

Nota van Inlichtingen, 7 februari 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
189	Inhoud	Vraag 165, Nvl2	U geeft een indicatie van 1.200 eindgebruikers en maximale groei van 50% in 6 jaar. Mag Inschrijver ervan uitgaan dat deze groei van 50% evenredig is verdeeld over 6 jaar? Zo niet, kunt u dan de verwachte groei per jaar aangeven?	Voor de berekening in het prijsjabloon mag u een evenredige groei van het aantal gebruikers aanhouden. Echter, de daadwerkelijke kostprijs wordt bepaald aan de hand van de omrekening naar aantal inwoners (zie vraag 190). Dit zoals u aangegeven heeft bij vraag 18. (Nvl 1)
190	Inhoud	Vraag 181, Nvl1	U verwacht dat gemeente Haarlemmermeer in het jaar 2040 200.000 inwoners heeft. Mag Inschrijver ervan uitgaan dat deze groei evenredig is verdeeld over 6 jaar? Zo niet, kunt u dan de verwachte groei per jaar aangeven?	Voor de berekening in het prijsjabloon mag u een evenredige groei van het aantal inwoners aanhouden. De daadwerkelijke kostprijs wordt bepaald aan de hand van het CBS-cijfer voor dat jaar.
191	Contract	SLA 4.7	Gaat u akkoord met de volgende reactietijden, workaroud tijden en oplossingstijden die in onze SLA zijn opgesteld en akkoord zijn bevonden door al onze klanten? Voor prioriteit 1: reactietijd binnen 0,5 uur, workaroud binnen 4 uur, oplossing binnen 8 uur. Voor prioriteit 2: reactietijd binnen 1 uur op werkdagen van 8.00-18.00, workaroud binnen 8 uur op werkdagen van 8.00-18.00, oplossing binnen 48 uur op werkdagen van 8.00-18.00. Voor prioriteit 3: reactietijd binnen 24 uur op werkdagen van 8.00-18.00, workaroud binnen 48 uur op werkdagen van 08.00-18.00, oplossing planmatig. Indien u niet akkoord gaat en als gevolg hiervan als enige klant in ons klantbestand een afwijkende SLA eist, is dit voor ons een risicofactor en reden om een inschrijving te heroverwegen.	De genoemde tijden zijn anders dan voorgesteld in de SLA, maar wij gaan akkoord met hetgeen u voorstelt.
192	Contract	Overeenkomst 13.6	Waarom wijkt u af van GIBIT 2020 wat betreft index? We verzoeken u de GIBIT 2020 aan te houden, waar ook wij als leverancier ons onvoorwaardelijk aan conformeren.	Wij vinden dit een meer passende index dan degene die de GIBIT hanteert.
193	Contract	Overeenkomst Testen en acceptatieprocedure 12.3	Als er sprake is van ontwikkeling vragen we u om in verband met ons releaseschema 10 werkdagen te vervangen door een werkbare zes weken van ontwikkeling, toetsing en in productiename.	Wij gaan akkoord met uw voorstel.
194	Contract	Overeenkomst 6.2 (NVI 1 23)	U geeft zelf meermaals aan dat de prijs van de migratie geen onderdeel uitmaakt van het prijsblad, maar van de kwalitatieve inschrijving W18. Om die reden verzoeken we u bij 6.2 te verwijzen naar de prijsstelling in W18 en niet naar bijlage H Prijsjabloon. Tenzij u toch kiest om een optionele prijs voor de migratie op te nemen in het prijsblad, hetgeen wij u ook aanraden.	De verwijzing in de overeenkomst klopt inderdaad niet. Dit moet zijn conform W18. Dit wordt aangepast in de overeenkomst en is bijgevoegd bij deze nota van inlichtingen.
