

Nota van inlichtingen 1

Voor u ligt de Nota van Inlichtingen behorend bij de aanbesteding generiek zaaksysteem (incl. DMS en RMA) van Gemeente Hulst met kenmerk HUL220224. Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die Gemeente Hulst via TenderNed heeft ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze nota zoals de houder(s) van de Aanbestedingsdocumenten de vragen hebben gesteld. Gemeente Hulst heeft de vragen en de antwoorden in deze nota verwerkt.

Eventuele resterende onduidelijkheden en aanvullende verduidelijkende vragen kunnen wederom via TenderNed gesteld te worden, een en ander conform de procedure en handelswijze zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad. De sluitingsdatum hiervoor is vrijdag 1 april 2022 om 9.00 uur. Gemeente Hulst zal geen nieuwe vragen in behandeling nemen. De beantwoording van de aanvullende vragen zal wederom gepubliceerd worden in een tweede Nota van Inlichtingen.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de Aanbestedingsstukken en daarmee van de overeen te komen Overeenkomst. Alle Eisen staan bij verzending van de bovengenoemde laatst beoogde Nota van Inlichtingen in beginsel vast; er kunnen geen wijzigingen van welke aard dan ook worden doorgevoerd, tenzij dit nadrukkelijk reeds is overeengekomen in de aanbestedingsdocumenten en / of de Nota's van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. 21 maart 2022 gepubliceerd op TenderNed.

Referentie	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Planning	Planning <u>(eerder gestelde vraag en antwoord gedurende de procedure)</u>	Momenteel lopen er diverse aanbestedingen tegelijkertijd. De deadlines van al deze aanbestedingen liggen binnen 2 weken erg dicht bij elkaar. Iedere inschrijver wil een kwalitatief goede inschrijving doen voor alle afzonderlijke trajecten. Om die reden verzoeken wij u om de termijn voor het stellen van vragen met één week te verruimen. Gezien het feit dat ook Pasen vlak voor de inschrijvingstermijn valt, verzoeken wij u om de inschrijvingstermijn ook met één week te verruimen. Met het verruimen van de inschrijftermijn geeft u meer marktpartijen de mogelijkheid om in te schrijven, wat de marktwerking vergroot. Graag uw akkoord.	We kunnen hier niet mee akkoord gaan, vanwege de termijnen die we intern hebben afgesproken.
2	Inschrijffase	Contract	Bijlage 07 (concept) Hoofdovereenkomst, afwijking GIBIT, artikel 16.2	Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht van deze hostingpartij tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende Dienst heeft dit mede bedoeld met de bij dit artikel opgenomen tekst "(welke eveneens onder gelijke voorwaarden geldt voor overmacht van in te zetten derden door Leverancier)".

3	Inschrijffase	Contract	Bijlage 07 (concept) Hoofdovereenkomst, afwijking GIBIT, artikel 13.4	Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade als 'overige schade' voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit levert een disproportioneel risico op voor Inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat Inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan: a) de kosten die Aanbestedende Dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel. d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen. Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?	De aansprakelijkheidsclausule in de GIBIT 2020 is aanmerkelijk versimpeld ten opzichte van GIBIT 2016. Er wordt nu onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt aan Inschrijvers worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk geen onderscheid meer gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Echter is dientengevolge geen enkele sprake van een onbeperkte aansprakelijkheid. Ten eerste worden de hiertoe geldende aansprakelijkheidsbedragen gemaximeerd. Aanbestedende Dienst en Inschrijvers dienen zich eveneens te realiseren dat naast de bepalingen in de GIBIT het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar nadrukkelijk van wordt afgeweken. Concreet: dit houdt onder meer in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Aanbestedende Dienst pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming van de Inschrijver.
---	---------------	----------	--	--	---

