-mails en bijlagen als aparte documenten opslaan. Echter slaat de Oplossing een e-mail met bijlagen standaard als samengesteld document op binnen de zaak. De Oplossing slaat de e-mail op het eerste tabblad en de bijlagen op de volgende tabblad. Op deze manier blijft de relatie tussen de mail en de bijlage duidelijk inzichtelijk binnen de Oplossing. Gaat u akkoord met de werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
55	Inhoud	2.2.3 KA- en mailintegratie, eis 30	Voor het rechtstreeks opslaan van documenten vanuit Word is de installatie van een lokale plug-in nodig. Deze eis staat haaks op eis 108 waarin u eist dat de Oplossing als SaaS-dienst aangeboden dient te worden. Inschrijver levert een SaaS-oplossing waarbij het mogelijk is om documenten rechtstreeks op een zaak te slepen en documenten lokaal te bewerken en deze vervolgens weer op de zaak te slepen. De Oplossing slaat deze documenten automatisch als nieuwe versie op binnen de zaak. Het installeren van lokale plug-ins is dus niet nodig. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord, waarbij aanbestedende dienst de aangeboden functionaliteit en werking (ook die van de meegeleverde Word Online in vergelijking met de functionaliteit van Microsoft Word) hiervan wel als onderdeel van de beoordeling van gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid op basis van een presentatie / demonstratie zal meenemen.
56	Inhoud	2.2.2 Registratie, eis 27	U eist een koppeling met Geo (ten minste x- en y-coördinaten). Beschikt de gemeente over een GIS applicatie waarmee het zaaksysteem dient te koppelen? Zo nee, wat zijn uw verwachtingen ten aanzien van deze eis?	Er heeft niet gekoppeld te worden met een GIS-applicatie binnen de opdrachtscope. De geometrie is bedoeld om 1). waar voorkomend binnen de oplossing relaties met een kaart te ondersteunen en 2). deze data mee te kunnen nemen in data-extracten om later relaties tussen deze data en een kaartoplossing te kunnen ondersteunen.
57	Inhoud	2.2.1 Scannen, eis 22	U eist dat de scanvoorziening tot output leidt die voldoet aan minimaal 300 dpi kleur en zwart-wit in het formaat PDF-A, voornamelijk op A3 en A4. Deze eis heeft betrekking op de scanvoorziening zelf. Hier heeft het zaaksysteem geen invloed op. Wij verzoeken u om dit (gedeelte) uit deze eis te verwijderen.	De eis wordt als volgt aangepast: De scanvoorziening (welke buiten de opdrachtscope valt) leidt tot output met 300 dpi kleur en / of zwart-wit in het formaat PDF-A, voornamelijk op A3 en A4. Deze en andere papier- en bestandsformaten (bijvoorbeeld TIF, PNG, PDF) kunnen worden verwerkt in de Oplossing.
58	Inhoud	2.2.1 Scannen, eis 21	U eist dat de Oplossing kan koppelen met een standaard OCR scanvoorziening. Uit deze eis (en het PvE) maken wij niet expliciet op dat een koppeling met een scanvoorziening onderdeel is van deze aanbesteding. Gezien de gewenste inrichting van het postproces gaan wij ervan uit dat u een koppeling met een scanvoorziening eist. Is deze aanname correct?	Dat is correct.
59	Inhoud	2.1 Voldoen aan wet- en regelgeving, eis 19	Uit deze eis maken wij op dat u zowel een ISO 27001 certificaat van Inschrijver als van het datacenter die Oplossing host, eist. Is dit correct?	Er is gesteld: De Oplossing dient als SAAS-dienst beschikbaar gesteld te worden en dient te voldoen aan ISO 27001 (en bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd op basis van ISO 27002) voor wat betreft ten minste de datacenters van waaruit de Oplossing wordt gehost. Bij voorkeur is inschrijver tevens zelf in bezit van een ISO 27001 ten aanzien van de Oplossing. Dit laatste is aldus bedoeld als wens en heeft geen uitsluitend karakter.
60	Inhoud	2.1 Voldoen aan wet- en regelgeving, eis 16	U spreekt over "het onderhouden van koppelingen zonder wettelijke grondslag op basis van de geldende standaarden". Wat bedoelt u hier met koppelingen zonder wettelijke grondslag?	Er wordt in beginsel gesteld de ICT-oplossing en haar koppelingen voldoen en moeten blijven voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Er zijn echter vooral ook koppelingen binnen de opdrachtscope die geen wettelijke grondslag hebben. Deze worden hiermee inclusief verklaard voor zover deze staan benoemd in de opdrachtscope.
