

Nota van Inlichtingen, 24 januari 2022, Europese Openbare aanbesteding 2021-344 Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Vraag	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord																																				
154	Inhoud	NVI 1 - 151	Het is zeer ongebruikelijk en slordig om de conceptovereenkomst pas bij NVI 1 toe te voegen - al helemaal als wijzigingen aan dit document in 1 vragenronde dienen plaats te vinden. We gaan er dan ook van uit dat de gemeente de leverancier de ruimte geeft om na de vragenronde samen in goed overleg te gaan over de uiteindelijke versie van de overeenkomst. Met slechts één vragenronde in het verschiet ontnemt de gemeente de ruimte voor een dialoog over de overeenkomst. Dat is een kwalijke zaak bij dergelijke belangrijke documenten. We verzoeken u dan ook met klem uw antwoorden op NVI 1 - 151 te heroverwegen.	<p>In verband met de latere toevoeging van de concept overeenkomst accepteren wij een derde vragenronde. De aangepaste planning vindt u hieronder:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th> <th>Datum</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Publicatie aanbesteding</td> <td>Maandag 22 november 2021</td> </tr> <tr> <td>Indienen vragen, ronde 1, uiterst tijdstip</td> <td>Donderdag 2 december 2021, 10.00 uur</td> </tr> <tr> <td>Antwoorden op vragen, ronde 1, streefdatum</td> <td>Maandag 13 december 2021</td> </tr> <tr> <td>Indienen vragen, ronde 2, uiterst tijdstip</td> <td>Woensdag 12 januari 2022, 10.00 uur</td> </tr> <tr> <td>Antwoorden op vragen, ronde 2, streefdatum</td> <td>Maandag 24 januari 2022</td> </tr> <tr> <td>Indienen vragen, ronde 3, uiterst tijdstip</td> <td>Maandag 7 februari 2022, 10.00 uur</td> </tr> <tr> <td>Antwoorden op vragen, ronde 3, streefdatum</td> <td>Dinsdag 15 februari 2022</td> </tr> <tr> <td>Inschrijvingsdatum, uiterst tijdstip</td> <td>Donderdag 3 maart 2022, 10.00 uur</td> </tr> <tr> <td>Demo's, Interviews</td> <td>Woensdag 23 maart 2022</td> </tr> <tr> <td>Voorlopige gunning, streefdatum</td> <td>Woensdag 6 april 2022</td> </tr> <tr> <td>Verificatiegesprek met winnaar</td> <td>Woensdag 13 april 2022</td> </tr> <tr> <td>Lost order gesprekken, gereserveerd</td> <td>Dinsdag 19 april 2022</td> </tr> <tr> <td>Laatste dag bezwaartermijn</td> <td>Maandag 25 april 2022</td> </tr> <tr> <td>Start Proof of Concept, streefdatum</td> <td>Dinsdag 26 april 2022</td> </tr> <tr> <td>Definitieve gunning, streefdatum</td> <td>Donderdag 14 juli 2022</td> </tr> <tr> <td>Ingangsdatum overeenkomst, streefdatum</td> <td>Vrijdag 15 juli 2022</td> </tr> <tr> <td>Start werkzaamheden, streefdatum</td> <td>Vrijdag 15 juli 2022</td> </tr> </tbody> </table>	Omschrijving	Datum	Publicatie aanbesteding	Maandag 22 november 2021	Indienen vragen, ronde 1, uiterst tijdstip	Donderdag 2 december 2021, 10.00 uur	Antwoorden op vragen, ronde 1, streefdatum	Maandag 13 december 2021	Indienen vragen, ronde 2, uiterst tijdstip	Woensdag 12 januari 2022, 10.00 uur	Antwoorden op vragen, ronde 2, streefdatum	Maandag 24 januari 2022	Indienen vragen, ronde 3, uiterst tijdstip	Maandag 7 februari 2022, 10.00 uur	Antwoorden op vragen, ronde 3, streefdatum	Dinsdag 15 februari 2022	Inschrijvingsdatum, uiterst tijdstip	Donderdag 3 maart 2022, 10.00 uur	Demo's, Interviews	Woensdag 23 maart 2022	Voorlopige gunning, streefdatum	Woensdag 6 april 2022	Verificatiegesprek met winnaar	Woensdag 13 april 2022	Lost order gesprekken, gereserveerd	Dinsdag 19 april 2022	Laatste dag bezwaartermijn	Maandag 25 april 2022	Start Proof of Concept, streefdatum	Dinsdag 26 april 2022	Definitieve gunning, streefdatum	Donderdag 14 juli 2022	Ingangsdatum overeenkomst, streefdatum	Vrijdag 15 juli 2022	Start werkzaamheden, streefdatum	Vrijdag 15 juli 2022
Omschrijving	Datum																																							
Publicatie aanbesteding	Maandag 22 november 2021																																							
Indienen vragen, ronde 1, uiterst tijdstip	Donderdag 2 december 2021, 10.00 uur																																							
Antwoorden op vragen, ronde 1, streefdatum	Maandag 13 december 2021																																							
Indienen vragen, ronde 2, uiterst tijdstip	Woensdag 12 januari 2022, 10.00 uur																																							
Antwoorden op vragen, ronde 2, streefdatum	Maandag 24 januari 2022																																							
Indienen vragen, ronde 3, uiterst tijdstip	Maandag 7 februari 2022, 10.00 uur																																							
Antwoorden op vragen, ronde 3, streefdatum	Dinsdag 15 februari 2022																																							
Inschrijvingsdatum, uiterst tijdstip	Donderdag 3 maart 2022, 10.00 uur																																							
Demo's, Interviews	Woensdag 23 maart 2022																																							
Voorlopige gunning, streefdatum	Woensdag 6 april 2022																																							
Verificatiegesprek met winnaar	Woensdag 13 april 2022																																							
Lost order gesprekken, gereserveerd	Dinsdag 19 april 2022																																							
Laatste dag bezwaartermijn	Maandag 25 april 2022																																							
Start Proof of Concept, streefdatum	Dinsdag 26 april 2022																																							
