

---

## Nota van inlichtingen Het leveren van een zaakstelsel, alsmede het leveren van onderhoud, beheer en ondersteuning

---

**Aanbesteding:** Het leveren van een zaakstelsel, alsmede het leveren van onderhoud, beheer en ondersteuning  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Den Helder  
**Referentie:** 2022-013589

**Toelichting:**  
1 vraag wordt nog beantwoord.

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      Bijlage 3A Programma van Eisen, E2

**Vraag:**  
Eis 2 is vrijwel gelijk aan Eis 84. Wij verzoeken u daarom om Eis 2 te laten vervallen.

**Antwoord:**  
Dit is akkoord.

**Beantwoord op:**                      28-04-2022  
**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Bijlage 3A Programma van Eisen, E74

**Vraag:**  
Staat u er voor open om de koppelspecificaties zoals uitgevraagd niet als harde eis aan te houden wanneer er betere, uitgebreidere integraties gerealiseerd kunnen worden via de API? We stellen voor om deze koppelingen bij gunning door te spreken en op basis van de functionele wensen de technische koppeling te bepalen. Is dat akkoord voor u?

**Antwoord:**  
Dit is akkoord, waarbij de voorwaarde blijft dat als de koppeling niet naar wens kan worden gerealiseerd op de andere methode er teruggevallen kan worden op de uitgevraagde methode.

**Beantwoord op:**                      28-04-2022  
**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
3                                      Bijlage 3A Programma van Eisen, E88

**Vraag:**  
U eist hier dat de gemeente de mogelijkheid moet hebben om het publiceren

van nieuwe releases tegen te houden. Dit is in strijd met Eis 54 (De Oplossing wordt geleverd als SaaS). Onze oplossing is een echte SaaS-oplossing, wat betekent dat alle opdrachtgevers gebruikmaken van dezelfde softwareversie die continu en iteratief wordt geüpdatet.

U kunt begrijpen dat, gezien de urgentie bij productieverstorende problemen, het onwerkbaar is om 50 opdrachtgevers om akkoord te vragen alvorens wij een crash-release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van de gemeente Den Helder moeten wachten.

Wij begrijpen echter dat u grip wilt hebben op de software omdat updates mogelijk effect hebben op de uitvoering van uw bedrijfsprocessen. Wij hebben hier samen met onze opdrachtgevers over nagedacht en een praktische oplossing voor bedacht. In ons releasebeleid hebben we een proces beschreven waarbij er periodiek (zeswekelijks) een release wordt geplaatst. De functionaliteiten in deze release zijn in een centraal beschikbare ontwikkelomgeving te volgen. Opdrachtgevers hebben hierbij de mogelijkheid om een release-bezwaar in te dienen wanneer zij achten dat er een productieverstorend probleem wordt geïntroduceerd. Wanneer een release onverhoopt toch een productieverstorend probleem bevat, hebben wij het mandaat van de opdrachtgevers om de release in te trekken.

Kunt u zich in deze invulling van de eis vinden?

**Antwoord:**

Dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, E88

**Vraag:**

Wij brengen zeswekelijks releases uit. Het developmentteam richt zich hierbij vier weken op ontwikkeling en twee weken op kwaliteitscontrole. Dit leidt tot succesvolle en stabiele releases.

Wij werken in sprints van twee weken. De software wordt na elke sprint op de preproductie-omgeving geplaatst. Hier heeft de klant de kans om een opgeleverde feature te testen. De nieuwe software wordt in de week daarna werkelijk gereleased. De klant zal dus nooit overvallen worden.

Gezien het feit dat onze oplossing een SaaS-oplossing is, is het echter mogelijk om op elk willekeurig moment minor verbeteringen door te voeren. Denk hierbij aan oplossingen voor productieverstorende bugs en security

patches. Hierdoor kan er in de striktste zin van de eis niet worden voldaan aan uw eis om minimaal 2 weken van te voren releasementen vast te stellen.