61	Inhoud	1.3 Offerte vereisten, eis 13	Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden Oplossing door gemeente en uitvoeringspartners, etc. die voor de gemeente taken verrichten. Inschrijver neemt aan dat deze uitvoeringspartners deel uit maken van de 600 gebruikers die u in de aanbestedingsdocumenten benoemd. Is dit correct? Daarnaast zijn wij benieuwd of deze partners ook worden opgenomen in uw Active Directory?	Dat is correct. De opname van partners in de Active Directory is mogelijk maar minder wenselijk. Let op: graag ook kennis nemen van vraag en antwoord 43 en vraag en antwoord 47.
62	Inhoud	1.3 Offerte vereisten, eis 10	Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige Oplossing en is dus niet beperkt tot modules en/of componenten. Onze Oplossing bestaat uit meer modules/componenten dan de functionaliteiten/componenten die de aanbestedende dienst uitvraagt in deze aanbesteding. Zoals de eis nu geformuleerd is, krijgen gebruikers onbeperkt toegang tot alle onderdelen van de oplossing (ongeacht of deze onderdeel zijn van de scope van deze aanbesteding). Inschrijver verzoekt u dan ook om deze eis als volgt te herformuleren: "Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige Oplossing binnen de opdrachtscope". Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Niet akkoord, geen generieke beperkingen door gemeente Nissewaard maar specifieke beperkingen op te geven door Inschrijvers.
63	Inhoud	1.3 Offerte vereisten, eis 9	U eist dat het gebruiksrecht van de Oplossing 'per inwoner' dient te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, et cetera. Inschrijver hanteert een licentiemodel op basis van het aantal gebruikers. Inschrijver is bereid om een prijs per inwoner af te geven, door het aantal gebruikers om te rekenen naar het aantal inwoners. Bij een SaaS-oplossing is de kostprijs voor de opslagruimte sterk afhankelijk van het aantal gebruikers. In het kader van een gelijk speelveld verzoeken wij u om: •Het aantal gebruikers te maximaliseren, bijvoorbeeld 600 gebruikers met een maximale groei van 10% (dus 660 totaal). •De benodigde opslagcapaciteit voor de duur van 13 jaar bekend te maken, gespecificeerd per jaar.	Voor de bepaalbaarheid van de opdrachtscope worden maximaal 800 unieke gebruikers gehanteerd (inclusief eventuele ketenpartners) en een totale opslag van 2,6TB, naar rato verdeeld over de maximale looptijd van 13 jaar (aldus 0,2TB opslaggroei per jaar) gehanteerd. Deze aantallen dienen binnen de aanbidding en haar prijsstelling opgenomen te zijn. Uiteraard dient voor beiden ook meer afgenomen te kunnen worden, maar zal dit additioneel in rekening kunnen worden gebracht op basis van standaardprijzen die aanbieder voor al haar SAAS-klanten hiervoor hanteert. Wij verzoeken inschrijver hiervoor een prijs per gebruiker per jaar op te nemen in de aanbidding (prijzenblad). Let op: dit is geen onderdeel van de beoordeling. Maakt u daarbij het onderscheid voor een prijs per gebruiker per jaar middels de volgende staffel: tot +100 meer gebruikers, tot +200 meer gebruikers en tot +300 meer gebruikers.
64	Inhoud	1.2 Geen voorbehouden	Door indiening van een inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de gestelde voorwaarden (eisen). Echter vraagt u om het Programma van Eisen ook te ondertekenen. Dit lijkt Inschrijver in relatie tot deze eis niet nodig. In het kader van het verlichten van de administratieve lasten, verzoeken wij u dan ook om het ondertekenen van het programma van eisen te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
65	Contract	4.4.2 Technische bekwaamheid, service level agreement	U vraagt een SLA in te dienen dat voldoet aan de gestelde eisen. Indien de SLA niet voldoet, is er sprake van een ongeldige inschrijving en wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Iedere SaaS-leverancier hanteert haar eigen SLA en kan in detail afwijken van hetgeen u vraagt in het Programma van Eisen. Inschrijver verzoekt u dan ook om coulant om te gaan met een concept SLA bij inschrijving. Wij verzoeken u om het ingediende concept SLA te bespreken tijdens het verificatiegesprek zodat Leverancier de gelegenheid heeft om haar SLA mondeling toe te lichten. Een Nota van Inlichtingen biedt wat ons betreft onvoldoende ruimte voor een dialoog ten aanzien van dit onderwerp. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?	Uw omgangswijze met de SLA is alleszins redelijk en billijk. De SLA die wordt bijgevoegd aan de inschrijving dient echter in beginsel te voldoen aan de gestelde eisen en wordt als zodanig beoordeeld. Uiteraard zal mogelijkheid voor herstel worden geboden in geval van afwijkingen, alvorens tot terzijdelegging zal worden overgegaan. Aanbestedende dienst zal dit vermoedelijk eerder kenbaar, doch uiterlijk in de door u genoemde verificatie van zaken voor definitieve gunning.