Definitieve gunning, streefdatum	Donderdag 14 juli 2022																																							
Ingangsdatum overeenkomst, streefdatum	Vrijdag 15 juli 2022																																							
Start werkzaamheden, streefdatum	Vrijdag 15 juli 2022																																							
155	Inhoud	NVI 1 - 98/65/127	U eist een certificaat: "Indien dit certificaat geen ISO 20000-certificaat is, dient de inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen". We vragen u nadrukkelijk om een onderbouwing van ons kwaliteitshandboek ook toe te staan. Uw antwoord is: "Het is aan de Inschrijver om aan te geven of aan de eis wordt voldaan, hetzij door het certificaat of door het aantonen van de gelijkwaardigheid.". U stapt hiermee dus af van uw eis om een certificaat te overleggen, kunt u dat bevestigen? Kunt u specifiek aangeven dat u de indiening van een onderbouwing van ons kwaliteitshandboek toestaat?	Wij eisen dat de Inschrijver ofwel een certificaat overlegt ofwel een gelijkwaardigheid aantoont. Dat laatste kan door indiening van een onderbouwing van een kwaliteitshandboek.																																				
156	Inhoud	NVI 1 - 128	U eist een certificaat: "Indien dit certificaat geen ISO 9001-certificaat is, dient de inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen". We vragen u nadrukkelijk om een onderbouwing van ons huidige QMS ook toe te staan. Uw antwoord is: "Het is aan de Inschrijver om aan te geven of aan de eis wordt voldaan, hetzij door het certificaat of door het aantonen van de gelijkwaardigheid.". U stapt hiermee dus af van uw eis om een certificaat te overleggen, kunt u dat bevestigen? Kunt u specifiek aangeven dat u de indiening van een onderbouwing van ons huidige QMS toestaat?	Wij eisen dat de Inschrijver ofwel een certificaat overlegt ofwel een gelijkwaardigheid aantoont. Dat laatste kan door indiening van een onderbouwing van een QMS.																																				
157	Inhoud	NVI 1 - 19	Antwoord lijkt half weggevallen van NVI 1 - 19. Wilt u het volledige antwoord publiceren?	Het antwoord zoals bedoeld: Allereerst, in Bijlage I Gunningscriteria is een omissie opgenomen. Er zijn 13 wensen onder G1 Functionaliteiten, conform Bijlage Programma van Eisen. De score wordt bepaald door de antwoorden die u geeft op alle 13 wensen. Deze worden integraal beoordeeld, ofwel in samenhang, en																																				

				daarnaast wordt het vergeleken ten opzichte van elke Inschrijver. De score van 400 punten kan daarom niet door 13 gedeeld worden om zo de score per vraag te bepalen.
158	Contract	Vraag 4, Nv11:	<p>Wij begrijpen dat u bepaalde garanties wenst ten aanzien van de beschikbaarheid van de Oplossing en het oplossen van incidenten. Deze garanties geven wij graag af en leggen wij vast in een SLA. Echter kent ons SLA een andere definitie van een prio 1 en melding. Daarnaast zijn wij het niet eens met de eenzijdige boetebepaling die u oplegt. Deze boetebepaling vormt een groot risico voor Leverancier (en andere Inschrijvers), omdat u hoge geldboetes hanteert voor zowel prio 1 als 2 meldingen.</p> <p>Bij een SaaS-oplossing is het niet werkbaar of voor 1 gemeente afwijkende definities voor prio 1 en 2 meldingen te hanteren. Daarom verzoeken wij u om akkoord te gaan met de volgende definities:</p> <p>Prio 1: de Storing is van toepassing op de hele organisatie en/of alle klanten. De Oplossing is in zijn geheel niet beschikbaar of het gedeelte voor online dienstverlening aan eindklanten (Portaal en Formulieren) is niet beschikbaar (Critical problem).</p> <p>Prio 2: de Storing is van toepassing op meer dan 10% van de contractuele gebruikers. Specifieke functionaliteit van de Oplossing is niet beschikbaar of werkt niet naar behoren, waardoor één van de volgende situaties van toepassing is (Major problem):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfskritieke processen kunnen niet meer worden uitgevoerd. • Er is/dreigt aanzienlijk productieverlies of inkomensderving. • Er is/dreigt een schadeclaim of boete, bijv. een potentieel meldingsplichtig datalek (Wet Meldplicht Datalekken). <p>Daarnaast verzoeken wij u nogmaals met klem om de eenzijdige boetepaling te herzien en aan te sluiten bij een meer gangbare bepaling in de markt (die eveneens door KBenP in haar programma van eisen wordt gehanteerd):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Twee of meer prio 1 Storingen per maand: 50% van de maandelijkse kosten. • Twee of meer prio 2 Storingen per maand: 25% van de maandelijkse kosten. <p>Wanneer er in een volledig jaar geen categorie 1 of 2 verstoring optreedt ontvangt de Opdrachtnemer een bedrag gelijk aan 50% respectievelijk 25% van de maandelijkse kosten als extra bonus. De verrekening van de bonus vindt plaats aan de start van het nieuwe jaar.</p> <p>Naar onze mening gaat deze bonus-malusregeling meer uit van een wederzijds partnership. Wij verzoeken u met klem om akkoord te gaan met dit verzoek. Indien u vasthoudt aan de gestelde boetebepaling uit Nota van Inlichtingen 1, zien wij af van verdere deelname aan deze aanbesteding.</p>	Wij staan open voor het zoeken naar een defintieve formulering in de SLA op basis van uw definities van prio 1 en prio 2. Uw voorstel voor de bonus-malusregeling kunnen wij in meegaan.