4	Inschrijffase	Contract	Bijlage 07 (concept) Hoofdovereenkomst, artikel 12 Vergoedingen:	U geeft in artikel a aan dat 50% van de jaarlijkse vergoedingen gefactureerd mag worden na het technisch opleveren én accepteren van een test- en een productieomgeving van de aangeboden oplossing (inclusief koppelingen). Inschrijver maakt na het technisch opleveren van de test- en een productieomgeving al kosten voor onder andere de hosting, het onderhoud van de Oplossing en het beschikbaar stellen van haar Servicecenter om aan de SLA afspraken te kunnen voldoen. Zoals dit artikel nu geformuleerd is, mag Inschrijver pas kosten in rekening brengen nadat de ook de koppelingen zijn gerealiseerd én geaccepteerd. Inschrijver acht dit niet proportioneel omdat u na acceptatie feitelijk de Oplossing voor productieve doeleinden in gebruik kunt nemen. Daarom stellen wij het volgende schema voor: • 50% bij na het technisch opleveren én accepteren van een test- en een productieomgeving • 50% na het realiseren van de koppelingen en na ingebruikname voor productieve doeleinden Conform artikel 7.10 van de GIBIT wordt de Acceptatie geacht te hebben plaatsgevonden indien Opdrachtgever de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. De koppelingen maken integraal onderdeel uit van de Oplossing en zijn aldus - in tegenstelling tot datgene wat door Inschrijver wordt gesteld - benodigd voor productieve doeleinden. Voor het realiseren van koppelingen is Inschrijver echter mede afhankelijk van de inzet van derden waar Inschrijver niet altijd invloed op heeft. Hierdoor kan het zijn dat Inschrijver haar werkzaamheden voor de koppeling al heeft gerealiseerd terwijl zij voor de acceptatie mogelijk nog moet wachten op de werkzaamheden van derden. In een dergelijk geval zijn 50% van de jaarlijkse vergoedingen opeisbaar mits Inschrijver redelijkerwijs aantoont dat de werkzaamheden aan haar zijde zijn verricht en de Oplossing voor productieve doeleinden gereed is, met uitzondering van deze koppeling(en).
5	Inschrijffase	Contract	Bijlage 07 (concept) Hoofdovereenkomst, artikel 5.2 Implementatie:	U heeft de fatale termijn voor de implementatie op uiterlijk 30-06-2023 vastgesteld. Echter is Leverancier voor het behalen van deze fatale termijn sterk afhankelijk van de inspanningen van derden zoals de leveranciers van uw huidige applicaties in het kader van de datamigratie. Bent u met ons eens dat Inschrijver geen invloed heeft op de medewerking van deze partijen en dat de fatale termijn alleen geldt voor de onderdelen die Inschrijver kunnen worden aangerekend? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit: het in redelijkheid en billijkheid kunnen aanrekenen aan Inschrijver is integraal onderdeel van de GIBIT 2020, valt aldus onder de toepasselijkheid van de GIBIT 2020 en is overeenkomstig het beschrevene in de GIBIT 2020 van toepassing.
6	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 programma van wensen, Wens 4 Risico- en kansendossier	Inschrijver dient de verwachte risico's ten aanzien van de Opdracht te beschrijven. In wens 1 Implementatieplan dient Inschrijver ook een risicoanalyse te beschrijven. Hoe verhouden de risico's in wens 1 zich tot de beschreven risico's in wens 4? In wens 4 het risico- en kansendossier kan Inschrijver immers een prijsstelling afgeven voor de beheersmaatregelen om eventuele risico's te mitigeren. Graag uw verduidelijking.	De eerste behelst enkel de beheersing van de implementatierisico's, die integraal onderdeel uitmaken van de aan te bieden Oplossing. De tweede behelst alle risico's (en kansen) ten aanzien van de Oplossing die aldus verder gaan dan enkel de implementatie.