66	Inhoud	4.4.2 Technische bekwaamheid, referentie	Wij begrijpen dat u de gewenste ervaring in relatie tot de beschreven opdrachtsscope wilt toetsen. Door één passende referentie te vragen inclusief de beschreven koppelingen uit deze aanbesteding, maakt u de referentie dermate specifiek dat wij verwachten dat alleen de zittende leverancier hieraan kan voldoen. Inschrijver verzoekt u daarom ook koppelingen met vergelijkbare applicaties op basis van de aangegeven standaard toe te staan. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord, mits er in alle redelijkheid een vergelijkbare reikwijdte van gerealiseerde koppelingen in de referentie wordt aangetoond.
67	Inhoud	4.4.1 Financiële zekerheidsstelling	In het kader van financiële zekerheidsstelling vraagt u naast een bewijs van een verzekering ook een bewijs van de meest recente premiebetaling. Deze kunnen wij uiteraard verstrekken. Echter stellen wij voor om in het kader van de administratieve lastenverlichting dit te laten vervallen. Een verzekeringsbewijs wordt door de verzekeraar immers alleen verstrekt als de premie is voldaan. Graag uw akkoord.	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
68	Inhoud	4.2 uitsluitingsgronden	De inschrijver dient een complete inschrijving in waarbij alle bescheiden zoals genoemd in paragraaf 3.2 worden gevoegd. Inschrijver neemt aan dat u hier naar paragraaf 3.3 verwijst 'Aan te leveren stukken bij de inschrijving'?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
69	Inhoud	3.11 Ongeldige inschrijvingen	In deze paragraaf verwijst u naar een aanbestedingsbrief. In de checklist op pagina 16, paragraaf. 3.3 is geen aanbestedingsbrief opgenomen. Wij verzoeken u te verduidelijken of een aanbestedingsbrief onderdeel dient te zijn van de inschrijving.	In beginsel is geen aanbestedingsbrief noodzakelijk. Indien in specifieke situaties er een reden is om een aanbestedingsbrief te verlangen, dan zal de Aanbestedende dienst daar toe overgaan.
70	Juridisch	3.1 Vormvereisten	U geeft aan dat rechtspersonen die met elkaar zijn verbonden in een groepsstructuur in de zin van de artikelen 2:24a, 24.b en 24.c Burgerlijk Wetboek, slechts één (gezamenlijke) inschrijving kunnen doen. Inschrijver maakt deel uit van een concern, waarbij de mogelijkheid bestaat dat twee (zuster)ondernemingen als zelfstandige entiteiten geheel onafhankelijk van elkaar inschrijven op deze aanbesteding. Beide ondernemingen kunnen, indien gewenst, geheel onafhankelijk van elkaar aantonen dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen zodat oneerlijke mededinging is uitgesloten, denk bijvoorbeeld aan het overleggen van een onafhankelijkheidsverklaring. Inschrijver verzoekt u om hiermee akkoord te gaan. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits door inschrijver wordt aangetoond.
71	Inhoud	1.6.3 Conversie	U geeft aan dat de genoemde cijfers ten aanzien van de migratie indicatief zijn en nog kunnen veranderen. Inschrijver neemt aan dat zij voor haar inschrijving mag uitgaan van deze aantallen en dat de aanbestedende dienst eventuele wijzigingen tijdig bekend maakt voor de termijn van indiening?	De cijfers mogen als definitieve opgave worden beschouwd. Indien de cijfers zodanig afwijken dat de bepaalbaarheid van de opdracht wezenlijk wijzigt, zal aanbestedende dienst dit meedelen.
72	Inhoud	1.6.3 e-Formulieren ter implementatie	Inschrijver dient tenminste 3 webformulieren voor de Atos e-Suite namelijk Duurzaamheidslening, Starterslening, Meldingen Openbare Ruimte in te richten. Daarnaast verwijst u naar 33 webformulieren voor Kodision in bijlage 10e. Inschrijver neemt aan dat u (voorlopig) deze 33 formulieren in Kodision blijft gebruiken naast de formulieren binnen de Oplossing en dat de inrichting van deze 33 formulieren geen onderdeel is van deze aanbesteding. Is dit correct? Zo niet, dan verzoeken wij u om te verduidelijken wat u hier precies verwacht.	Er is gesteld: De bedoeling is om met het gebruik van de e- formulieren functionaliteit van de aangeboden Oplossing deze bovengenoemde oplossingen waar mogelijk uit te faseren, verwijzend naar Kodision van Kodision BV en e-Suite van Atos. De 33 formulieren maken aldus onderdeel uit van de opdrachtsscope.