195	Contract	Overeenkomst 4.1	Punt 4.1 "De looptijd van de Gebruiksrechten is eeuwigdurend." staat haaks op GIBIT 2020 en past niet bij het afnemen van een SaaS-dienst, wat in feite een abonnementsvorm is. We willen vragen dit punt te laten vervallen. Conform GIBIT 17.3 zijn de gebruiksrechten immers reeds ingeregeld	Artikel 4.1 start met "voor de duur van deze overeenkomst". Wij begrijpen de verwarring in dit artikel en zullen de overeenkomst aanpassen en "eeuwigdurend" daarbij laten vervallen.
196	Contract	Overeenkomst 2.3	Graag zien we de nota's van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) terug als C. Gaat u hiermee akkoord?	In de definities bijlage van de overeenkomst staat vermeld dat de nota van inlichtingen ook onderdeel uitmaken van de 'aanbestedingsleidraad', welke onder h staat. Hierbij geldt wel dat de nieuwere nota van inlichtingen boven de oudere nota van inlichtingen prevaleert. Bovendien worden wijzigingen die voortvloeien uit de nota van inlichtingen verwerkt in de documenten onder a tot en met f van artikel 2.3 uit de Overeenkomst.
197	Contract	SLA 5.3 Gevolgen niet-realiseren Service levels	We verzoeken u deze punten te laten vervallen in lijn met de afgesproken bonus/malus regeling in NVI 2 - 158: ▪ Indien Opdrachtnemer in hetzelfde kwartaal het betreffende overeengekomen service level nogmaals niet realiseert, is Opdrachtnemer in verzuim na het ontvangen van een ingebrekestelling. ▪ Gedurende de in de ingebrekestelling genoemde termijn van maximaal 3 maanden krijgt de Opdrachtnemer de gelegenheid om aan het betreffende Service Level te voldoen. Wanneer Opdrachtnemer hierna niet voldoet, kan dit resulteren in een kosteloze ontbinding van de overeenkomst.	De SLA benoemt meer service levels dan de levels waarop de bonus/malus regeling van toepassing is. Wij vinden het vanzelfsprekend dat er aan de andere levels ook normen en consequenties zijn beschreven. In uw verzoek missen wij argumentatie om in overweging te nemen. Wij gaan daarom niet akkoord met uw verzoek.
198	Contract	SLA 4.11. Rapportage	We verzoeken u het inzicht in gebruikers voor rapportages te laten vervallen. Dergelijke informatie vindt u in uw Active Directory.	Wij kunnen instemmen met uw verzoek. De SLA wordt op dit punt aangepast.
199	Contract	SLA 4.11 Rapportage	U eist een kwartaalrapport over onze dienstverlening. Wij bieden voor onze opdrachtgevers jaarlijks een SaaS service level rapport wat marktconform is en in lijn is met verplichtingen uit verschillende informatiebeveiliging audits. Daarnaast bieden wij live inzage in beschikbaarheid van de oplossing en leveren wij na elke verstoring die significante downtime heeft veroorzaakt een analyse van het incident. Wordt hiermee voldoende invulling gegeven aan eis? En zo niet, wat zijn uw bezwaren?	In uw omschrijving geeft u geen (volledige) invulling aan wat wij inhoudelijk verwachten van de kwartaalrapportage. Wij hebben dan niet voldoende informatie om per kwartaal te monitoren, evalueren en sturen op de service levels. Daarom stemmen wij niet in met de invulling die u voorstelt.

200	Contract	SLA 4.7	<p>Hoewel wij het eens zijn met de prioriteitsbepaling van de incidentencategorieën, kunnen wij het niet eens zijn met een door opdrachtgever eenzijdig vastgestelde bepaling van de prioriteit van een incident. Dit is ook niet in lijn met de eis om de oplossing als SaaS te leveren. De prioriteitentabel (ook met input vanuit NVI 2 - 158) 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.</p> <p>Wilt u voor het bepalen van de prioriteit de tekst aanpassen door deze: "De Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan, Leverancier toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door Leverancier aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Leverancier de Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking." Mocht u het hier niet mee eens zijn wat zijn de knelpunten die u ervaart?</p>	Wij willen hier graag benadrukken dat conform de SLA de opdrachtgever initieel de prioriteit van de melding bepaalt. Dit impliceert overleg bij verschil van inzicht tussen opdrachtgever en leverancier. Daarbij geldt artikel 4.8 in de SLA.