159	Contract	Vraag 6, Nv11:	<p>De dienstverlening van Inschrijver beperkt zich niet tot de klassieke kantooruren. Onze Oplossing is dan ook beschikbaar in de avonduren en in het weekend. De door u gestelde beschikbaar van 99,9% op basis van 24/7 is niet gangbaar in de markt. Dit biedt onzes inziens onvoldoende ruimte om het benodigde onderhoud te plegen. Wij verwachten dan ook dat geen enkele leverancier hieraan kan voldoen. Inschrijver biedt een beschikbaarheid van 99,5% 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%, zodat Inschrijver voldoende mogelijkheden om het benodigde onderhoud te plegen. Wij nemen aan dat de Aanbestedende dienst net zoveel waarde hecht aan het plegen van Onderhoud als Leverancier, aangezien de Oplossing een zeer belangrijke applicatie voor uw gehele organisatie is.</p> <p>Om een beschikbaarheid van 99,9% op basis van 24/7 te kunnen garanderen zijn grote investeringen nodig, bijvoorbeeld om een productie-omgeving redundant uit te voeren. Inmiddels maken al ruim 50 klanten naar tevredenheid gebruik van ons SLA en de bijbehorende de beschikbaarheidsnormen. Wij verzoeken u dan ook nogmaals met klem om deze eis te herzien op basis van het door ons aangegeven Servicewindow. Indien u hier niet mee akkoord gaat, zien wij af van verdere deelname aan deze aanbesteding.</p>	Wij gaan akkoord met een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 07:00-21:00 uur en zaterdag van 09:00-12:00 uur en daarbuiten 95% beschikbaarheid.
160	Contract	Vraag 7, Nv11:	<p>U gaat niet akkoord met het door ons voorgestelde Maintenance Window. Inschrijver wil nogmaals benadrukken dat u een SaaS-oplossing uitvraagt. Inschrijver levert een multi-tenant SaaS-oplossing. Dit betekent dat al onze klanten over dezelfde versie van het zaaksysteem beschikken. Het is dan ook niet mogelijk om af te wijken van het Maintenance Window dat voor al onze klanten geldt. Het is mogelijk om dit Maintenance Window op termijn aan te passen. Echter dienen al onze 50 klanten met dit verzoek in te stemmen.</p> <p>Wij starten doorgaans om 22:00 uur 's avonds met het Onderhoud, waarbij de Oplossing uiterlijk rond 02:00 uur weer beschikbaar is. Wij verzoeken u nogmaals met klem om hiermee akkoord te gaan en anders te motiveren welke bezwaren u heeft. Indien u hier niet mee akkoord gaat, zien wij af van verdere deelname aan deze aanbesteding.</p>	Wij gaan akkoord met het voorgestelde Maintenance Window van 22.00- 02.00 uur.

161	Contract	Vraag 8, Nvl1:	U gaat niet akkoord met het door ons voorgestelde Servicewindow. Inschrijver wil nogmaals benadrukken dat u een SaaS-oplossing uitvraagt. U hanteert een Service Window, van 7 dagen per week, 24 uur per dag, de periode waarin de Functionaliteit beschikbaar is. Daarbij geeft u aan dat deze periode alleen wordt onderbroken voor gepland onderhoud. Inschrijver werkt met een Servicewindow en een Onderhoudswindow. Inschrijver hanteert een Servicewindow van maandag tot en met vrijdag van 07:00 – 21:00 uur en zaterdagen van 9:00 – 12:00 uur en een n Onderhoudswindow (na aankondiging), op werkdagen op maandag tot en met vrijdag van 22:00 uur – 06:00 uur en/of in weekenden van zaterdag 13:00 tot zondag 24:00 uur Wij verzoeken u nogmaals met klem om hiermee akkoord te gaan omdat het voor Inschrijver niet werkbaar is om een afwijkend Service- en onderhoudswindow te hanteren. Indien u hier niet mee akkoord gaat, zien wij af van verdere deelname aan deze aanbesteding.	Zie het antwoord op vraag 159 voor het Service Window. Wij willen u er op attenderen dat onze dienstverlening doorgaat op zaterdag tot 17:00 uur (Schipholbalie) en dat onderhoud met verminderde of geen beschikbaarheid hiermee enkel incidenteel kan plaatsvinden.