73	Inhoud	1.6.3 Implementatie, zaaktypes ter implementatie	U vraagt Inschrijver mee te helpen de diverse zaaktypen op een juiste wijze te configureren in samenwerking met functioneel beheer. In het kader van een gelijk speelveld verzoeken wij u te verduidelijken welke zaaktypen u samen met Inschrijver wenst in te richten en hoeveel uren ondersteuning Inschrijver hiervoor dient mee te nemen in haar inschrijving.	Niet akkoord. Inschrijver dient met een passend implementatieplan te zorgen dat in beginsel overdracht van kennis plaatsvindt naar functioneel beheer om bij te dragen aan de configuratie van de oplossing voor wat betreft de benodigde zaaktypen. Vervolgens wordt verwacht dat inschrijver die ondersteuning levert, om in co-creatie, de opdrachtsscope te realiseren. Het is onmogelijk voor aanbestedende dienst - zonder de oplossing en aanpak van de leverancier te kennen, eenzijdig te bepalen hoeveel zaaktypen en gerelateerde ureninspanning hiervoor nodig zijn.
74	Inhoud	1.6.3 Implementatie, zaaktypes ter implementatie	U geeft aan dat de e-Suite van Atos en Corsa van BCT het uitgangspunt vormen voor de initiële implementatie van de nieuwe Oplossing. Kunt u aangeven wat u hiermee bedoelt? Indien u de bestaande inrichting uit uw huidige Oplossingen wilt overnemen, krijgt u exact dezelfde inrichting. De implementatie van een nieuw zaaksysteem biedt wat ons betreft ook kansen om uw bestaande processen te optimaliseren. Wij zijn benieuwd naar uw visie hierop.	Het is nadrukkelijk, niet de bedoeling dat exact dezelfde inrichting ontstaat. Er wordt opengestaan voor alle verbeteringen van werkwijze(n) en functionaliteit, ondersteund door de aangeboden oplossing. Bedoeld wordt: de zaaktypen die in de huidige situatie door genoemde oplossingen worden ondersteund zullen in beginsel de initiële scope vormen van de aangeboden oplossing. Processen die nu niet worden ondersteund kunnen later wellicht wel worden ondersteund in de SOLL-situatie maar maken in beginsel geen deel uit van de overeen te komen opdrachtsscope.
75	Inhoud	1.6.1. Functionele scope en koppelingen	U vraagt een koppeling met eHerkenning door middel van de hiervoor geldende landelijke standaarden. Naar welke landelijke standaard verwijst u hier en over welke eHerkenningmakelaar beschikt u?	We bedoelen hier de informatie die u kunt terugvinden op de website eherkenning.nl van de Rijksoverheid. Op dit moment maken wij gebruik van niveau EH2 via onze makelaar We-ID (voorheen Connectis).
76	Inhoud	1.5.2. Toekomstige situatie	U geeft aan dat naar verwachting ongeveer 600 gebruikers gebruik zullen gaan maken van de nieuwe Oplossing. Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Kunt u het maximaal aantal gebruikers (zogenaamde named accounts) aangeven dat namens de Aanbestedende dienst gebruik gaat maken van de oplossing?	Voor de bepaalbaarheid van de opdrachtsscope wordt maximaal 800 unieke gebruikers gehanteerd (inclusief eventuele ketenpartners). Uiteraard dienen ook meer gebruikers afgenomen te kunnen worden, maar zal dit additioneel in rekening kunnen worden gebracht op basis van standaardprijzen die aanbieder voor al haar SAAS-klanten hiervoor hanteert.
77	Inhoud	1.4 Organisatie	U geeft aan dat de organisatiestructuur nog 2 losse entiteiten kent, namelijk: - Theater - Voorne-Putten Werkt Gaan deze entiteiten ook gebruik maken van de Oplossing en zo ja, zijn de gebruikers van de organisaties opgenomen in de door u opgegeven 600 gebruikers? Daarnaast zijn wij benieuwd of deze organisaties in dezelfde productie-omgeving werken of dat u een tenant wenst waarin bijvoorbeeld 3 entiteiten gezamenlijk kunnen werken waarbij de omgevingen functioneel van elkaar zijn gescheiden. Graag uw verduidelijking.	Het Theater De Stoep en Voorne-Putten Werkt vallen op dit moment buiten de scope.
78	Inhoud	Tusen E168 en E169: 4.2 Conversie van data	Nummer van de eis bij conversie van data is weggefallen. We refereren er nu naar als "4.2 Conversie van data" in onze vragen.	Dat is akkoord.
79	Proces	Bijlage 05 Programma van Wensen.pdf	Omdat B Integraliteit best wel een omvangrijke vraag is, vermoeden we dat we met 6 A4 niet voldoende ruimte hebben om een kwalitatief goede inschrijving te doen. We vragen u het aantal A4 te verhogen naar 10 A4.	Dat is akkoord. Let op: graag ook kennis nemen van vraag en antwoord 26.
