

Nota van Inlichtingen 3: 2023 - 2032 Vervanging Financieel Systeem INK-467

d.d. 12 mei 2022

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|--|--|--|
| 53 | <p>Inschrijvingsleidraad hoofdstuk 4: Programma van Eisen - eis TIJD07, TIJD08, TIJD09, TIJD10</p> | <p>U schrijft: "Opdrachtnemer heeft een back-up/restoreprocedure waarvan een dataverlies van maximaal 2 uur kan worden gegarandeerd."</p> <p>Het SaaS platform van inschrijver is volledig redundant. Er is sprake van een active active omgeving. Mocht er een complete uitval van een van de datacenters zijn dan is het dataverlies maximaal 6 uur.</p> <p>Vraag: Is Aanbestedende dienst bereid de eis aan te passen naar 6 uur?</p> | <p>WSHD stemt in met uw voorstel en past de eis aan naar 6 uur.</p> |
| 54 | <p>Inschrijvingsleidraad - PVE, INF25</p> | <p>Inschrijver laat 1x per jaar een ISAE type 2 rapport op stellen. Deze is downloadbaar op het klantportaal van inschrijver.</p> <p>Vraag: Is aanbestedende dienst bereid de eis aan te passen naar 1x per jaar?</p> | <p>WSHD is hiertoe bereid.</p> |
| 55 | <p>Inschrijvingsleidraad - PVE, TIJD17 TIJD18 TIJD19 en TIJD20</p> | <p>Het automatisch afboeken van de juiste verlofsoorten inclusief houdbaarheid is GEEN onderdeel van de urenregistratie van inschrijver. Inschrijver is van mening dat dit thuis hoort in de verlofmodule van het HR systeem. Het is mogelijk dit eventueel middels koppeling te registreren in de urenregistratie.</p> <p>Vraag: Inschrijver verzoekt deze eisen om te zetten naar een wens.</p> | <p>WSHD heeft bedoeld dat de eis betrekking heeft op het registreren van de verlofuren en niet op het automatisch afboeken inclusief houdbaarheid er van. Daar kunnen andere oplossingen voor mogelijk zijn zoals u voorstelt.</p> |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|------------------------------------|---|---|
| 56 | Inschrijvingsleidraad -PVE, INF22 | <p>Het monitoren van de beveiliging van het SaaS platform valt onder de dienst van de SaaS leverancier. Inschrijver rapporteert dan ook niet over iedere beveiligingsincident. Mocht het een incident betreffen op de omgeving van aanbestedende dienst rapporteert inschrijver hierover.</p> <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met de invulling van deze eis?</p> | WSHD gaat akkoord met deze invulling. |
| 57 | Inschrijvingsleidraad - PVE, INF25 | <p>Inschrijver wordt jaarlijks (eenmaal) gecontroleerd en gerapporteerd middels de ISAE 3402 type II methode. In aanvulling op de ISO27001 die ook jaarlijks plaatsvindt.</p> <p>Vraag: Wenst opdrachtgever tweemaal eenzelfde rapportage te ontvangen?</p> | WSHD wenst jaarlijks beide rapportages te ontvangen. |
| 58 | Inschrijvingsleidraad - PVE, ICC03 | <p>Inschrijver kan de beschikbaar gestelde data beschikbaar stellen voor export in excel, CSV, PDF formats. Alle bijlagen van dossieritems kunnen (via API's) worden opgeslagen op het eigen systeem en een xml auditfile is ook beschikbaar voor export.</p> <p>Vraag: Voldoet inschrijver hiermee aan de eis? Zo nee, kan opdrachtgever verduidelijken wat bedoeld wordt met bijbehorend datamodel?</p> | De inschrijver voldoet hiermee aan de eis. |
| 59 | Inschrijvingsleidraad - PVE, ICD16 | <p>Inschrijver heeft geautomatiseerd dat gebruikers zelf een nieuwe acceptatie of testomgeving klaar kunnen zetten. Doorlooptijd hiervan bedraagt 24 uur gemiddeld, en kan op initiatief van Opdrachtgever opgestart worden. Hierdoor hoeft inschrijver niet geïnformeerd te worden, maar gaat dit automatisch.</p> <p>Vraag: Voldoet inschrijver hiermee aan de eis?</p> | Met deze werkwijze wordt eveneens aan de eis voldaan. |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|------------------------------------|---|---|
| 60 | Inschrijvingsleidraad - PVE, ICD12 | <p>Inschrijver levert een standaardoplossing middels een SaaS oplossing. Wijzigingen/verbeteringen kunnen door klanten worden aangedragen. Welke wijzigingen al dan niet doorgevoerd worden is afhankelijk van de beoordeling van de productmanagers, die het belang van alle klanten in ogenschouw houden, versus de belangen van de individuele gebruikers op het platform. Om deze reden maakt inschrijver nooit beloftes omtrent afgesproken leverdata.</p> <p>Vraag: Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om deze eis te laten vervallen.</p> | De eis komt te vervallen. |