162	Juridisch	Vraag 13, Nvl1:	Overschrijding van een termijn hoeft absoluut niet enkel aan inefficiënt werken dan wel improductiviteit te liggen. Juist afhankelijkheid van externe factoren kan ervoor zorgen dat een bepaalde deadline niet gehaald wordt. Indien de gemeente dan naast de normale schadevergoeding een boete kan innen, strookt dit niet met de redelijkheid. Juist omdat er niet eens sprake hoeft te zijn van enige schade. Dan heeft dit meer weg van een situatie waar een zogenaamd slaatje uit geslagen kan worden. Leverancier verzoekt u dan ook met klem om deze bepaling te heroverwegen en op zijn minst de bewoording aan te passen zodat een boete enkel kan worden ingeroepen indien leverancier verwijtbaar heeft gehandeld en de gemeente daadwerkelijk schade heeft geleden.	Deze boete kan inderdaad enkel worden ingeroepen indien leverancier verwijtbaar heeft gehandeld en de gemeente daadwerkelijk schade heeft geleden.
163	Inhoud	Vraag 16, Nvl1:	U heeft een aanpassing gedaan in het prijsjabloon en een nieuwe versie van het prijsjabloon aan de nota van inlichtingen toegevoegd. In de berekening van het plafondbedrag wordt ook het totaalbedrag in cel D73 meegenomen. Hierdoor wordt het totaalbedrag 2 keer meegenomen in de berekening van het plafondbedrag. Dit lijkt ons niet correct. Wij verzoeken u om het prijzenblad hierop aan te passen.	Dank voor deze constatering. Het aangepaste prijsjabloon vindt u bij de publicatie van de antwoorden op de tweede Nota van Inlichtingen.
164	Inhoud	Vraag 17 Nvl1:	Wij hebben u expliciet gevraagd om, mede in het kader van een gelijk speelveld, om aan te geven hoeveel opslagruimte (in GB of TB) Inschrijver voor een periode van 6 jaar dient mee te calculeren in haar Inschrijving. De cloudopslag is een belangrijk onderdeel voor het vaststellen van de prijs. U refereert aan een prijs per inwoner. Naar mening van Inschrijver zegt het aantal inwoners niets over de benodigde opslag binnen de oplossing, maar bepaalt het aantal gebruikers de daadwerkelijke opslag binnen de Oplossing. Inschrijver kan op basis van het aantal inwoners geen inschatting maken van de benodigde opslagcapaciteit. Daarom verzoeken wij u nogmaals met klem om de benodigde opslagcapaciteit voor een periode van 6 jaar bekend te maken. Op deze manier hanteren alle leveranciers dezelfde uitgangspunten. Graag uw reactie.	Wij geven u een incidatie van 4 TB (zie ook wens 18). Let wel, dit betreft een inschatting en hier vallen geen rechten aan te ontlenen.
165	Inhoud	Vraag 17 en 18 Nvl1:	U geeft aan dat de indicatie per inwoner hier het meest betrouwbaar is en bijdraagt aan een gelijk speelveld. Uw motivatie ontbreekt echter. Wij verzoeken u om dit alsnog te motiveren. Daarnaast deelt Inschrijver uw mening niet. Inschrijver heeft haar licentiemodel gebaseerd op het aantal gebruikers. Zoals aangegeven is Inschrijver ook bereid om een prijs per inwoner af te geven door het aantal gebruikers om te rekenen naar het aantal inwoners. Om onduidelijkheid en discussies achteraf te voorkomen verzoeken wij u om het aantal gebruikers binnen de scope van deze aanbesteding te maximaliseren. Anders kan er immers sprake zijn van onbeperkt gebruiksrecht, wat in beginsel niet proportioneel is. Daarbij is er naar mening van Inschrijver geen op dit moment geen sprake van een gelijk speelveld omdat Inschrijver in deze situatie wordt benadeeld omdat zij haar prijs baseert op het aantal gebruikers. Wij verzoeken u daarom nogmaals met klem om het aantal gebruikers te maximaliseren binnen de scope van deze aanbesteding en toe te staan dat Inschrijver het maximaal aantal gebruikers omrekent naar het aantal inwoners. Indien u hier niet mee akkoord gaat, zien wij af van verdere deelname aan deze aanbesteding.	Leveranciers hanteren verschillende licentiemodellen. Wij hebben gekozen voor het rekenmodel per inwoner. Wij kunnen hier geen verschillende modellen toestaan. Indicatie van het aantal eindgebruikers is 1200, wij verwachten maximaal 50% groei in 6 jaar.
166	Inhoud	Vraag 19 Nvl1:	In de laatste zin in uw antwoord op vraag 19, is uw antwoord nog niet volledig: "Naar aanleiding van uw vraag zagen wij dat er in....". Wij verzoeken u om bekend te maken wat hier had moeten staan.	Zie het antwoord op vraag 157.