80	Inhoud	Aanbestedingsdocument, 1.6.3, implementatie, blz 8 / Prijzenblad / 4.2 Conversie van data in Bijlage 04 Programma van eisen	U vraagt om alle gegevens vanuit het huidige zaaksysteem te converteren naar de Oplossing. Als uw huidige leverancier deelneemt aan deze aanbesteding hoeven zij de gegevens niet te converteren wat hen een voorsprong oplevert. Kunt u de conversie buiten de prijsbeoordeling houden om de huidige leverancier niet te bevoordelen en hiermee een gelijk speelveld te garanderen? Daarnaast is het voor ons zonder specifieke gegevens en datamodellen (wat meer behelst dan de informatie in 4.2 Conversie van data in bijlage 4 Programma van eisen) erg lastig om de kosten in te schatten en dit brengt een groot risico met zich mee. Wij vragen u dan ook de conversie als optioneel onderdeel op te nemen in het prijsblad en de leveranciers een schatting te laten doen op basis van door u verstrekte aantallen.	Let op: graag in eerste instantie kennis nemen van vraag en antwoord 20. Inschrijvers dienen voor de bepaalbaarheid van de conversie uit te gaan van een conversie op basis van zaken en metadata conform RGBZ en de aantallen zoals die in de aanbestedingsdocumenten staan benoemd. Indien meer gegevens benodigd zijn voor een betere inschatting vragen wij u de inlichtingenronde 2 te gebruiken. Aanbestedende dienst zal zich dan maximaal inspannen om zo mogelijk extra informatie aan gegadigden op te leveren.
81	Inhoud	Bijlage 05 Programma van Wensen.pdf	U geeft bij B. Integraliteit aan "Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien". Houdt dat in dat u geen screenshots van de software toestaat in dit hoofdstuk? We kunnen ons voorstellen dat dit juist verhelderend kan werken voor de beoordelingsgroep. Als u wel screenshots toestaat stellen wij voor om het aantal A4 (excl. screenshots) aan te houden.	Screenshots worden nadrukkelijk wel toegestaan. Let op: graag ook kennis nemen van vraag en antwoord 26.
82	Inhoud	Bijlage 05 Programma van Wensen.pdf	"Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld." We nemen aan dat u een voorblad en inhoudsopgave niet meetelt als pagina's bij A. Implementatieplan? Klopt dat?	Dat is akkoord.

83	Inhoud	Bijlage 03 prijzenblad	Het is gebruikelijk dat de leverancier het prijsblad aanlevert met de gewenste koppelingen (in dit geval de koppelingen die bij E147-E151 zijn uitgevraagd). We verzoeken u deze koppelingen per stuk toe te voegen aan het prijsblad (Met eenmalige en jaarlijkse kosten) en het prijsblad opnieuw op te leveren. Als de prijzen van de koppelingen op deze manier op het prijsblad staan is het ook voor beide partijen inzichtelijk wanneer wat wordt gefactureerd / betaald. Wij komen tot de volgende lijst koppelingen: E147 - BRP GBA-V E148 - LVBAG - NHR E149 - DigiD - SAML - eIDAS - eHerkenning - Ingenico Payment Services E150 - Microsoft office 2016 - Word - Outlook	Aanbestedende dienst heeft de koppelingen in de opdrachtscope nagelopen en het prijzenblad hierop aangepast. Let op: de opdrachtscope en te allen tijde leidend boven het gestelde op het prijzenblad. De opsomming aldaar dient enkel als hulpmiddel.
84	Inhoud	E194	U vraagt ons hier afspraken te maken over een statusupdate. Bent u met ons van mening dat de prioriteit moet liggen in het oplossen van de problemen en niet in het geven van een status update in het geval dat er geen update te geven is? U vraagt een SaaS-oplossing (eis 19) wat inhoudt dat alle klanten gebruik maken van dezelfde applicatie op hetzelfde platform, mocht u belemmeringen ervaren kunt u er van uit gaan dat dit voor al onze klanten geldt en bij ons de hoogste prioriteit heeft. Bent u het eens dat we hierover beter afspraken kunnen maken die passend zijn voor verschillende situaties?	Dat is akkoord, mits de inschrijver garandeert dat de hier voorgestelde service-afspraken voor alle gemeentelijke SAAS-klanten van de aangeboden oplossing(en) op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.
85	Inhoud	E194	De eis zoals deze is geformuleerd is naar onze mening niet marktconform en niet geschikt voor een SaaS dienstverlening, wij willen voorstellen om de volgende service niveau te hanteren voor de workaround van prioriteit Hoog: (2) Hoog: Workaround 8 uur (ipv 4 uur zoals door u aangegeven). Dit zien wij in meer aanbestedingen terugkomen en lijkt ons realistisch. Deze gegevens die standaard in de markt zijn worden gebruikt als basis voor onze SLA met tientallen klanten. Al onze klanten ontvangen dezelfde dienst (applicatie) en service. Kunt u zich hierin vinden? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Dat is akkoord, mits de inschrijver garandeert dat de hier voorgestelde service-afspraken voor alle gemeentelijke SAAS-klanten van de aangeboden oplossing(en) op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.