| 61 | Inschrijvingsleidraad - PVE, ICD11 | <p>Afhankelijk van wat als Incident gekwalificeerd wordt, is de oplostijd altijd afhankelijk van het aangediende probleem. In sommige gevallen is het nodig om ruggespraak te houden met productontwikkeling of ict. De geëiste oplostijden gaan hieraan voorbij.</p> <p>Vraag: Kan AD deze eis versoepelen tot een percentage van respectievelijk 80 om 89 procent van de gevallen?</p> | Indien het een calamiteit of productie verstorend incident betreft, is WSHD niet bereid de gestelde normtijden te laten vervallen. Voor overige incidenten is WSHD bereid de normtijden conform uw voorstel aan te passen. Productie verstorend of calamiteit houdt in dat medewerkers de reguliere kritische processen (waaronder doch niet uitsluitend het betaalproces) in het systeem niet kunnen uitvoeren. |
| 62 | Inschrijvingsleidraad - PVE, ICD07 | <p>Inschrijver prevaleert alle contacten te laten verlopen via portaal en telefonie, daar deze contactmomenten standaard in het dossier opgeslagen en geborgd blijven. Risico van e-mail is dat dit niet opgevolgd/traceerbaar is in het geval medewerkers niet (langer) werkzaam zijn. Daarom in belang van opdrachtgever en opdrachtnemer het verzoek om e-mail buiten beschouwing van deze eis te laten.</p> <p>Vraag: Komt inschrijver hiermee afdoende tegemoet aan de eis van de AD?</p> | Inschrijver komt hiermee afdoende tegemoet aan de eis van de WSHD. |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|------------------------------------|--|--|
| 63 | Inschrijvingsleidraad - PVE, ICD06 | <p>Klantportaal voorziet in de mogelijkheid een 'calamiteit' of productie verstrend incident in te sturen te allen tijde. Dit wordt tussen 6.00 's ochtends en 23.00 's avonds binnen 1 uur opgepakt.</p> <p>Vraag: Komt inschrijver hiermee afdoende tegemoet aan de eis van de AD?</p> | Hiermee wordt afdoende invulling gegeven aan de eis van WSHD. |
| 64 | Inschrijvingsleidraad - PVE, ICD04 | <p>SaaS platform heeft de eigenschap om upgrades voor alle klanten uit te voeren. Het is onmogelijk om aan de eis te voldoen om met klanten vooraf in overleg te treden over gepland onderhoud aan het platform. Bovendien wordt er dagelijks onderhoud aan het platform uitgevoerd, echter zonder enige merkbaarheid door opdrachtgever.</p> <p>Vraag: Verzoek om eis te schrappen dan wel 'alleen uitgevoerd in overleg met' te schrappen.</p> | WSHD bedoelt met deze eis dat zij in ieder geval ruim vooraf wordt ingelicht over het geplande onderhoud en hier met opdrachtnemer eventuele knelpunten in het productieproces van WSHD kan bespreken. |
| 65 | Inschrijvingsleidraad - PVE, ICV03 | <p>Gebruikersdocumentatie is raadpleegbaar in een online help.</p> <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met de invulling van deze eis?</p> | WSHD stemt hier mee in. |
| 66 | Conceptovereenkomst - Artikel 2.5 | <p>Het recht van opzegging van opdrachtnemer is hierbij uitgesloten. Inschrijver wil graag aanmerken dat diensten geleverd worden wanneer de betaling wordt voldaan.</p> <p>Vraag: Gaat AD hiermee akkoord?</p> | WSHD stemt hier niet mee in. |
| 67 | Conceptovereenkomst art. 2.1 | <p>Dit artikel spreekt over aanvangsdatum van 1 juli, gezien de uiterlijke indienperiode staat op 23 mei en voorts de evaluatiefase plaats zal vinden, lijkt dit inschrijver een (te) krappe aanvangsdatum.</p> <p>Vraag: Gaat AD akkoord om de genoemde data nader te bepalen?</p> | In verband met de verschuiving van de inschrijvingsdatum zal ook de aanvangsdatum van de overeenkomst verschuiven. Vooralsnog zal de ingangsdatum op 15 juli 2022 worden aangehouden. |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|--|--|--|
| 68 | AWVODI - Artikel 19.3 / antwoord op vraag 40 NVI 2 | <p>Volgens de door het Ministerie van Economische zaken uitgegeven Gids Proportionaliteit wordt hier een disproportioneel risico neergelegd bij Inschrijver, waar geen verzekering tegen af te sluiten is.</p> <p>Vraag: Nadrukkelijk verzoekt ook deze inschrijver om een aansprakelijkheidsbeperking op te nemen met een maximum van 2,5 miljoen per jaar.</p> | <p>WSHD stemt met uw voorstel in en beperkt de aansprakelijkheid tot 2,5 miljoen per jaar. Het aantal gebeurtenissen blijft maximaal 5 en het bedrag per gebeurtenis wordt maximaal € 500.000,-.</p> |
