



Nota van Inlichtingen III bij: Zaaksysteem Velsen
Gepubliceerd onder nummer: VLS 202109 - 2100325
Datum: 27 mei 2022

Nr	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Contract	Nvl 1A - 48 / Bijlage I Service Level Agreement Zaaksysteem aangepaste versie nav Nvl 1 - 5.11	U gaf in Nvl 1A - 48 akkoord om "op locatie" te verwijderen uit het artikel. Dit is in de nieuwe versie nog niet gedaan. We vragen u dit alsnog te doen.	In Nota van Inlichtingen Ia en in deze Nota van Inlichtingen zijn/worden toezeggingen gedaan voor aanpassingen. Deze aanpassingen zullen na gunning, en na overleg met de winnende inschrijver, gedaan worden om eerst dan de SLA definitief te maken.
2	Contract	Nvl 1A - 38 / Bijlage I Service Level Agreement Zaaksysteem aangepaste versie nav Nvl 1 - 5.6 Probleemmanagement	U gaat hier akkoord met rapportages over diensten, onderhoud, services en kwaliteit via een online portal. Gaat u in diezelfde lijn ook akkoord met een online portal voor trendanalyse? Wordt hiermee voldoende invulling gegeven aan eis? En zo niet, wat zijn uw bezwaren?	Akkoord
3	Contract	Nvl 1A - 38 / Bijlage I Service Level Agreement Zaaksysteem aangepaste versie nav Nvl 1 - 5.10 Beschikbaarheidsbeheer	U gaat hier akkoord met rapportages over diensten, onderhoud, services en kwaliteit via een online portal. Gaat u in	Akkoord



			diezelfde lijn ook akkoord met een online portal voor live inzage in beschikbaarheid van de oplossing? Bij een verstoring die significante downtime heeft veroorzaakt, leveren wij aanvullend een analyse van het incident (RCA). Wordt hiermee voldoende invulling gegeven aan eis? En zo niet, wat zijn uw bezwaren?	
4	Contract	Nvl 1A - 43 / Bijlage I Service Level Agreement Zaaksysteem aangepaste versie nav Nvl 1 - 5.3 Service niveau	U bent akkoord met functiehersteltijd van prio 1 meldingen tijdens kantooruren. We willen u vragen om ook voor de minder urgente prio 2/3/4 meldingen akkoord te gaan met reactie en responsetijden tijdens kantooruren.	Akkoord
5	Contract	Bijlage I Service Level Agreement Zaaksysteem aangepaste versie nav Nvl 1 - 5.11	"Alle acties welke u bij 5.11/5.12/5.13 benoemd zijn doorlopend onderdeel van ons proces of onderdeel van de dienstverlening welke geleverd wordt.	Akkoord
6	Contract	Bijlage I Service Level Agreement Zaaksysteem aangepaste versie nav Nvl 1 - 5.1 / 5.2 / 5.3	Daarnaast hebben wij niet klantspecifiek te maken met kalibratie of afstelling van de systeeminstellingen. Het controleren, parametreren en	Gemeente is bereid om niet-relevante clausules in overleg te herzien (of verwijderen) zolang dit geen degradatie tot gevolg heeft van de gestelde kwaliteitsniveaus.



			<p>corrigeren van ons platform gebeurd dagelijks, dit is niet een actie welke wij een keer per jaar met klanten kunnen uitvoeren. Back-up en restore is bij ons technisch geregeld en niet de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever of op locatie van de opdrachtgever. Andere punten zoals genoemd in deze paragraaf passen niet bij een SaaS-oplossing en valt onder de dienst welke geleverd wordt. Wij vragen u deze paragraaf te laten vervallen of meer toe te spitsen op specifiek een SaaS-oplossing, zoals u ook eist in E53."</p>	
7	Contract	Nvl 1A - 106	<p>"Wij hebben uw concept SLA beoordeeld en het lijkt erop dat u deze standaard baseert op een SLA t.b.v. een on premise applicatie, wat in strijd is met uw eis voor een SaaS-applicatie (E53).</p> <p>Een aantal voorbeelden: - 4.5: Opdrachtgever zal de Software ten behoeve van het gebruik voor het beoogde doel mogen aanwenden, waaronder</p>	<p>Akkoord, waarbij wij uit willen gaan van de concept SLA, maar deze aanpassen daar waar nodig/nuttig. Dit mag geen degradatie tot gevolg hebben voor de gestelde kwaliteitsniveaus.</p>

			<p>is begrepen de bevoegdheid tot outsourcing en uitwijk. -> Wat bedoelt u in deze optiek met outsourcing en uitwijk?</p> <p>- 3.6: Het geven van ondersteuning door training, simulatie en "warme overdracht" van alle inrichtings- en beheertaken zowel op functioneel, technisch als operationeel gebied inclusief de back-up en restore procedures. (3.6) -> Bij een SaaS oplossing ligt het technisch beheer volledig bij de leverancier, waaronder back-up en restore procedures. Wat bedoelt u in de SLA met dit punt? Kunt u dit nader toelichten?</p> <p>- 5.3: Het is optioneel mogelijk om dit standaard service window uit te breiden naar volcontinue, dus 24 uur per dag (ook in het weekend en /of feestdagen). -> Het standaard service window is inderdaad tussen 8:00 en 18:00, maar voor P1</p>	
--	--	--	---	--

		<p>incidenten is een noodnummer beschikbaar welke 24/7 te bereiken is. Hoe en in welke vorm ziet u uw uitbreidingsverzoek voor u?</p> <p>- Ook 5.13 Datarecovery / Restore is toegespitst op een on-premise product.</p> <p>Zoals bovenstaande punten laten zien, sluit uw SLA niet aan bij een SaaS-dienst. Het vormt een groot risico voor ons als SaaS- leverancier om hieraan te conformeren. Dit leidt tot een serieuze overweging om niet in te schrijven op uw uitvraag. We begrijpen uw keuze voor het handhaven van 1 gemeentelijke SLA. Wel zien we hierin een verbeterpunt om verder te reiken dan on premise producten. We willen u daarom aanbieden om na de voorlopige gunning samen een marktconforme, generieke SLA voor SaaS-diensten op te stellen, die niet alleen voor de levering van het zaakstelsel, maar ook algemeen gebruikt</p>	
--	--	--	--



			kan gaan worden door de gemeente. Gaat u hiermee akkoord?"	
**	**	**	**	**