86	Inhoud	E192	Wij kunnen het niet eens zijn met een door opdrachtgever eenzijdig vastgestelde bepaling van de prioriteit van een incident. Dit is ook niet in lijn met eis 19 (De Oplossing wordt geleverd als SaaS). De prioriteitentabel geeft een duidelijk beeld aan welke criteria moet worden voldaan om in een bepaalde categorie geplaatst te worden. Zoals de eis nu beschreven is, kan de gemeente eenzijdig afwijken van de tabel omdat voor haar gevoel een incident ernstiger is. gaat u akkoord met de aanvulling dat na de initiële bepaling van urgentie en impact door opdrachtgever, vervolgens in goed overleg de definitieve prioritering bepaald wordt met leverancier. Zo niet, kunt u aangeven welke knelpunten u ziet in ons voorstel?	Dat is akkoord, mits de inschrijver garandeert dat de hier voorgestelde service-afspraken voor alle gemeentelijke SAAS-klanten van de aangeboden oplossing(en) op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.
87	Inhoud	E182	We willen u vragen om de marktconforme 3 seconden aan te houden in plaats van de 2 seconden die u nu aanhoudt.	Dat is akkoord, mits de inschrijver garandeert dat de hier voorgestelde service-afspraken voor alle gemeentelijke SAAS-klanten van de aangeboden oplossing(en) op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.
88	Inhoud	E176	De opdrachtnemer garandeert adequate backup en herstel voorzieningen die voldoen aan de eisen van de BIO. Hierbij garanderen wij een dataverlies van minder dan 24 uur en een uitwijk binnen 48 uur zover dit binnen de de invloedssfeer van de opdrachtnemer ligt. Naar ons inziens voldoen wij op deze manier aan de eis, mocht u het hier niet mee eens zijn welke bezwaren ziet u hier in?	Aanbestedende dienst kan het door u gestelde niet herleiden op basis van uw verwijzing. Aanbestedende dienst wijst graag zelf op eis 179 en een hier gestelde RTO van maximaal 4 uur. Omdat de vraagstelling en verwijzing niet geheel helder zijn, verzoeken we u de inlichtenronde 2 te gebruiken in geval van verdere vragen.
89	Inhoud	E165	Het is niet altijd efficiënt of haalbaar om vast te houden aan vaste aanspreekpunten, zoals nu wordt 'geëist'. We kunnen hier natuurlijk wel altijd zo veel mogelijk naar streven. Gaat u akkoord met het afzwakken van het "eisen" naar "krijgt zo veel mogelijk"?	Dat is akkoord.
90	Inhoud	E129	Gezien wij een SaaS oplossing leveren koppelen wij met een identity provider zoals ADFS of Azure. In de identity provider kun je het autorisatieprotocol instellen en zijn restricties voor gebruikers in te richten. Functioneel is het niet mogelijk om specifieke gebruikers uit te loggen. Desgewenst kan een gebruiker wel de rollen afgenomen worden zodat deze geen rechten meer heeft in het systeem. Indien u het met deze invulling niet mee eens bent, welke knelpunten voorziet u hierin?	Het door u gestelde voldoet niet geheel aan de verwachtingen maar wordt desalnietemin akkoord geacht. Bedoeld werd: in voorkomende gevallen, bijvoorbeeld updates / upgrades / etc., gebruikers centraal en in één keer uit te kunnen loggen. Indien het plaatsen van updates / upgrades / etc. onder uw verantwoordelijkheid valt, kan aanbestedende dienst evenwel akkoord gaan met het door u gestelde.
91	Inhoud	E96	Onzes inziens biedt versie 1.2 van Standaard Zaak- en Documentservices op dit moment onvoldoende functionele meerwaarde om als eis te prevaleren boven versie 1.1 van deze standaard. Alle koppelingen die wij voor onze opdrachtgevers realiseren zijn op basis van versie 1.1 van de Standaard Zaak- en Documentservices. Wij verzoeken u daarom met klem deze eis aan te passen, met de kennis dat de nieuwe standaard, ZGW-API's, door de VNG op de 'pas toe of leg uit' lijst is geplaatst, waardoor versie 1.2 eigenlijk alweer achterhaald is. Op dit moment vindt bij ons ontwikkeling van deze ZGW-API's plaats en deze standaard zal in de toekomst beschikbaar komen voor als onze opdrachtgevers. Graag uw akkoord.	Dat is akkoord, indien hiermee functioneel werkende koppelingen worden gegarandeerd.
92	Inhoud	E92	Het verwijderen van de afnemersindicatie zet niet direct het verwijderen van deze persoon in gang. Het is mogelijk via een filter om alle personen zonder doelbinding in het gegevensmagazijn te filteren en in bulk verwijderen. Voldoen we hiermee aan de invulling van uw eis? Zo niet, kunt u dat dan motiveren?	Dat is akkoord.