Voorziet u bezwaren op bovenstaande werkwijze? En zo ja, welke?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, E84

**Vraag:**

Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA die voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 50 verschillende versies van de SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst of aanvullende documenten zoals het releasebeleid. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie tijdens de GAT en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de hoofdovereenkomst? Zo niet, welke knelpunten ziet u?

**Antwoord:**

Dit is akkoord, waarbij de voorwaarden uit het Programma van Eisen wel als minimum wordt gehanteerd.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, E86

**Vraag:**

Wij hebben een gebruikersvereniging en een community platform waar onze klanten samenkomen en veel voorkomende problemen besproken kunnen worden. Wordt op deze manier voldoende voldaan aan uw eis om inzicht te hebben in de meldingen van andere klanten?

**Antwoord:**

Ja, op deze wijze wordt voldaan.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, E79

**Vraag:**

Met veel van onze klanten werken wij op basis van het train-de-trainer principe. Dit wil zeggen dat wij een selecte groep van 'key-users' opleiden tot het verzorgen van eindgebruikerstraining. Op deze manier is het niet nodig om bij iedere nieuwe medewerker een consultant van ons in te schakelen. Staat u open voor het train-de-trainer-principe of wenst u opleidingen volledig uit te besteden?

**Antwoord:**

Wij verwachten dat een groot deel van de eindgebruikers door de opdrachtnemer wordt opgeleid.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, E74

**Vraag:**

Beschikt de Opdrachtgever over een eigen Digikoppeling-adapter waarmee met MijnOverheid gekoppeld kan worden of verwacht deze dat Inschrijver deze aanbiedt?

**Antwoord:**

De gemeente Den Helder heeft een Abonnement MijnOverheid Berichtenbox via open Tunnel van Jnet.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, E74

**Vraag:**

Voor de nader te bepalen VTH oplossing eist u een koppeling op basis van (onder andere) Zaak- en documentservices 1.2. In Eis 56 eist u echter "De standaardservice Standaard Zaak- en Documentservices 1.1". Wij verzoeken

u om in Eis 74 "Zaak-en documentservices 1.2" te vervangen door "Zaak- en documentservices 1.1".

**Antwoord:**

Dat is niet akkoord, wij verwachten dat de nader te bepalen VTH oplossing zal koppelen op basis van versie 1.2 of de ZGW API's.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, E74

**Vraag:**

U eist dat Inschrijver koppelt met verschillende nader te bepalen tools: een RIS/BIS oplossing, een DCR tool en een VTH tool. Zonder informatie over de specifieke tools, is het niet mogelijk om aan deze eis te conformeren. Wij weten nu namelijk niet of we deze koppelingen al hebben, hoeveel werk erin gaat zitten en wat de kosten zullen zijn. Wij verzoeken u met klem om deze eis te laten vervallen, en daarmee ook de koppelingen van het prijzenformulier te verwijderen.

**Antwoord:**

Deze eis vervalt en het prijsformulier wordt niet aangepast. Deze koppelingen worden gevraagd op basis van standaarden. Wij zijn er van overtuigd dat op basis hiervan een prijs afgegeven kan worden. Mochten bij de definitieve keuze van de oplossingen echter onvoorziene omstandigheden ontstaan dan gaat de gemeente Den Helder daar met de opdrachtnemer over in gesprek.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, E74

**Vraag:**

Beschikt de gemeente over licenties voor Microsoft Office 365?

**Antwoord:**

Ja, de gemeente heeft de licenties Microsoft Office 365.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 12                      **Onderwerp:**  
Bijlage 3A Programma van Eisen, E66

**Vraag:**

Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de gemeente voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan eis 66? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u om dit te verduidelijken.