167	Inhoud	Vraag 21 Nvl1:	U heeft het aantal pagina's voor de Subgunningscriteria aangepast. Gezien de hoeveelheid deelvragen per wens verzoeken wij u om voor ieder wens (W1 t/m W19) het aantal pagina's te verruimen naar maximaal 3 A4 per wens, exclusief schermafbeeldingen zoals gebruikelijk bij andere aanbestedingen. Hiermee biedt u Inschrijvers voldoende ruimte om deze wensen kwalitatief goed te beantwoorden. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Wij herzien het aantal pagina's zoals vermeld staat in de aanbestedingsleidraad. Wat betreft het gunningscriterium Kwaliteit dient u maximaal het volgende aantal A4 pagina's (enkelzijdig, Arial, 10 pt) in te dienen: Subgunningscriterium G1 Functionaliteiten (W1 tm W14): maximaal 20 pagina's Subgunningscriterium G2 Integratie (W15 tm W16): maximaal 3 pagina's, exclusief aanlevering van berichtenboek Subgunningscriterium G3 Implementatie (W17): maximaal 3 pagina Subgunningscriterium G4 Migratie (W18): maximaal 3 pagina's Subgunningscriterium G5 Veiligheid (W19): maximaal 3 pagina's

				Indien u meer pagina's inlevert dan wordt het meerdere niet beoordeeld. Voor het invoegen van afbeeldingen, zie het antwoord op vraag 20 Nvl 1. Verder verhoging doet onsziens af aan de kwaliteit van de antwoorden.
168	Proces	Vraag 23 Nvl1:	In uw aanbestedingsprocedure geeft u aan het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) te hanteren, waarbij geldt dat de BPKV voor 80% wordt bepaald door kwaliteit en 20% door prijs. Uit het antwoord op vraag 23 blijkt echter dat de prijs daarnaast meespeelt bij de beoordeling van G4 Migratie. Door ook in uw kwaliteitsbeoordeling te beoordelen op prijs wijkt u af van de kenbaar gemaakte 20/80 verhouding en maakt u de rol van 'prijs' groter dan door u aangegeven. Hierbij geldt bovendien dat niet langer objectief kan worden vastgesteld welke rol de prijscomponent speelt bij de kwaliteitsbeoordeling. Dit terwijl juist bij prijs objectief kan worden vergeleken welke inschrijver de meest voordelige inschrijving heeft gedaan. Door prijs ook mee te laten tellen in uw kwaliteitsbeoordeling maakt u ook dit objectieve deel van de beoordeling opeens subjectief op volstrekt onduidelijke gronden. Zo is het voor inschrijvers geheel onduidelijk welke rol prijs speelt bij de kwaliteitsbeoordeling en kunt u geheel subjectief bepalen welke rol prijs speelt bij de beoordeling van kwaliteit. Dit leidt niet alleen tot een ontransparante en niet door inschrijvers te controleren beoordeling, maar is ook een open uitnodiging voor inschrijvers om manipulatief in te schrijven. Wij nemen aan dat u dit juist wilt voorkomen en ook waarde hecht aan een transparante beoordeling op zo objectief mogelijk gronden. Wij verzoeken u dan ook nogmaals met klem de prijs geen onderdeel te laten zijn bij de beoordeling van kwaliteit, zodat uw beoordeling zo transparant en objectief mogelijk uitgevoerd kan worden.	Met deze methode wordt gekeken naar de prijs en kwaliteit van de migratie, die wij optioneel afnemen. Deze methode wordt alom gebruikt met Best Value.
169	Inhoud	Vraag 29, Nvl1:	U gaat akkoord met StUF-BG 3.10 voor de koppelingen GBA-V, NHR en LV-BAG. U gaat echter niet akkoord dat deze koppelingen verlopen via uw Makelaar van PinkRocade. Hoe ziet u dit voor zich? Voor het plaatsen van een afnemersindicatie is de inzet van uw Makelaar nodig voor het ophalen van de gegevens uit uw gegevensmakelaar. Daarbij gaat u bij de koppeling met de BRP wel akkoord dat deze koppeling via PinkRocade verloopt. Voor de koppeling met de basisregistraties verzoeken wij u nogmaals met klem om deze te koppelen op basis van StUF-BG 3.10 via uw Makelaar van PinkRocade. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren, aangezien deze motivatie in nota van inlichtingen ontbreekt.	Het heeft onze voorkeur om zo rechtstreeks mogelijk te koppelen met de genoemde registraties. Echter, de wijze die u voorstelt kunnen we accepteren.
170	Ja	Vraag 36, Nvl1:	Voor het gebruik van BAG gegevens binnen webformulieren maakt Inschrijver gebruik van PDOK, waarbij wij op basis van WFS services gegevens ophalen uit de BAG. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat op deze wijze wordt voldaan aan eis 42. Indien hiermee niet wordt voldaan verzoeken wij u om dit toe te lichten, zodat eenduidig te herleiden is op welke wijze aan deze eis wordt voldaan.	Ja, op de beschreven wijze wordt voldaan aan eis 42.