| 69 | Bijlage 1 concept overeenkomst NvI 1 vraag 2 | <p>U schrijft: " De overeenkomst wordt op dit onderdeel aangepast(zie bijgevoegde herziene overeenkomst)."</p> <p>De herziene overeenkomst lijkt niet bijgevoegd te zijn.</p> <p>Vraag: kunt u deze alsnog bijvoegen?</p> | <p>De herziene overeenkomst is als bijlage bij deze nota van inlichtingen 3 geplaatst.</p> |
| 70 | AWVODI - Artikel 4.1 | <p>Inschrijver wordt jaarlijks geauditeerd door een externe partij op ISO 9001 en ISO 27001. Om niet enkel aan een momentopname te voldoen maar ook de kwaliteit van de controls te meten wordt ook jaarlijks een rapportage ISAE 3402 type II uitgevoerd door een reeds bepaalde derde. Als iedere gebruiker van het softwareplatform te allen tijde keuringen uitvoert op de diensten is inschrijver meer tijd kwijt aan het ondersteunen van keuringen dan aan het doorvoeren daadwerkelijke verbeteringen..</p> <p>Vraag: Kan Aanbestedende dienst aangeven dat artikel 4.1 alleen van toepassing is als er gegronde en aantoonbare redenen zijn om een afzonderlijke/extra keuring uit te (laten) voeren?</p> | <p>Uw veronderstelling is correct.</p> |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|------------------------------------|---|---|
| 71 | Inschrijvingsleidraad - PVE, ALG07 | <p>Aanbestedende dienst eist dat rapportages en overzichten live data tonen en verwijst in de eis naar een overzicht (bijlage 11) met financieel rapportages. Bij eis KOP01 schrijft Aanbestedende dienst dat er een koppeling nodig is met Cognos voor managementinformatie.</p> <p>Het is voor Inschrijver niet duidelijk welke rapportages binnen de scope van de aanbesteding vallen. Inschrijver neemt nu aan dat de rapportages in bijlage 11 in Cognos zitten en blijven en dat Inschrijver data aan moet kunnen leveren bij Cognos, zodat de rapportages daar gedraaid kunnen worden. Standaard overzichten zoals openstaande posten lijsten moeten wel direct vanuit het financieel systeem van Inschrijver gegenereerd kunnen worden.</p> <p>Vraag: Is de aanname van Inschrijver juist? Zo nee, welke rapportages blijven in Cognos en welke rapportages vallen binnen de scope van het nieuwe financieel systeem?</p> | Uw veronderstelling is correct. |
| 72 | Prijnsformulier | <p>Voor de bepaling van de prijs bij de opties projecten en uren is het aantal gebruikers van belang.</p> <p>Vraag: van welke aantallen gebruikers moet Inschrijver uitgaan bij de opties?</p> | Het aantal gebruikers van deze optie zal circa 70-100 bedragen. |
| 73 | Prijnsformulier | <p>Voor de bepaling van de licentieprij is het aantal gebruikers van belang. Momenteel heeft Aanbestedende dienst 33 gebruikers in het huidige financieel systeem.</p> <p>Vraag: Met hoeveel gebruikers wenst aanbestedende dienst gebruik te gaan maken in het nieuwe financieel systeem?</p> | Het aantal gebruikers in het nieuwe financieel systeem (zonder de opties) zal naar verwachting 33 zijn. |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|-----------------|--|--|
| 74 | Prijnsformulier | <p>Nu lijkt er alleen ruimte te zijn voor de kosten van de koppeling voor Cognos. Inschrijver stelt voor dat Aanbestedende dienst een nieuw prijsformulier opstelt met daarin een specificatie van de koppelingen. Inclusief de koppelingen die vallen onder de opties:</p> <p>Koppelingen scope: Cognos, Proquero, Sharepoint Koppelingen opties: ADP, Project Online, Cognos (overwerk etc)</p> <p>Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?</p> | <p>Proquero en SharepointOnline worden door middel van API's aangesloten op het financieel systeem. Voor Cognos geldt wel een koppeling. De overige onderdelen behorend bij de twee opties zijn volgens WSHD geen koppelingen. Er is geen aanleiding om het prijsformulier op dit onderdeel aan te passen.</p> |