**Antwoord:**

Momenteel wordt gebruik gemaakt van Zivver Bij enkele zaaktypes wordt hiervan gebruik gemaakt. Dit is dan facultatief in te geven door de gebruiker.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 13                      **Onderwerp:**  
Bijlage 3A Programma van Eisen, E64

**Vraag:**

Onze oplossing maakt inderdaad gebruik van SAML via de AD(FS) server van de opdrachtgever. Een voordeel hiervan is dat het authenticatieproces buiten de oplossing plaatsvindt en geheel door de opdrachtgever zelf is in te richten. Hier kunt u ook bepalen of mensen buiten het eigen netwerk dienen aan te melden dmv two-factor authentication. Wij gaan er vanuit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Zo niet kunt u een toelichting geven?

**Antwoord:**

Op deze wijze wordt ook aan de eis voldaan.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 14                      **Onderwerp:**  
Bijlage 3A Programma van Eisen, E61

**Vraag:**

Aan deze eis kan enkel voldaan worden voor zover de twee laatste major versies van de meest gangbare browsers ook daadwerkelijk ondersteund worden door de leveranciers van de desbetreffende browsers. Gaat u akkoord met deze toevoeging?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 15  
**Onderwerp:** Bijlage 3A Programma van Eisen, E39

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 16  
**Onderwerp:** Bijlage 3A Programma van Eisen, E30

**Vraag:**

U eist dat Inschrijver koppelt met een nader te bepalen documentcreatiETOOL. Zonder informatie over de specifieke tool, is het niet mogelijk om aan deze eis te conformeren. Wij weten nu namelijk niet of we deze koppeling al hebben, hoeveel werk erin gaat zitten en wat de kosten zullen zijn. Wij verzoeken u met klem om deze eis te laten vervallen, en daarmee ook de koppeling van het prijzenformulier te verwijderen.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 10.

**Beantwoord op:** 28-04-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 17  
**Onderwerp:** Bijlage 3A Programma van Eisen, E12

**Vraag:**

In ons zaakstelsysteem is signalering buiten de oplossing mogelijk bij registratie van een nieuwe zaak. Deze signalering is in te stellen op het niveau van een individuele gebruiker. We hechten waarde aan de zelfredzaamheid van de gebruiker waarbij hij of zij zelf aan kan geven aan welke signalering behoefte is. Voor een gebruiker die iedere dag in de oplossing werkt kunnen

signaleringen buiten de oplossing als niet relevant en zelfs hinderlijk worden ervaren. In het gebruikersprofiel geeft de medewerker zelf aan bij welke diverse gebeurtenissen een signalering buiten de oplossing gewenst is. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, wat zijn uw bezwaren?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, E11

**Vraag:**

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 gemeente acceptabel om dit op basis van in te richten taken te realiseren?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, E1

**Vraag:**

Omdat wij scrum werken en kort achter elkaar releasen zou er erg weinig tijd zijn voor de ontwikkeling. Zoals de eis nu is omschreven, zou in de praktijk 'eerstvolgende release' zelfs kunnen betekenen dat er in een dag opgeleverd dient te worden. Om het werkbaar te houden verzoeken wij u om "eerstvolgende release" te vervangen door "binnen twee maanden".

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaakstelsel 2022-013589, 6.3.13 PIP

**Vraag:**

Het valt ons op dat voor het gunningscriterium PIP relatief weinig punten zijn te behalen. Kunt u aangeven wat daarvan de reden is? Bent u voornemens de PIP van het zaakstelsel actief in te zetten?

**Antwoord:**

Dat is een bewuste keuze. De gemeente Den Helder is van plan om de PIP actief in te zetten, maar hecht hier beperkte waarde aan.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaakstelsel 2022-013589, 6.3.11. KCC

**Vraag:**

U benoemt: "De PDC wordt beheerd in het van de gemeente Den Helder.". Voor de volledigheid: kunt u aangeven welk woord hier is weggefallen?

**Antwoord:**

Het woord "CMS" is hier weggefallen.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaakstelsel 2022-013589, 6.3.2. Zaakregistratie

**Vraag:**

Kunt u iets nader toelichten wat u bedoelt met "Beschrijf ook of er verschillen zijn tussen de kanalen waarop de zaak is binnengekomen."?