171	Juridisch	Vraag 43, Nvl1:	U stelt dat Inschrijver geen verwijzing heeft opgenomen naar het artikel in de Verwerkersovereenkomst. Inschrijver verwijst hier niet naar de Verwerkersovereenkomst. Inschrijver verwijst hier naar artikel 21 op pagina 29 van de GIBIT: Daarom stellen wij hierbij nogmaals de vraag. Wij verzoeken u met klem om deze vraag te beantwoorden: 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?	Wij gaan akkoord met artikel 4.2 uit de meest recente standaard-verwerkersovereenkomst van de VNG: Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.

172	Juridisch	Vraag 50 Nvl:	<p>Het is in de IT-markt zeer gebruikelijk om onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade. Dit is ook geen probleem indien een helder geformuleerd onderscheid wordt gemaakt tussen beide vormen. Iets dat in het voorstel van leverancier helder is verwoord. Leverancier verzoekt u dan ook nogmaals om aan te sluiten bij wat gangbaar is in de markt en akkoord te gaan met het onderstaande voorstel:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.</p> <p>Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?</p>	In het Burgerlijk Wetboek is er geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Uw voorstel betekent een inperking van de mogelijke schade. Hier kunnen wij niet mee instemmen. Wij blijven bij het oorspronkelijke antwoord en bijhorende toelichting in Nvl 1- vraag 50.
173	Juridisch	Vraag 51, Nvl1:	<p>Juist om duidelijkheid te verschaffen aan beide partijen is het zaak om de beperking van aansprakelijkheid helder af te bakenen en niet te linken aan iets vluchtigs als (de uitkering van) verzekeringsgelden. Vooraf is niet helder hoe een leverancier is verzekerd en al helemaal onduidelijk hoe (en of) zal worden uitgekeerd in geval van schade. De verzekeringen van onafhankelijke bedrijven hebben vaak een compleet andere dekking dan bedrijven die bijvoorbeeld onderdeel zijn van een groep-structuur. Hiernaast is schade bepaling en uitbetaling door een verzekering een uitermate lang proces waardoor de gemeente in geval van schade ook erg lang op enige vergoeding zal moeten wachten. Indien wordt aangesloten bij het zeer nette voorstel van leverancier is voor beide partijen helderheid geschapen en kan zonder onduidelijkheid een overeenkomst worden aangegaan. Is dit akkoord?</p>	Zie het antwoord op vraag 172.
174	Juridisch	Vraag 59, Nvl1:	<p>Voor beide partijen is het zaak om uit te kunnen gaan van datgene dat ten tijde van het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Indien dit niet het geval is, kan net zo goed geen overeenkomst worden gesloten. Natuurlijk is software een 'levend' product en zal de gemeente net als alle andere klanten kunnen profiteren van updates. Dit doet niet af aan dat het voor leverancier helder moet zijn wat geleverd dient te worden en dat dit helder wordt afgekaderd. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	In de aanbestedingsdocumenten is duidelijk aangegeven wat geleverd dient te worden. Vandaar dat artikel 1.26 ongewijzigd blijft.
175	Proces	Vraag 61, Nvl1:	<p>Waarom bent u van mening dat het objectiever en meer overtuigend is om een demoscrypt kort na de inschrijving beschikbaar te stellen? Wij begrijpen deze opvatting niet. Graag uw toelichting en graag ontvangen wij het demoscrypt bij de 2e Nota van Inlichten, zodat Inschrijver voldoende tijd heeft om de demo voor te bereiden.</p>	Door het demoscrypt eerder te leveren zijn wij van mening dat dit de inhoud van de Inschrijvingen kan beïnvloeden. Dat vinden wij niet wenselijk.
176	Uitvoering	Vraag 64, Nvl1:	<p>Zoals aangegeven door meerdere leveranciers kan op dit moment geen enkele zaaksysteem leverancier voldoen aan de door u gestelde ISO / IEC 30134-2: 2016 norm met een PUE van 1.3. Deze eis is geen gangbare norm binnen de branche. Indien u vasthoudt aan deze eis verwachten wij dat u geen enkele inschrijving ontvangt op deze aanbesteding. Dit zou uitermate vervelend zijn, aangezien u ook de nodig voorbereidingen heeft getroffen om deze aanbesteding in de markt te zetten.</p> <p>Wij hebben bij onze hostingpartner nagevraagd aan welke norm zij maximaal kunnen voldoen. Zij geven aan dat zij een PUE 1.2 behalen, wat gelijk staat aan het niveau van 'zeer efficiënt', met een Data Center Infrastructure Efficiency (DCiE) van 1.232. Onze hostingpartner kan hiervoor de benodigde documentatie overleggen om dit aan te tonen. Bent u bereid om hiermee akkoord te gaan, in plaats van de gevraagde ISO / IEC 30134-2: 2016 certificering? Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit ook te motiveren.</p>	Wij gaan akkoord met de normen van uw hostingpartner.