| 75 | Prijnsformulier | Cel D14. Om welke koppelingen gaat het hier? | Het gaat hier onder andere om SharePointOnline en Proquero m.b.t. stamdata en factuurgegevens/betalingen. |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|--------------------------------------|---|---|
| 76 | Verwerkersovereenkomst - Artikel 5.1 | <p>Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident wordt aanbestedende dienst zo snel mogelijk geïnformeerd, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Deze tijd meent Inschrijver nodig te hebben om adequaat onderzoek te doen om vast te stellen of er sprake is van een datalek. Pas als dat zeker is wenst Inschrijver de aanbestedende dienst te informeren, en niet eerder, daar de meldingstermijn om aan de AP te melden dan reeds start en derhalve eerder verloopt. Aanbestedende dienst kan hierna zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de AP nodig is. Nadat aanbestedende dienst door Inschrijver in kennis is gesteld, heeft aanbestedende dienst hiervoor 72 uur de tijd.</p> <p>Vraag: Is Aanbestedende dienst zich hiervan bewust en wil zij dit risico nemen? Kan de Aanbestedende dienst akkoord gaan met een meldingstermijn van 48 uur i.p.v. 24?</p> | WSHD is zich bewust van dit risico. De meldingstermijn van 48 uur i.p.v. 24 uur is wel akkoord. |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|---------------------------------------|---|---|
| 77 | Verwerkersovereenkomst - Artikel 10.4 | <p>Als er boetes zijn vanuit de Toezichthouder, Autoriteit Persoonsgegevens, zijn die of voor de Verwerkingsverantwoordelijke of voor Verwerker (Inschrijver). Degene die de overtreding maakt ontvangt de boete. Het is derhalve disproportioneel om de boete door te belasten aan de partij die niet onheus gehandeld heeft. Bovendien kan de Verwerker zich niet verzekeren voor contractueel verlegde boetes. Doorbelasten van boetes is ook een zorg van Minister Dekker. Is de aanbestedende dienst bekend met de vragen hierover aan het ministerie: https://www.nldigital.nl/news/avg-boete</p> <p>Als gevolg van de vrijwaring in dit artikel is inschrijver onbeperkt aansprakelijk voor mogelijke claims c.q. boetes van toezichthouders. Een dergelijke onbeperkte vrijwaring is disproportioneel en onevenwichtig. Inschrijver verzoekt dan ook om ten minste aan te sluiten bij een aansprakelijkheidsbeperking van 250.000E.</p> <p>Vraag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gelet op voornoemde documentatie is Aanbestedende dienst bereid om deze bepaling buiten beschouwing te laten? • Is Aanbestedende dienst bereid om aansprakelijkheid wederkerig te maken in het geval Verwerker een boete opgelegd krijgt, om deze door te belasten aan Verwerkingsverantwoordelijke? • Is AD bereid om een aansprakelijkheidsbeperking van 250.000E per gebeurtenis in acht te nemen? | <p>Nee, WSHD is niet bereid deze bepaling buiten beschouwing te laten vanwege bestaande jurisprudentie op dit vlak.</p> <p>De partij die de boete heeft veroorzaakt door niet conform de AVG te handelen, is ook de partij die de boete dient te betalen. Indien WSHD de veroorzaker is van de boete zal de boete door WSHD worden voldaan. In het artikel staat expliciet benoemd dat het gaat om boetes ten gevolgen van schendingen: '...voor de verwerking van persoonsgegevens door of namens Verwerker en/of door Verwerker ingeschakelde (rechts)personen ...'.</p> <p>Aanbestedende dienst is er niet toe bereid de aansprakelijkheid te beperken.</p> |
| 78 | NVI 2 vraag 36 - PvE ARC07 Metadata | Kunt u een voorbeeld geven van welke metadata het betreft? | Het gaat o.a. om metadatavelden als nummer, omschrijving, archiefnominatie, bewaartermijn en datum vernietiging. |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|-----------------------------------|---|--|
| 79 | Prijnsformulier | <p>Inschrijver neemt aan dat in het prijsformulier in de cellen D18, D26 en D32 het jaarbedrag ingevuld moet worden en dat die 10 staat voor het aantal jaar van de gehele looptijd van de overeenkomst. Totaal inschrijfprijs wordt berekend over de gehele looptijd.</p> <p>Vraag: is deze aanname juist?</p> | Uw veronderstelling is juist. |
