

**Aanbesteding:** Implementatie, beheer en onderhoud Content Suite  
**Aanbestedende Dienst:** waterschap Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden  
**Referentie:** -

**Toelichting:**

**Ref.nr.** 41  
**Onderwerp:** Bijlage N, NF15

**Vraag:**

Wat wordt verstaan onder een responsetijd van 1 seconde, is dit end to end of server side?

**Antwoord:**

Opdrachtgever verstaat hier onder responsetijd server side.

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 42  
**Onderwerp:** Bijlage A, U.02.4

**Vraag:**

Wij kunnen, gezien de aard van de applicatie, hier niet aan voldoen. Is dit akkoord?

**Antwoord:**

"Opdrachtgever wijzigt eis U.02.4. Deze eis komt als volgt te luiden: Planbaar onderhoud vindt plaats na aankondiging vooraf (minstens 1 week) bij en na schriftelijk akkoord van de functioneel beheerder Content Suite en buiten kantoortijden (07.00 uur tot 19.00 uur) of in het weekend."

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 43  
**Onderwerp:** Bijlage A 02.7A

**Vraag:**

Op basis van ons standaard support handboek hanteren wij target responsetijden van maximaal 1 uur (critische storing) & maximale resolutie van 8 uur voor deze kritische storing. Is dat akkoord?

**Antwoord:**

"Opdrachtgever wijzigt eis U.02.7a. Deze komt als volgt te luiden: "Voor storingen met rubricering Kritiek geldt voor de technische werking (d.w.z. server, storage, netwerk en koppelpunt datacenter, besturingssoftware, virtualisatie, database en middleware) de reactietijd op het incident, statusrapportage en hersteltijd zoals hieronder vermeld:

- Reactietijd (de tijd tussen de melding bij de tweedelijnsupport van de Inschrijver, interne bewakingsdienst of geautomatiseerde detectie en het tijdstip waarop Inschrijver respons geeft met indicatie van corrigerende maatregelen) is maximaal 1 uur;
- Hersteltijd (de tijd tussen de melding bij de tweedelijnsupport van de Inschrijver, interne bewakingsdienst of geautoriseerde detectie en het tijdstip waarop de storing is opgelost) is maximaal 8 uur na melding."

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Bijlage A, U04.2

**Vraag:**

Alle verkeer en data wordt versleuteld verstuurd en opgeslagen, het beheer van keys wordt echter door onszelf gedaan. Is dit akkoord?

**Antwoord:**

"In eis U04.2 staat ""..... waarbij het sleutelbeheer zo mogelijk niet als SAAS-dienst wordt afgenomen en door HDSR zelf wordt uitgevoerd." Dit geeft de mogelijkheid om het sleutelbeheer door de opdrachtnemer te laten beheren. Dat is dus akkoord.

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Bijlage A, U10. 1

**Vraag:**

Zijn PKI overheidscertificaten hier van toepassing?

**Antwoord:**

Het gebruik van PKI certificaten wordt in de toekomst noodzakelijk in het geval er koppelingen gemaakt gaan worden met registers zoals bijvoorbeeld de BRP bij transactionele processen.

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
46

**Onderwerp:**  
Bijlage A, Co3

**Vraag:**

Wat wordt verstaan onder een jaarlijkse assurance verklaring?

**Antwoord:**

De referentie naar 'jaarlijkse assuranceverklaring' kunt u beschouwen als niet geschreven (kunt u weglaten). Het voldoen aan gestelde eis te voldoen aan de ISO 27001 certificering en aan de BIO is voldoende. De toelichting onder C.03 in Bijlage A komt als volgt te luiden: “De inschrijver behoort regelmatig de naleving van de cloudbeveiligingsovereenkomsten op compliancy te beoordelen.”

De eis onder C.03.2 komt als volgt te luiden: “De inschrijver zorgt ervoor dat de uitkomsten van de periodieke servicerapportages en de uitkomsten uit de continue compliance op het cloud-beveiligingsbeleid op elkaar aansluiten.”

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**  
RFP - algemeen

**Vraag:**

Kan HDSR voldoende inzet en beschikbaarheid van HDSR medewerkers garanderen op een dusdanige wijze dat er geen vertragingen ontstaan in de projectuitvoering danwel acceptaties van (deel-) resultaten?

**Antwoord:**

Ja, Opdrachtgever kan voldoende inzet en beschikbaarheid van medewerkers garanderen.

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
48

**Onderwerp:**  
Bijlage N, DC7, RM-8, powerpoint presentatie

**Vraag:**

Gezien de gewenste integraties met onder andere I-Navigator, ESRI ArcGIS raden we aan uitgebreid connector framework te gebruiken. Dit kan de benodigde configuratietijd drastisch verkorten voor deze en toekomstige koppelingen (Bijvoorbeeld IBabs & Zaakmanagement). Dit Connector

framework maakt het mogelijk om op basis van lowcode een koppeling te maken met de API's van de genoemde applicaties. Wenst u gebruik te maken van dit connector framework ter aanvulling op de standaard REST API?