93	Inhoud	E91	Het zaaksysteem gaat uit van zaakgerichte bewaring/vernietiging. Dit wil onder andere zeggen dat documenten binnen een zaak de aanduiding bewaartermijn van het bovenliggende aggregatieniveau zaak erven. Verbijzondering hierop zijn de, door u in E25 als genoemde documenten, waar geen specifiek zaaktype aan is gekoppeld. Hier geldt voor elke individuele documentregistratie dat deze haar eigen aanduiding kent. Onzes inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis. Ziet u knelpunten in onze invulling?	Dat is akkoord waarbij onverminderd geldt: De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak (en aldus de onderliggende documenten) niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).

94	Inhoud	E83	Binnen het zaaksysteem kennen wij een preview-mogelijkheid voor standaard bestandsformaten. Hiernaast is het mogelijk om door gebruik te maken van onze Document Watcher andere bestandsformaten (meer dan hetgeen wat door u is uitgevraagd, bijvoorbeeld video/audio/bouwtekeningen) vanuit het zaaksysteem lokaal op een tijdelijke bestandslocatie te openen en eventueel te bewerken. Hierdoor is het voor alle bestanden mogelijk om deze met 1 klik vanuit het zaaksysteem te bekijken, bewerken en op te slaan, zonder dat een lokale kopie achterblijft. Onzes inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis. Ziet u (en welke) knelpunten in onze invulling?	De aangeboden oplossing is akkoord, waarbij aanbestedende dienst de aangeboden functionaliteit en werking hiervan wel als onderdeel van de beoordeling van gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid op basis van een presentatie / demonstratie zal meenemen.
95	Inhoud	E78	Wij hebben verschillende mogelijkheden voor het tonen en notificeren van medewerkers met betrekking tot wijzigingen in een zaak. Het afronden van een deelzaak geeft niet per definitie automatisch een notificatie. Is het voor de gemeenten acceptabel om dit op basis van in te richten taken te realiseren? Zo niet welke knelpunten ziet u?	Dat is akkoord.
96	Inhoud	E54	Binnen onze oplossing is het mogelijk om contactmomenten (zonder BAG of geo mogelijkheid) vast te leggen bij zaken en daarnaast hebben wij de mogelijkheid om een contactmoment als losstaande zaak vast te leggen. Waardoor alles wat u eist mogelijk is. Voldoen wij op deze wijze aan de eis? Zo niet, welke knelpunten ziet u? Kunt u concrete voorbeelden van het doel aangeven?	De eis wordt als volgt aangepast: In een klantcontact is het mogelijk de volgende bronnen te ontsluiten: BRP en/of GBA-V om de persoon te zoeken, selecteren en de basis persoons- en adresgegevens over te kunnen nemen in het verzoek; NHR om instellingen en bedrijven te zoeken, selecteren en de basis bedrijfs- en adresgegevens over te kunnen nemen in het verzoek. Om een klantcontact zelfstandig te kunnen registreren, dienen de benoemde bronnen hiervoor gebruikt te kunnen worden, indien van toepassing. Zie ook het antwoord op vraag 97.
97	Inhoud	E51	Binnen onze oplossing is het mogelijk om contactmomenten vast te leggen bij zaken en daarnaast hebben wij de mogelijkheid om een contactmoment als losstaande zaak vast te leggen. Waardoor alles wat u eist mogelijk is. Voldoen wij op deze wijze aan de eis? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Een klantcontact zien wij als een op zichzelf staand onderdeel van de dienstverlening, welke een relatie met een zaak kan hebben. Niet ieder contact leidt tot een zaak. Zie ook het antwoord op vraag 96.
98	Inhoud	E31	Nieuwe zaken starten vanuit een mailprogramma faciliteren wij vanuit de inkomende mailkoppeling. De e-mail kan naar een specifiek mailadres doorgestuurd worden waarna direct de juiste zaakregistratie (automatisch) plaatsvindt. Wat de 'juiste zaakregistratie' in dat geval is, richt u zelf in. Indien u het hier niet mee eens bent, welke knelpunten voorziet u hierin?	Dat is akkoord. De door u voorgestelde oplossing wordt als passend alternatief gezien, waarbij aanbestedende dienst zich het recht voorbehoud de aangeboden functionaliteit en werking hiervan wel als onderdeel van de beoordeling van gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid op basis van een presentatie / demonstratie mee te nemen.
99	Inhoud	Bijlage 04 Programma van eisen, E22	We leveren een zaaksysteem, geen scanvoorziening. We kunnen niet garant staan voor de output van de scanvoorziening. We kunnen ons als zaaksysteemleverancier conformeren aan de opslag van PDF-A, en andere bestandsformaten zoals TIF, PNG, PDF. Graag uw akkoord voor deze nuance.	Dat is akkoord. Let op: graag ook kennis nemen van vraag en antwoord 57.