177	Uitvoering	Vraag 65, Nvl1:	<p>Wij zijn bekend met de verschillen tussen ISO 9001 en ISO 20000. Inschrijver beschikt (nog) niet over een dergelijke certificering. Wij verwachten dat meerdere leveranciers hier (nog) niet aan kunnen voldoen. Daarom stellen wij het volgende voor: in de markt wordt doorgaans geëist dat leveranciers conform de geldende ISO 20000 norm werken. Leveranciers kunnen een beschrijving aanleveren van de wijze waarop zij de werkwijze volgens de ISO 20000 norm hebben geborgd in hun organisatie. Bent u bereid om deze geschiktheidseis hierop aan te passen? Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit ook te motiveren.</p>	Zie het antwoord op vraag 155.

178	Proces	Vraag 102, Nvl1:	U geeft aan dat er meer documenten ingediend kunnen worden, afhankelijk van de ondersteunende documenten die Inschrijver noodzakelijk acht. Deze bepaling kan suggereren dat Inschrijvers zelf kunnen bepalen hoeveel ondersteunde documenten zij toevoegen aan hun inschrijving. Hierbij is het niet duidelijk of deze ondersteunende documenten ook worden meegenomen in de beoordeling. Dit staat ons inziens haakt op het transparantie- en gelijkheidsbeginsel, de basis principes binnen de Aanbestedingswet. Daarom verzoeken wij u met klem om expliciet te maken welke documenten onderdeel dienen te zijn van de inschrijving en het indienen van ondersteunende documenten niet toe te staan.	Ondersteunende documenten kunnen per inschrijver verschillen, bijvoorbeeld verschillende certificaten. Als vanzelfsprekend wordt documentatie die niet relevant is voor de Inschrijving niet meegenomen in de beoordeling.
179	Inhoud	Vraag 132, Nvl1: WPG	Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze de Oplossing de inperking van autorisaties na de procestermijn op grond van de WPG ondersteunt. Het is ons niet geheel duidelijk wat u hier precies verwacht. Wij verzoeken u om dit toe te lichten aan de hand van een voorbeeld.	Wij willen graag weten of, en zo ja hoe de inperking van autorisaties binnen uw systeem kunnen worden ingericht op grond van de procestermijnen in de Wet Politiegegevens. Zie hiervoor: https://www.sfranken.nl/Downloads/Praktijkhandboek_Wpg.pdf
180	Contract	Overeenkomst Artikel 4.1:	Bij het uitvragen van een SaaS-oplossing is het gebruiksrecht gelijk aan de duur van de overeenkomst. Wij verzoeken u om dit artikel hierop aan te passen. Zo niet, dan vernemen wij graag uw motivatie.	Artikel 4.1 begint met "voor de duur van deze Overeenkomst" dus uw beschrijving is juist.
181	Contract	Overeenkomst Artikel 4.1:	Uiteraard kunt opschalen en afschalen in aantallen eindgebruikers is binnen het Gebruiksrecht. Het woord 'onbeperkt' suggereert dat de gemeente oneindig gebruikers kan toevoegen aan de Oplossing. Het aantal gebruikers heeft echter invloed op de opslag binnen de oplossing waarmee ook kosten gemoeid zijn. Daarom verzoeken wij u dit artikel als volgt aan te passen: "Opschalen en afschalen in aantallen eindgebruikers is binnen het Gebruiksrecht mogelijk, tegen de overeengekomen prijs per eindgebruiker". Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, verzoeken wij u om te motiveren waarom u een onbeperkt aantal eindgebruikers proportioneel acht.	Wij passen artikel 4.1 van de overeenkomst aan naar "Opschalen en afschalen in aantallen eindgebruikers is binnen het Gebruiksrecht ('sitelicentie') mogelijk, naar rato van het inwonersaantal". De indicatie is dat de gemeente Haarlemmermeer in het jaar 2040 200.000 inwoners heeft. Zie ook het antwoord op vraag 165.
182	Contract	Overeenkomst Artikel 4.3:	U geeft hier aan dat het Gebruiksrecht mede het recht om (functionaliteit van) de Oplossing toegankelijk te maken voor derden. We willen u erop attenderen dat dit invloed heeft op het aantal gebruikers dat u toevoegt aan uw Azure AD. Zoals eerder aangegeven, lijkt het Opdrachtgever niet proportioneel dit onbeperkt toe te laten. Graag vernemen wij of u uw eis wilt herzien. Zo niet, dan vernemen wij graag uw motivatie.	Dit artikel is onder meer bedoeld voor derden die door opdrachtgever ingeschakeld kunnen worden ten behoeve van andere applicaties die aan het zaakstelsel gekoppeld/gerelateerd zijn. Denk hierbij aan samenwerkingspartners, zoals Omgevingsdienst of Veiligheidsregio. Het aantal gebruikers namens derden zal beperkt blijven.
183	Contract	Overeenkomst Artikel 4.4:	U geeft aan dat u een kosteloos Gebruiksrecht wenst op onze ontwikkelomgeving. Dit is hoogst ongebruikelijk bij een SaaS-oplossing en verlenen wij ook niet aan onze klanten. Uiteraard stellen wij wel een test- en acceptatieomgeving voor u beschikbaar en wordt u voorafgaand aan elke nieuwe release, op de hoogte gebracht. Op deze manier heeft u ruim de tijd om te testen. Graag uw akkoord op het leveren van deze twee omgevingen. Zo niet, dan graag uw motivatie.	Conform ons antwoord op vraag 32 uit de eerste Nota van Inlichtingen eisen wij: "Er wordt minimaal een acceptatieomgeving en een productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De volledige systeeminrichting en zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden." De nieuwe versie van de overeenkomst vindt u bij de publicatie van de antwoorden op de tweede Nota van Inlichtingen.