7	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 programma van wensen, Wens 2 Integraliteit, wens 3 Partnership en wens 4 Risico- en kansendossier	Voor wens 2,3 en 4 stelt u maximaal 6 A4 beschikbaar, waarbij het gebruik van eventuele bijlagen als onderdeel van de 6 x A4 wordt gezien. Om uw vraag kwalitatief goed te kunnen beantwoorden verzoeken wij u om eventuele schermafbeeldingen niet mee te nemen in het maximum aantal pagina's zoals bij andere zaaksysteem aanbestedingen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dit wordt aangepast naar: 6 x A4 tekst exclusief eventuele afbeeldingen, die maximaal 6 additionele pagina's mogen beslaan. Let op: voor Integraliteit: 10 x A4 tekst exclusief eventuele afbeeldingen, die maximaal 6 additionele pagina's mogen beslaan.
8	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 programma van wensen, Wens 1 Implementatieplan	Inschrijver dient de volledige verantwoordelijkheid te nemen voor de implementatie van goed werkende koppelingen. Inschrijver neemt aan dat u hiermee doelt op de werkzaamheden die vanuit Inschrijver nodig zijn om de koppeling goed te laten functioneren? Dus het correct afleveren van berichtenverkeer van en naar de Oplossing. Inschrijver heeft immers geen invloed op de correcte werking door de externe applicatie.	Aanbestedende Dienst bevestigt dit maar vult dit wel aan met het feit dat eveneens de coördinatie van goed werkende koppelingen met derden onderdeel dient uit te maken van de Opdracht. Het in redelijkheid en billijkheid kunnen aanrekenen aan Inschrijver is integraal onderdeel van de GIBIT 2020, valt aldus onder de toepasselijkheid van de GIBIT 2020 en is overeenkomstig het beschrevene in de GIBIT 2020 van toepassing
9	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 programma van wensen, Programma van Wensen	U geeft aan dat " voor Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid een demonstratie dient te worden verzorgd door Inschrijver en er aldus geen schriftelijke uitwerking van de Wens ingediend hoeft te worden bij de Inschrijving". Betekent dit dat Inschrijver géén beschrijving hoeft in te dienen over de Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid?	Dat is correct.
10	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 5 programma van eisen, Service Eisen	Eis 10 a.i: Inschrijver biedt een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 7:00-21:00 uur en op zaterdag van 9:00-12:00 uur voor de gehele oplossing. Dit biedt Inschrijver voldoende ruimte om het benodigde onderhoud te plegen. Bovendien is het voor aanbieders van een SaaS-oplossing niet werkbaar om een afwijkende beschikbaarheid ten aanzien van haar standaard SLA te hanteren. Bent u bereid om deze eis hierop aan te passen? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord, mits de Inschrijver garandeert dat de hier voorgestelde service-afspraken voor alle gemeentelijke SaaS-klienten van de aangeboden Oplossing(en) op basis van een standaard SLA worden gehanteerd.
11	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 5 programma van eisen, Technische Eisen	Eis 9: de aangeboden Oplossing is inclusief voldoende opslagruimte. Bij het uitvragen van een SaaS-oplossing is cloudopslag een belangrijk onderdeel voor het vaststellen van de prijs. Inschrijver verzoekt u, mede in het kader van een gelijk speelveld, om aan te geven hoeveel opslagruimte u verwacht nodig te hebben gedurende de gehele overeenkomst.	Initieel worden de Excellence dossiers geconverteerd, met een opslag grootte van 1 TB vanuit Corsa DMS en Alfresco DMS. Extrapoleren van deze omvang is niet mogelijk, omdat het voorgenomen gebruik van de aangeboden Oplossing sterk zal toenemen. Inschrijver dient minimaal rekening te houden met een totale opslag van 10TB, over de maximale looptijd van 13 jaar. Deze aantallen dienen binnen de aanbieding en haar prijsstelling opgenomen te zijn. Uiteraard dient ook meer opslag afgenomen te kunnen worden, maar zal dit additioneel in rekening kunnen worden gebracht op basis van standaardprijzen die Inschrijver voor al haar SaaS-klienten hiervoor hanteert. Graag wenst Aanbestedende Dienst wel inzage te verkrijgen in deze kosten, waarbij extra opslag als een optie wordt geformuleerd in een bij te voegen aanbestedingsbrief op de

					Inschrijving door de Inschrijver. Let op: opties vallen buiten enig wegingskader van deze aanbesteding en gelden enkel als informatief.
12	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Detailuitwerking, Rapportages exporteren naar PDF en Word	U geeft aan dat het mogelijk moet zijn om rapportages te exporteren naar PDF en Word. Dit is echter een ongebruikelijk bestandformaat voor wat betreft de rapportages. Excel is daarentegen het meest gangbare bestandformaat om rapportages te exporteren. Vanuit Excel is het echter wel mogelijk om rapportages om te zetten naar PDF en Word. Inschrijver neemt aan dat op deze wijze wordt voldaan het gevraagde? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
13	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Detailuitwerking, Omschrijving meldingenfunctionaliteit	Begrijpen wij het goed dat het is toegestaan om het MOR proces in de Oplossing in te richten en hiervoor vanuit de Oplossing een webformulier beschikbaar te stellen en dat het dan niet noodzakelijk is om met de BuitenBeter app te koppelen? Is dit correct?	Dat is correct. Of via een webformulier en/of via de BuitenBeter app en/of via een vergelijkbare door de Leverancier te leveren eigen app.
14	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Detailuitwerking, Overige functionaliteiten Klant Contact Systeem	U geeft aan dat u een integratie wenst met social media. Beschikt de gemeente Hulst over een Social Media managementtool zoals OBI4Wan of Coosto? En begrijpen wij het goed dat het Inschrijver vrij staat om deze wens wel of niet aan te bieden? Graag uw verduidelijking.	De gemeente Hulst gebruikt de Social Media managementtool Obi4Wan. Het staat Inschrijver vrij om deze wens aan te bieden.
15	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Detailuitwerking, Gestandaardiseerde koppeling met KOOP en PLOOI om vanuit het Zaaksysteem digitaal te kunnen publiceren:	Wij zijn op dit moment bezig met de voorbereiding voor de koppeling met PLOOI. De ontwikkelingen van PLOOI zelf zijn op dit moment nog niet voltooid en de technische koppeling specificaties zijn daarom nog niet bekend. De organisatie die PLOOI ontwikkelt (KOOP) geeft zelf aan dat zij verwachten dat de eerste leveranciers met ingang van 2023 kunnen aansluiten. Hierdoor is het op dit moment nog niet mogelijk om een reële prijsopgave af te geven voor deze koppeling. Bent u bereid om deze koppeling buiten de scope van deze aanbesteding te houden? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende Dienst is hiertoe bereid. Graag wenst Aanbestedende Dienst wel inzage te verkrijgen in deze kosten, waarbij een PLOOI-koppeling als een optie wordt geformuleerd in een bij te voegen aanbiedingsbrief op de Inschrijving door de Inschrijver. Let op: opties vallen buiten enig wegingskader van deze aanbesteding en gelden enkel als informatief.
16	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Detailuitwerking, Functionaliteiten Zaaksysteem (incl. DMS en RMA), Portaalfunctionaliteit voor de medewerkers:	U vraagt een zowel een 2-weg koppeling met iBabs als een 2-weg koppeling voor Notubiz. Is het correct dat aanbieders als onderdeel van deze aanbesteding met bij vergaderoplossingen moeten koppelen?	Dat is correct. Inschrijver moet met beide vergaderoplossingen koppelen als onderdeel van deze Opdracht.
17	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Detailuitwerking, Functionaliteiten Zaaksysteem (incl. DMS en RMA), Portaalfunctionaliteit voor de medewerkers:	Het is Inschrijver niet helemaal duidelijk wat u hiermee bedoelt. Inschrijver gaat ervanuit dat u hiermee het startscherm binnen de oplossing met de werkvoorraad en dashboards bedoelt? Graag uw bevestiging.	Dat is correct.