**Antwoord:**

De vraag is of er verschillen zijn bij de registratie en behandeling van een zaak afhankelijk van het kanaal waarop de zaak is binnengekomen.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaakstelsel 2022-013589, 6.1 Beoordelingsmethode

**Vraag:**

Welke functierollen zijn vertegenwoordigd in de beoordelingscommissie?

**Antwoord:**

Technisch applicatiebeheer, beheerder Documentcreatie, Functioneel beheerder, Eindgebruiker, Adviseur ICT, Bestuurondersteuner

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaakstelsysteem 2022-013589, 6.1 Beoordelingsmethode

**Vraag:**

We verzoeken u omwille de kwaliteit van de inschrijving het maximum aantal A4 per vraag te verruimen naar 4 A4 (exclusief screenshots).

**Antwoord:**

Dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaakstelsysteem 2022-013589, 5.3 ISO 27017 en ISO 27018

**Vraag:**

We zien in soortgelijke aanbestedingen in de meeste gevallen dat deze certificeringen (ISO 27017 en 27018) als eis worden gesteld (zonder documentatie). Wat is voor u de meerwaarde om de documentatie /onderbouwing op te vragen?

Als leverancier van een moderne SaaS-applicatie onderhouden we geen eigen datacenters, maar huren we deze bij derde partijen. Om die reden hebben wij niet zelf de ISO 27017 certificering. Het heeft voor ons als leverancier geen enkele meerwaarde om deze ISO-certificering te halen aangezien onze hostingpartij AWS hierover beschikt

We willen u daarom vragen om deze gevraagde documentatie te laten vervallen. Wilt u dat niet, dan kunt u bijvoorbeeld ook een conformiteitsverklaring uitvragen als bewijsstuk. Dat is meer marktconform dan uw huidige uitvraag. Gaat u akkoord met het toesturen van een conformiteitsverklaring betreffende ISO27017 en ISO27018?

**Antwoord:**

Wij willen zien dat een inschrijver daadwerkelijk aan de gestelde eisen

voldoet. U mag van een onderaannemer gebruiken om te voldoen aan een geschiktheidseis. NB. voor iedere onderaannemer dient een bijlage 10 bij de inschrijving gevoegd te worden.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaakstelsysteem 2022-013589, 5 Geschiktheidseisen

**Vraag:**

U eist dat Inschrijver een aantal bewijsstukken binnen 2 werkdagen na voorlopige gunning aanlevert. Aangezien er op dit moment in de markt meerdere aanbestedingen lopen, verzoeken wij u om deze termijn te verlengen naar een marktconforme periode van 7 werkdagen.

**Antwoord:**

Het verruimen van de termijnen gaat ten koste van de implementatietijd. De termijn wordt niet verlengd.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaakstelsysteem 2022-013589, 3.5 Facturatie

**Vraag:**

Gaat u ermee akkoord dat aanbestedende dienst en leverancier een duidelijke planning afspreken voor de acceptatietest? En dat als de samen overeengekomen planning meer dan een maand uitloopt, de leverancier mag uitgaan van acceptatie?

**Antwoord:**

Gaat u ermee akkoord dat aanbestedende dienst en leverancier een duidelijke planning afspreken voor de acceptatietest? Ja, dat is akkoord.

En dat als de samen overeengekomen planning meer dan een maand uitloopt, de leverancier mag uitgaan van acceptatie? Nee,, daar mag niet van worden uitgegaan.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaakstelsysteem 2022-013589, 3.5 Facturatie

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Paragraaf 3.5 blijft ongewijzigd van toepassing.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaaksysteem 2022-013589, 2.16 Boete

**Vraag:**

Als SaaS-leverancier ontwikkelen wij onze software continu door. Het is mogelijk dat er hierbij bugs ontstaan, die wij vanzelfsprekend zo snel mogelijk oplossen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat bugs buiten de bepaling worden gehouden?