**Antwoord:**

Voor uw offerte dient u ervan uit te gaan dat Opdrachtgever niet beschikt over het Connector Framework. Mogelijk dat Opdrachtgever in de toekomst overweegt het Connector Framework aan te schaffen bij de huidige gecontracteerde software-broker van Opdrachtgever.

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
49

**Onderwerp:**  
Algemeen

**Vraag:**

Is er al een bepaalde voorkeur voor een Cloud provider bij HDSR? Bijvoorbeeld OpenText Cloud, Azure Cloud, Google Cloud, etc.

**Antwoord:**

"OpenText Cloud of Microsoft Azure cloud zijn beide een optie. Opdrachtgever kan bij de huidige gecontracteerde softwarebroker zowel licenties afnemen alsook subscriptions.

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
50

**Onderwerp:**  
RFP - algemeen

**Vraag:**

Kunt u svp aangeven wat er gebeurt met bestaande lopende zaken en processen bij het periodiek herinrichten n.a.v. een nieuwe versie van door i-Navigator gepubliceerde data? Wordt bij het toevoegen van een document in een zaak, welke is gestart vóór de nieuwe versie, gebruik gemaakt van de inrichting zoals deze was vóór de update of mogen gebruikte i-Navigator-versies binnen een zaak/dossier gemengd worden.

**Antwoord:**

Een lopende zaak mag nooit beïnvloed worden door een verandering van het onderliggende zaaktype. Het is net als bij wetgeving: als je een watervergunning aanvraagt in december 2021, geldt de wetgeving van december 2021, ook al wordt de vergunning verleend in maart 2022. Dus wil je ook alle metadata nog laten aansluiten bij de versie van december 2021 en

niet de versie van maart 2022. Dat geldt ook voor lopende processen e.d.

**Beantwoord op:** 14-03-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
52 Eisen: U.08.3

**Vraag:**

Hoe denkt HDSR dat de opdrachtnemer verantwoording kan nemen voor de netwerk- desktop omgeving van HDSR?

"De malware-bescherming wordt op verschillende omgevingen uitgevoerd, zoals op mailservers, (desktop)computers en bij de toegang tot het netwerk van de organisatie. De scan op malware omvat onder andere:

- \* alle bestanden die via netwerken of via elke vorm van opslagmedium zijn ontvangen, nog voor het gebruik;
- \* alle bijlagen en downloads nog voor het gebruik;
- \* virtuele machines;
- \* netwerkverkeer;

**Antwoord:**

De leverancier is verantwoordelijk voor de performance en beveiliging van geleverde services, aangrenzende services (niet van leverancier) worden beheerd door HDSR en/of haar toeleveranciers.

**Beantwoord op:** 14-03-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
55 NVI-vraag 28 / antwoord

**Vraag:**

HDSR geeft in haar beantwoording van vraag 28 aan dat de aanschaf van een standaard integratie module gewenst is. Wordt er door u ruimte gemaakt in het prijzenblad voor deze module? En ook sepeeraat in het budget om deze kosten te dekken?

**Antwoord:**

Voor uw offerte dient u ervan uit te gaan dat Opdrachtgever niet beschikt over het Connector Framework. Mogelijk dat Opdrachtgever in de toekomst overweegt het Connector Framework aan te schaffen bij de huidige gecontracteerde software-broker van Opdrachtgever.

**Beantwoord op:** 14-03-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
56

**Onderwerp:**  
RFP - algemeen

**Vraag:**

Is het Inschrijver toegestaan om zowel als hoofdaannemer als als onderaannemer in te schrijven?

**Antwoord:**

Het is toegestaan om zowel als hoofdaannemer in te schrijven als als onderaannemer (in een andere offerte) deel te nemen. U dient wél aannemelijk te maken dat uw deelname op eerder genoemde wijze niet een vervalsing van de mededinging tot gevolg heeft, aangezien opdrachtgever in het aanbestedingsdocument heeft aangegeven dat bij een dergelijke constructie het vermoeden bestaat van vervalsing van de mededinging (paragraaf 2.7.3).

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
57

**Onderwerp:**  
Plafondbedrag

**Vraag:**

Is het plafondbedrag, zoals weergegeven in paragraaf 5.1 van het aanbestedingsdocument, inclusief of exclusief BTW?

**Antwoord:**

Het in paragraaf 5.1 weergegeven plafondbedrag is inclusief BTW.

**Beantwoord op:** 14-03-2022

**Label:** Inhoud