100	Uitvoering	Bijlage 04 Programma van eisen, E3	Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale Acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze back-up services en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?	Niet akkoord. In de hoofdovereenkomst staat een gedetailleerd voorstel, waarbij eveneens rekening wordt gehouden met het door u gestelde en dat 50% van gebruikskosten hiervoor in rekening mag worden gebracht alvorens integrale en finale acceptatie heeft plaatsgevonden.
101	Inhoud	Demoscript	Bent u bereid een schriftelijke uitwerking van het schema op pagina 3 aan te leveren? Op die manier kan er geen onduidelijkheid bestaan onder de leveranciers.	Niet akkoord. Wij zijn van mening dat het schema in combinatie met onderdeel A van de demo en de tekst bij onderdeel B voldoende duidelijkheid biedt voor hetgeen wij in dit deel van de demo willen. Zie ook de beantwoording van vraag 102.
102	Inhoud	Demoscript	Kunt u een nieuwe versie van het schema op pagina 3 van het demoscript aanleveren? In sommige blokken valt de tekst weg.	De nieuwe versie van het schema is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen bijgevoegd.
103	Uitvoering	Demoscript	U heeft een heel uitgebreid demonstratie script waarin u meerdere integraties getoond wilt hebben. Kunt u aangeven hoeveel tijd u heeft gereserveerd voor de demo?	In bijlage 05 Programma van Wensen is gesteld: De demonstratie duurt in zijn geheel maximaal 2,5 uur. De drie afzonderlijke onderdelen worden door de inschrijver gedemonstreerd. Voor onderdeel a) is maximaal 60 minuten beschikbaar. Voor de overige onderdelen steeds maximaal 30 minuten. Hierin wordt ook tijd geboden voor vragen over het desbetreffende onderdeel. Voor zover een demonstratie deze maximale tijdsduur overschrijdt, zal de extra tijd niet meer worden beoordeeld. Aan het einde van de demonstratie is er gedurende 30 minuten gelegenheid voor het stellen van algemene vragen.
104	Inhoud	Aanbestedingsdocument, 4.4.2 technische bekwaamheid / certificering, blz 23	U benoemt bij NEN-ISO 16175-1:2020 niet letterlijk dat het certificaat ingeleverd dient te worden. Klopt het dat het certificaat niet aangeleverd dient te worden bij inlevering?	Dat is correct. Dit is niet noodzakelijk voor alle certificaten maar optioneel wel mogelijk. Certificeringen dienen uiterlijk na voorlopige gunning in de verificatiefase aangeleverd te worden.
105	Inhoud	Aanbestedingsdocument, 3.3 Aan te leveren stukken inschrijving, blz 16	Voor het significant verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als gemeente Nissewaard, vragen we u om de bewijsstukken 2, 8 en 9 alleen uit te vragen bij de Gegadigden die zijn geselecteerd om door te gaan naar de volgende fase (gunning). Zo kunt u uiterlijk één (1) week na dagtekening van uw schriftelijke verzoek hiertoe de bewijsstukken ontvangen. Indien u akkoord gaat vragen we u om ook Bijlage 01 Inschrijfformulier hier op aan te passen.	Voor 2 (certificering) en 9 (verzekering) is dit akkoord, maar uiterlijk bij verificatie. Voor 8 (SLA) is dit nadrukkelijk niet akkoord en dient inschrijver aldus bij te voegen bij de aanbieding.
106	Inhoud	Aanbestedingsdocument, 2.1 voorgenomen planning, blz 13	Momenteel zijn er meerdere aanbestedingen, gericht op zaakgericht werken, in korte tijd gepubliceerd. De voorgenomen deadlines van de gemeente overlappen met de inleverdata van andere aanbestedingen. Dit kan als gevolg hebben dat leveranciers de vervelende keuze moeten maken tussen deze aanbestedingen en de uwe. We verzoeken u de data voor de uiteindelijke inschrijving te verzetten en hiermee met drie weken te verruimen. We adviseren u nadrukkelijk gehoor te geven aan dit verzoek omwille van het ontvangen van meerdere, maar vooral ook kwalitatieve inschrijvingen van de leveranciers.	De Aanbestedende dienst gaat akkoord met het verzetten van de inleverdatum (zie bijlage voor aangepaste planning).
107	Inhoud	Aanbestedingsdocument, 1.4, blz 6	U geeft aan dat de organisatiestructuur ook nog 2 losse entiteiten kent, Theater en Voorne-Putten werkt. We kunnen ons voorstellen dat deze entiteiten ook opgenomen dienen te worden in het zaaksysteem. Verwacht u een multi-tenant omgeving in het zaaksysteem voor deze entiteiten?	Nee. Zie antwoord bij vraag 77.