**Antwoord:**

Bugs zullen vallen in categorie 1 of 2 van de SLA deze worden binnen 24 of 48 uur opgelost of er wordt een workaround

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag Zaaksysteem 2022-013589, 1.5 Planning en termijnen

**Vraag:**

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 twee 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.

**Antwoord:**

Het verruimen van de termijnen gaat ten koste van de implementatietijd. De termijn wordt niet verlengd.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst 9.6 / Offerteaanvraag 3.7 Rapportage

**Vraag:**

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. Tevens hebben wij een gebruikersvereniging en een community platform waar onze klanten samenkomen en veel voorkomende problemen besproken kunnen worden. Wordt hiermee voldoende invulling gegeven aan eis? En zo niet, wat zijn uw bezwaren?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst 7.3

**Vraag:**

Het is gebruikelijk om voor de kosten voor de SaaS-applicatie (incl koppelingen) de index "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport groep J62" aan te houden. Dat is conform GIBIT 2020 (9.8). Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. De offerteaanvraag en concept overeenkomst zullen worden aangepast. Na de 2e Nota van Inlichtingen worden deze aangepast geüpload.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
Bijlage 11 Demoscript

**Vraag:**

Gaat u ermee akkoord om voor de demonstratie behandeling 80 minuten uit te trekken in plaats van de beoogde 70 minuten? Uit ervaring is 70 minuten krap.

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. De genoemde 70 minuten is voldoende.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
34

**Onderwerp:**  
Bijlage 10 Verklaring in geval van onderaanneming

**Vraag:**

Om de administratieve last voor individuele inschrijvers te verlagen, is het gangbaar dat alleen de voorlopig gegunde partij dergelijke verklaringen op dient te leveren. Bent u bereid om deze werkwijze ook bij deze aanbesteding toe te passen?

**Antwoord:**

Bijlage(n) 10 dienen direct bij de inschrijving ingediend te worden.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
35

**Onderwerp:**  
Bijlage 3A Programma van Eisen, eis 74

**Vraag:**

U beschrijft dat u een koppeling eist met GemeenteOplossingen of een nader te bepalen RIS/BIS oplossing. Is er dan een reële verwachting dat het RIS van GO binnenkort vervangen gaat worden? Per wanneer is dat? Het is uiteraard lastig/onmogelijk om een koppeling aan te bieden als onderdeel van de scope zonder te weten wat deze eventuele opvolger is van GO. Hoe moeten wij hiermee omgaan in onze aanbieding?

**Antwoord:**

Ook voor de RIS/BIS oplossing zal op korte termijn een aanbesteding

starten. Als de gunning hiervoor is afgerond, zal met de inschrijver aan wie de gunning van het zaakstelsel gedaan nader overlegd worden op welke wijze de koppeling zal moeten worden gerealiseerd.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage 3A Programma van Eisen, eis 66

**Vraag:**

Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de gemeente voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan E66? Indien dit niet het geval is verzoeken wij u om dit te verduidelijken.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 12.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Offerteaanvraag, hoofdstuk 6.3.17, Common Ground

**Vraag:**

Wij verwachten dat het toegroeien naar een Common Ground architectuur meer neigt naar een revolutie dan naar een evolutie. Dat betekent dat wij voorzien dat de huidige traditionele zaaksystemen zullen worden vervangen door nieuwe zaakgerichte toepassingen, deels generiek en deels taakspecifiek. Dat betekent dat de scope van hetgeen we u in de toekomst gaan leveren fors kan veranderen om te kunnen passen binnen de toekomstige common-ground-architectuur. In hoeverre staat u ervoor open om dergelijke grote veranderingen als changes binnen de overeenkomst te behandelen?