201	Contract	SLA 4.1 Service en Maintenance window	Door het moeten behalen van hoge servicelevels is het voor de leverancier vanzelfsprekend dat het onderhoud zo snel mogelijk is uitgevoerd. We verzoeken u dan ook de maximale onderhoudstijden te laten vervallen.	Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek.
202	Contract	SLA 4.4 Back-up, recovery, uitwijk	De opdrachtnemer garandeert adequate backup en herstelvoorzieningen 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, mocht u het hier niet mee eens zijn welke bezwaren ziet u hierin?	In uw omschrijving voldoet u niet (volledig) aan artikel 4.4 in de SLA. Wij kunnen ons niet het risico permitteren om een dataverlies van maximaal 24 uur te lopen. Om die reden zijn de termijnen in de SLA specifiek geformuleerd dan de minimale termijnen in de BIO.
203	Contract	NVI 2 - 160	<p>We verzoeken u om het volgende maintenance window (in onze standaard SLA) toe te staan:</p> <p>Minorversie of onderhoud - maandag t/m vrijdag tussen 18:00 en 0:00 Major versie of onderhoud: planmatig Spoedversie of -onderhoud: maandag t/m zondag 24 uur per dag</p> <p>Indien u niet akkoord gaat en als gevolg hiervan als enige klant in ons klantbestand een afwijkende SLA eist, is dit voor ons een risicofactor en reden om een inschrijving te heroverwegen.</p>	Wij kunnen niet akkoord gaan met minorversie of onderhoud op maandag t/m vrijdag vanaf 18.00 uur. Dit is met name in verband met onze dienstverlening die ook in de avonduren wordt aangeboden. Daarnaast werken tegenwoordig veel medewerkers tijdonafhankelijk, en dus in de avonduren. De 'major versie of onderhoud' en 'spoedversie of -onderhoud' zijn in uw vraag onvoldoende gedefinieerd om hier een reactie op te geven. Om die reden kunnen wij ook hier niet mee akkoord gaan.
204	Proces	NVI 2 - 157	We willen u vragen de weging van de hoofdstukken te publiceren, om zo de transparantie in de beoordeling van de kwalitatieve inschrijving te maximaliseren.	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.
205	Proces	NVI 1 - 146	Wat is de reden om niet in te stemmen met een gespreksverslag waar beide partijen akkoord op geven? Dat is een gangbare manier om afspraken vast te leggen. Kunt u uw antwoord heroverwegen en onderbouwen?	Het interview wordt opgenomen (audio) en maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst, dus een gespreksverslag is niet nodig. We willen wel benadrukken dat het van groot belang is dat de geïnterviewde(n) over het juiste mandaat beschikt.
206	Inhoud	NVI 1 - 123	U geeft aan dat de koppeling met SmartAIM een gewenste koppeling is. De koppeling met SmartAim staat ook op het prijsblad. Als leverancier de koppeling met SmartAim niet aanbiedt, hoe dient dit dan verwerkt te worden in het prijzenblad?	De koppelingen met SmartAIM en Word zijn gewenste koppelingen. Wij verzoeken u om de kosten op het prijssjabloon in te vullen, maar wij nemen deze bedrag(en) niet mee in de optelling en onderlinge vergelijking. Indien de gewenste koppeling(en) niet aangeboden (kunnen) worden door de inschrijver, kunt u een 0 invullen. We maken een aanpassing in het prijssjabloon; deze is bijgevoegd bij deze nota van inlichtingen.