184	Contract	Overeenkomst Artikel 5.2:	In dit artikel geeft u aan dat in de Implementatieplan opgenomen datums van de verschillende mijlpalen elk gelden als fatale termijn. Het implementeren van een Zaakstelsel kent een gehele implementatieperiode. Omdat er naast u als opdrachtgever en ons als Opdrachtnemer, ook andere partijen (bijvoorbeeld leveranciers van vakapplicaties e.d.) bij betrokken zijn, is het zeer ongebruikelijk om elke mijlpaal als fatale termijn aan te duiden. Onderdelen binnen een implementatieperiode kunnen wisselen, om zo te zorgen dat al uw eisen en wensen in deze periode worden gerealiseerd. Door aan alle onderdelen (mijlpalen) een fatale termijn te koppelen, maakt enige flexibiliteit onmogelijk. Wij verzoeken uw eis dusdanig aan te passen, dat de einddatum van de gehele implementatieperiode als fatale termijn geldt. Zo niet, dan graag uw motivatie.	Wij verwachten het Implementatieplan in nauwe samenspraak met betrokken partijen op te stellen en overeen te komen. We willen in het Implementatieplan enkele fatale termijnen opnemen, bijvoorbeeld technische oplevering (indicatie eind 2022) en eindoplevering (indicatie eind 2023). Echter, niet alle (tussentijdse) streefdata in het Implementatieplan worden aangemerkt als fatale datum. Op het niet behalen van een fatale termijn zal Inschrijver alleen aangesproken worden als Inschrijver hier verwijtbaar is.
185	Contract	Overeenkomst Artikel 7.2:	Voor de structurele vergoedingen, waaronder vergoeding voor Hosting, is integraal onderdeel van de prijs per inwoner per jaar. Wij kunnen dit deel van de vergoeding niet specificeren. Opdrachtnemer geeft een totaalbedrag (per jaar), waarin de kosten voor hosting (en onderhoud) zijn opgenomen. Wij verzoeken u dan ook dit artikel aan te passen (of te laten vervallen) en dat Opdrachtnemer een totaalbedrag mag noteren, waar de Vergoeding voor Hosting een onderdeel van uitmaakt. Zo niet, graag uw motivatie.	Artikel 7.2 uit de overeenkomst komt te vervallen. De nieuwe versie van de overeenkomst vindt u bij de publicatie van de antwoorden op de tweede Nota van Inlichtingen.
186	Contract	Overeenkomst Artikel 8.1:	Onze Oplossing is een SaaS-oplossing. Zodra wij uw omgeving technisch opleveren, beginnen wij al met het onderhoud, niet pas na Integrale Acceptatie. In alle redelijkheid meent Opdrachtnemer dan ook dat de vergoeding voor Onderhoud in dient te gaan op het moment van technisch leveren. Wij verzoeken u daarom dit artikel aan te passen en de vergoeding voor Onderhoud in te laten gaan op het moment dat de omgeving technisch is opgeleverd. Zo niet, dan graag uw motivatie.	Wij kunnen ons vinden in uw verzoek: de vergoeding voor Onderhoud gaat in bij geaccepteerde oplevering van de technische omgeving. Artikel 8.1 uit de overeenkomst wordt hierop aangepast. De nieuwe versie van de overeenkomst vindt u bij de publicatie van de antwoorden op de tweede Nota van Inlichtingen.
187	Contract	Overeenkomst Artikel 8.2:	Voor de structurele vergoedingen, waaronder vergoeding voor Onderhoud, maken wij geen gebruik van (deel)specificaties. Dit is integraal onderdeel van de prijs per inwoner per jaar. Opdrachtnemer geeft een totaalbedrag (per jaar). Wij verzoeken u dan ook dit artikel aan te passen (of te laten vervallen) en dat Opdrachtnemer een totaalbedrag mag noteren, waar de vergoeding voor Onderhoud een onderdeel van uitmaakt. Zo niet, graag uw motivatie.	Artikel 8.2 uit de overeenkomst komt te vervallen. De nieuwe versie van de overeenkomst vindt u bij de publicatie van de antwoorden op de tweede Nota van Inlichtingen.

188	Contract	Overeenkomst Artikel 14.4:	Hier geeft u aan: "Indien eerste en/of laatste periode van de duur van de Overeenkomst geen vol kalenderjaar betreft, dan kan het voornoemde deel van de Vergoeding dat toeziet op Onderhoud naar rato gefactureerd worden". Inschrijver levert haar SaaS-oplossing voor een vast bedrag per inwoner per maand. De kosten voor onderhoud, hosting en ontwikkeling zijn integraal onderdeel van dit vaste bedrag per inwoner. Inschrijver verzoekt u dan ook om "onderhoud" te schrappen uit deze bepaling. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Als Inschrijver integraal via het Gebruiksrecht afrekent, is artikel 14.4 niet voor Inschrijver van toepassing.
-----	----------	----------------------------	--	---