**Antwoord:**

Het Common Ground principe zal binnen de gemeente Den Helder voor de grotere applicaties gaan gelden. Gezien de relaties met andere datasystemen zal dit onvermijdelijk zijn.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

38 Offerteaanvraag, hoofdstuk 6.3.15, Bestuurlijke besluitvorming

**Vraag:**

Wij kunnen u 2 mogelijkheden bieden voor het proces van bestuurlijke besluitvorming. Mogelijkheid 1 is het continueren van de huidige situatie waarbij voorstellen en agenda's worden gemaakt in de Besluitstraat. Voordeel van deze variant is dat hierdoor mensen niet anders hoeven te gaan werken en dat er geen implementatieinspanning nodig is. Mogelijkheid 2 is de situatie waarbij wij het proces wat nu in de Besluitstraat plaatsvindt vanuit het zaakstelsel laten verlopen, waarbij de Besluitstraat wordt uitgefaseerd. Heeft u een duidelijke voorkeur voor 1 van beide mogelijkheden en wilt u alleen die beschreven zien in de beantwoording? Of is het ook mogelijk dat wij beide mogelijkheden beschrijven in onze beantwoording zodat u deze alternatieven goed kunt vergelijken en u het voor u best passende alternatief kunt kiezen?

**Antwoord:**

Voor dit subgunningscriterium mogen 2 alternatieven in inschrijving worden opgenomen.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E87

**Vraag:**

Bij SaaS gaat de trend juist naar continuous delivery, waarbij incrementele updates met hogere frequentie uitgerold worden. Hierdoor kan ook opdrachtgever sneller over de laatste fixes c.q. verbeteringen beschikken. Het is daarom niet wenselijk om elke update minimaal 2 weken van tevoren aan te kondigen. Wij verzoeken u daarom ermee akkoord te gaan dat deze vooraankondiging alleen van toepassing is op major updates.

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E87

**Vraag:**

Bij meldingen in categorie 1 en 2 wordt naast de oplostijd ook een work-

around geëist. We gaan ervan uit dat deze eis alleen relevant is indien een workaround technisch ook mogelijk is. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Ja, dat wordt bevestigd.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E87

**Vraag:**

Bij categorie 1 meldingen staat een reactietijd van 30 minuten gemeld, welke 24/7 geldt. Er staat 24/7 een storingsdienst op afroep beschikbaar, welke op basis van automatische monitoring wordt ingeschakeld bij storingen op de SaaS-omgeving. Deze personen achterhalen dan zo spoedig mogelijk de oorzaak en starten de herstelwerkzaamheden. Het is echter niet realistisch om te verwachten dat deze personen dan ook binnen 30 minuten richting alle klanten gaan reageren. Bij een dusdanige storing buiten kantoor tijden achten wij het ook juist zinvoller dat deze mensen zich concentreren op herstel. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk ook bij categorie 1 aan te geven dat dit geldt "Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00".

**Antwoord:**

Uw suggestie wordt overgenomen.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E87

**Vraag:**

De reactietijden voor categorie 1 en 2 meldingen zijn zeer kort. Indien zich een dusdanig probleem voordoet is de kans aanzienlijk dat er op dat moment meerdere klanten last van hebben. Het is dan ons inziens niet werkbaar om binnen zo korte tijd op alle klantmeldingen inhoudelijk te reageren. Wij verzoeken u daarom de reactietijden voor categorie 1 en 2 aan te passen naar respectievelijk 1 uur en 2 uur.

**Antwoord:**

Uw suggestie wordt overgenomen.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E87

**Vraag:**

Inschrijver hanteert inderdaad 4 urgentiecategorieën in zijn webportaal. Daarbij zijn de laatste categorieën net iets anders ingedeeld. De categorieën zijn als volgt: "Critical, hoog, middel, laag". Gebruikers en beheerdersvragen vallen daarbij in de categorie "laag". Deze kunnen wel binnen 1 week beantwoord worden. Gezien al onze klanten gebruikmaken van dit webportaal is het niet mogelijk deze categorieën per klant te anders in te delen. Wij verzoeken u daarom hiermee akkoord te gaan.