207	Inhoud	NVI 1 - 64 / NVI 2- 176	<p>Graag vragen we u onze invulling van "SO / IEC 30134-2: 2016 is met een PUE van 1.3." te heroverwegen: De onder auspiciën van de Europese Commissie opgestelde zelfreguleringsdoelstelling van de grote cloudpartijen (waaronder AWS), vastgesteld in het Climate Neutral Datacentre Initiative, is om in 2025 een PUE van 1.3 te halen (gemeten conform de 30314 norm).</p> <p>Met de zekerheid dat onze hostingpartij zich heeft aangesloten bij het klimaatinitiatief en streeft naar een PUE van 1.3 in 2025, gaat u dan akkoord met deze invulling van uw duurzaamheidseis?</p>	Deze eis wordt aangepast naar een inspanningsverplichting. Dit is opgenomen in de overeenkomst onder artikel 20 lid 6, deze is bijgevoegd bij deze nota van inlichtingen. De inschrijver dient zich in te spannen om uiterlijk in 2026 PUE 1.3 of beter te hebben behaald.
208	Uitvoering	NVI 1- 134	Kunt u aangeven waarom u geen voorkeur heeft voor train-de-trainer? Wij zijn benieuwd naar uw onderbouwing. In het verleden is train-de-trainer namelijk een succesvolle methode gebleken om snel mensen te trainen en het draagvlak in de organisatie te vergroten.	Onze voorkeur voor de meerderheid van de gebruikers gaat uit naar self service aan de hand van instructievideo's, quick reference cards en andere vormen van instructie geleverd door de Inschrijver, zoals beschreven in wens 17.
209	Contract	NVI 1 - 5	<p>We verzoeken u de normtransacties als volgt aan te houden:</p> <p>"(..) Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven in minimaal 90% van de gevallen".</p>	Wij gaan akkoord met 90% in plaats van 100%.
210	Inhoud	Algemene vraag	Hoe ziet u de implementatie van het nieuwe zaakstelsel in context van de ontwikkeling van Open Zaak?	Zie onze wens W16 in het programma van eisen.

extra			<p>De beantwoording van vragen in Nvl 1 en Nvl 2 met betrekking tot subgunningscriteria en gunningscriteria en het maximaal aantal pagina's, heeft bij ons nog geleid tot een 1 verduidelijkingsvraag.</p> <p>Wij hopen dat u de beantwoording ervan nog meeneemt in Nvl 3.</p> <p>Vraag 167, Nvl2:</p> <p>U heeft het aantal pagina's herzien voor het beantwoorden van de 5 gunningscriteria. In dit antwoord spreekt u van Subgunningscriterium G1 tot en met G5. Naar onze mening betreft dit gunningscriterium G1 tot en met G5 en bevat gunningscriterium G1 14 subgunningscriteria, G2 bevat 2 subgunningscriteria en G3, G4 en G5 ieder 1 subgunningscriterium.</p> <p>Met de publicatie van Nvl1 heeft u een nieuwe bijlage I Gunningscriteria v1.1 beschikbaar gesteld. In dit document stelt u dat Inschrijver per subgunningscriterium maximaal 3 A4 pagina's mag indienen.</p> <p>Indien onze aanname juist is, stelt u nu voor G1 maximaal 20 pagina's beschikbaar, exclusief screenshots, voor het beantwoorden van 14 vragen. Naar onze mening, betekent dit dat per wens maximaal 1,5 pagina is toegestaan voor de beantwoording. Gezien het aantal te beantwoorden deelvragen, verzoeken wij u nogmaals met klem om beantwoording per subgunningscriteria 1 tot en met 14 te verruimen naar maximaal 3 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.</p> <p>Indien onze aanname niet juist is, kunt u dan per gunningscriterium en per subgunningscriterium aangeven hoeveel pagina's maximaal zijn toegestaan?</p>	<p>Wij kunnen instemmen dat voor ieder subgunningscriterium van gunningscriterium G1 maximaal 3 pagina's A4 ingediend worden, exclusief screenshots.</p>
-------	--	--	---	--