| 80 | Inschrijvingsleidraad - conversie | <p>In de documentatie is niet terug te vinden welke gegevens vanuit de huidige bronsystemen naar het nieuwe financieel systeem moeten.</p> <p>Inschrijver hanteert een basisscope waarbij alle noodzakelijke gegevens meegaan naar het nieuwe financieel systeem. Het gaat hierbij om de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • actuele gegevens van debiteuren (verkooprelaties) en crediteuren (inkooprelaties); • beginbalans per datum live-gang; • actuele materiële vaste activa; • actuele openstaande posten; • contracten (indien van toepassing). <p>Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met bovenstaande scope? Zo nee, kan aanbestedende dienst aanvullen welke onderdelen hier zijn gemist?</p> | De genoemde onderdelen vallen in ieder geval in de scope. De gewenste migratie- en conversiestrategie is nog onderdeel van de interne voorbereiding en kan mogelijk tot aanvullingen leiden al ligt dat niet in de lijn der verwachting. |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|------------------|--|--------------------------|
| 81 | NVI 1 - vraag 13 | <p>Aanbestedende dienst verwacht monitoring, verhelpen technische storingen, technische ondersteuning bij veranderingen op de koppeling indien gevraagd.</p> <p>Inschrijver kan technische ondersteuning leveren bij veranderingen op de koppeling indien gevraagd, aan de kant van het nieuwe financieel systeem. Veranderingen die aan de kant van de achterliggende applicatie behoren, zijn geen onderdeel van de verantwoordelijkheid van de inschrijver.</p> <p>Vraag: Is aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p> | WSHD is hiermee akkoord. |
| 82 | NVI 1 - vraag 13 | <p>Aanbestedende dienst verwacht monitoring, verhelpen technische storingen, technische ondersteuning bij veranderingen op de koppeling indien gevraagd.</p> <p>Inschrijver richt de benodigde connectoren in, welke worden aangeroepen door de achterliggen applicaties. In de applicatie is handmatig terug te vinden welke informatie over en weer wordt gestuurd. Ervaring leert dat de monitoring vanuit de achterliggende applicatie komt.</p> <p>Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de monitoring gedaan wordt vanuit de achterliggende applicatie?</p> | WSHD kan dit bevestigen. |

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|--|---|---|
| 83 | Inschrijvingsleidraad 5.2 Plan van aanpak | Onder punt 2 vraagt om een overzicht van de uit te voeren activiteiten. Inschrijver geeft in het Plan van aanpak op hoofdlijnen een activiteitenplanning zoals projectintake, workshops, opleiden, conversie, testen etc. Tijdens de workshops maakt Inschrijver in samenspraak met Aanbestedende dienst een veel meer gedetailleerde activiteitenplanning en kent dan taken toe aan de projectleden. Vraag: voldoet Inschrijver met deze weergave van het plan van aanpak aan de invulling van punt 2? | Ja, daarmee wordt voldaan aan de invulling van punt 2. |
| 84 | Inschrijvingsleidraad 5.2 Plan van aanpak | Inschrijver stelt een planning op in een grafische weergave. Dit neemt 1 volledige A4 in beslag. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om het toe te staan dat de planning als losse bijlage aan het plan van aanpak toe te voegen en deze bijlage niet mee te laten tellen in het aantal A4. Exclusief planning blijft het maximum aantal A4 op 8 staan. Vraag: Stemt Aanbestedende dienst hiermee in? | WSHD stemt er mee in dat de planning als aparte bijlage wordt bijgevoegd bestaande uit niet meer dan 1 A4. |
| 85 | Inschrijvingsleidraad 5.2 Plan van aanpak | U vraagt bij punt 4 om een beschrijving van de benodigd middelen. Vraag: wat verstaat Aanbestedende dienst onder benodigde middelen? | WSHD verstaat hier onder meer werk- en opleidingsruimtes, benodigde kantoorartikelen, flip-overs, smartboards, etc. Het is aan inschrijver om te benoemen wat en hoeveel er nodig is tijdens de implementatie en trainingsperiode. |

De bijgestelde indicatieve planning ziet er als volgt uit:

| | |
|----------------------------|---------------------------|
| Indienen inschrijving | 23 mei 2022 tot 14.00 uur |
| Proof of Concept | week 24 |
| Voornemen tot gunning | 22 juni 2022 |
| Ondertekening overeenkomst | 14 juli 2022 |
| Ingangsdatum overeenkomst | 15 juli 2022 |