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 13.4

**Vraag:**

Hier staat nu alleen "overige schade", zonder enige limitatieve opsomming. Dat kan in geval van een eventuele schadeclaim tot veel discussie leiden. Wij verzoeken u daarom hier toe te voegen dat het gaat om "directe" schade, ofwel om een opsomming te geven van hetgeen voor schadevergoeding in aanmerking komt.

**Antwoord:**

Het BW kent geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Derhalve wordt die toevoeging niet overgenomen. Het betreft alle schade die wordt veroorzaakt door de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt. Met daarop van toepassing de beperkingen die zijn opgenomen in artikel 13.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 9.2

**Vraag:**

In dit artikel is aangegeven dat 30% van de facturatie in aanmerking komt na

integrale acceptatie (voor zowel eenmalige als periodieke kosten). Over het feitelijke acceptatieproces zijn in de GIBIT echter geen aanvullende afspraken opgenomen. Om onduidelijkheden te voorkomen in het facturiemoment, verzoeken wij u akkoord te gaan met het verzoek om het acceptatieproces af te ronden binnen 30 dagen na de oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving en vervolgens binnen 5 werkdagen hiervan verslag uit te brengen. Wij stellen daarom voor om de derde zin van dit artikel als volgt aan te passen: "Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, 100% bij Acceptatie, waarbij de Acceptatieprocedure binnen 30 dagen na oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving wordt uitgevoerd.

**Antwoord:**

Zowel de gemeente Den Helder als de opdrachtnemer hebben belang bij een zo snel mogelijke acceptatie. De gemeente Den Helder wil zich echter niet door akkoord te gaan met bovenstaande bepaling eraan verbinden over te moeten gaan tot te snelle acceptatie. Uw voorstel is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 6.1 sub i

**Vraag:**

Hier wordt verwezen naar de "ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst [...] in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden". Voor de duidelijkheid stellen we voor het versienummer van de van toepassing zijnde Gemeente ICT-kwaliteitsnormen in de overeenkomst op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

De Gemeentelijke-ICT-kwaliteitsnormen-v2021 worden aan de aanbestedingsdocumenten toegevoegd.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

GIBIT, artikel 4.2 sub i

**Vraag:**

We begrijpen dat de in de implementatieplan opgenomen einddatum voor de implementatie als fataal wordt beschouwd. Er zouden zich echter situaties

kunnen voordoen waardoor hiervan met wederzijds akkoord afgeweken wordt. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende aanvulling van sub i: "..., tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen."

**Antwoord:**

Paragraaf 2.2 van de concept overeenkomst voorziet in dit soort situaties.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, artikel 8.1, pag. 6

**Vraag:**

Hier staat dat kosten voor training en opleiding achteraf worden gefactureerd o.b.v. de werkelijk bestede uren. Onzes inziens is het bij een aanbesteding juist wenselijk vooraf al zoveel mogelijk duidelijkheid over de kosten te hebben. Facturatie achteraf o.b.v. regie lijkt ons wat minder bij die gedachte passen. We stellen daarom voor om kosten voor training en opleiding als vast onderdeel van de implementatie, en dus ook het facturatieschema, te zien. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Uw suggestie wordt niet overgenomen.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, artikel 7.2, pag. 5

**Vraag:**

U geeft hier aan dat de prijzen vast zijn voor de volledige looptijd van de overeenkomst (i.c.m. artikel 7.3 lijkt dit in elk geval voor de periodieke kosten te gelden). In artikel 9.7 GIBIT is juist een indexatiemogelijkheid opgenomen, gekoppeld aan een specifiek prijscijfer van het CBS. Zeker gezien de opwaartse inflatiedruk, achten wij het een te eenzijdige bepaling om de prijzen voor mogelijk 10 (!) jaar vast te zetten. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk indexatie conform artikel 9.7 GIBIT toe te staan.

**Antwoord:**

Artikel 7.2 blijft ongewijzigd van toepassing.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, artikel 5.2, pag. 5

**Vraag:**

We begrijpen de insteek van dit artikel, maar verzoeken u deze als volgt te nuanceren: "De verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst blijven na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst bestaan totdat Opdrachtnemer alle (persoons)gegevens aan Gemeente heeft terugbezorgd en onherroepelijk vernietigd, e.e.a. conform AVG en artikel 22 GIBIT."

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Artikel 5.2 van de concept overeenkomst blijft ongewijzigd van toepassing.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, artikel 4.2, pag. 5

**Vraag:**

Hier staat dat opdrachtnemer niet gerechtigd is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente "nieuwe of andere typen of versies te leveren". Bij SaaS-software is het echter gebruikelijk dat regelmatig Updates worden toegepast, waardoor de gemeente altijd over de laatste versie beschikt. We gaan ervan uit dat het uitrollen van Updates (conform definitie GIBIT) onderdeel van de beoogde opdracht is en voor het toepassen hiervan geen schriftelijke toestemming nodig is. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Dat is correct, dit geldt niet voor Updates (conform definitie GIBIT)

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, artikel 3.3, pag. 5

**Vraag:**

Bij een looptijd van maximaal 10 jaar willen we als leverancier ook de mogelijkheid hebben om aan te geven niet te willen verlengen - natuurlijk

wel met een lange opzegtermijn vooraf. Wij verzoeken u daarom de volgende tekst aan dit artikel toe te voegen: "Opdrachtnemer is niet verplicht een verlenging te accepteren, mits hij minimaal twaalf (12) maanden voor afloop van de (verlengde) looptijd schriftelijk aan Opdrachtgever heeft gemeld de Overeenkomst niet te willen verlengen."

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
54

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, artikel 1.6, pag. 4

**Vraag:**

De definities van de begrippen "Dienst/Diensten" en "Zaak/Zaken" lijken erg op elkaar. Voor zover wij kunnen zien, wordt met beide begrippen grotendeels hetzelfde bedoeld, Gezien "zaken" alleen één keer in de overeenkomst wordt gebruikt, stellen we voor om het begrip in dat artikel naar "Diensten" te wijzen en de definitief van "Zaak/Zaken" te schrappen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, e.e.a. blijft ongewijzigd. Onder Zaken wordt de Oplossing verstaan.

**Beantwoord op:** 28-04-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
55

**Onderwerp:**

Bijlage 10 Verklaring in geval van onderaanneming

**Vraag:**

Deze bijlage suggereert dat inschrijvers dit formulier voor alle onderaannemers dient in te vullen. We gaan er echter van uit dat bijlage 9 alleen ingediend hoeft te worden voor onderaannemers waarbij inschrijver een beroep op de draagkracht doet, zoals bedoeld in Deel II C van het UEA. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Nee, dat wordt niet bevestigd, Voor iedere onderaannemer die wordt ingezet voor de uitvoering van de opdracht t.b.v. de gemeente Den Helder dient bijlage 10 door beide partijen ondertekend ingediend te worden.

**Beantwoord op:** 28-04-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 56  
**Onderwerp:** Offerteaanvraag, hoofdstuk 2.16, pag. 11

**Vraag:**

De GIBIT geeft reeds mogelijkheden om leverancier bij niet-nakoming van zijn verplichtingen te kunnen straffen, o.a. door het eisen van schadevergoeding of uiteindelijk ontbinding van de overeenkomst. Een aanvullend boetebeleid is in de GIBIT bewust niet opgenomen. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk hoofdstuk 2.16 van de offerteaanvraag niet van toepassing te verklaren. Ook omdat de subgunningscriteria vrijwel allemaal functionele wensen van het product zijn die onderdeel zijn van de acceptatie. We vinden het niet passen dat de opdrachtgever hier op kan terugkomen om vervolgens het boetebeding van toepassing te laten zijn.

**Antwoord:**

Paragraaf 2.16 van de offerteaanvraag blijft ongewijzigd van toepassing.

**Beantwoord op:** 28-04-2022  
**Label:** Juridisch