18	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Detailuitwerking, Functionaliteiten Zaaksysteem (incl. DMS en RMA), Digitaal loket:	Communicatie met de indiener kan in beginsel via e-mail lopen, maar de wens is om hiervoor aan te sluiten op de Berichtenbox van MijnOverheid.nl en/of een PIP als de Berichtenbox tekort schiet in de informatievoorziening en/of in die gevallen dat via de PIP meer informatie beschikbaar gesteld kan worden. Kunt u aangeven welke manier (via Berichtenbox en/of de PIP) uw voorkeur geniet? Inschrijver kan op beide manieren de communicatie met de indiener verzorgen. Voor een juiste prijsindicatie (en een gelijk speelveld) vernemen we graag op welke manier u deze informatie beschikbaar wilt stellen. Graag uw toelichting.	Zoals beschreven in de detailuitwerking heeft het de voorkeur om gebruik te maken van de Berichtenbox, mits deze niet tekort schiet in de informatievoorziening. Dan wil de Aanbestedende Dienst gebruik kunnen maken van de PIP. Beide manieren dienen daarvoor binnen de Oplossing beschikbaar te zijn.
19	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Detailuitwerking - scope bepalingen	Op basis van deze bijlage is het Inschrijver niet geheel duidelijk welke koppelingen geëist zijn en welke koppelingen gewenst zijn. Wij verzoeken u om dit in nota van inlichtingen 1 te specificeren. Daarnaast verzoeken wij u om de geëiste koppelingen ook in het prijzenblad te specificeren. Op deze manier is voor iedere inschrijver duidelijk welke koppelingen zij minimaal moet aanbieden in haar inschrijving.	Aanbestedende Dienst heeft dit gespecificeerd in een bijlage "Koppelingen" bij deze Inlichtingennota. Dit geeft een eenduidig beeld van alle koppelingen in de Opdrachtscope, waardoor het aanpassen van het prijzenblad overbodig is. Uiteraard staat het Inschrijvers vrij om deze specificatie zelf naar behoefte op het prijzenblad te maken indien dat voor hun Inschrijving en de prijsstelling relevantie heeft.
20	Inschrijffase	Inhoud	6.2.2 Puntentoekenning prijscomponent	In de tabel met de puntentoekenning hanteert u voor iedere € 25.000,- in de staffel een score/af trek van 1,5 punt. Het is Inschrijver niet geheel duidelijk hoeveel punten worden toegekend indien de Inschrijver tussen twee staffels in zit. Bijvoorbeeld: Inschrijver biedt een prijs aan van € 624.000,-. Wordt in dit geval een score van 30 punten toegekend? Zo nee, kunt u dan toelichten hoeveel punten in dit geval worden toegekend.	De staffels in het schema lopen af voor wat betreft de "Totale inschrijfsom aanbieding". Voor zo lang de volgende lagere staffel van de "Totale inschrijfsom aanbieding" (op de volgende regel in de tabel) niet is bereikt, worden de punten van de desbetreffende staffel zelf toegekend. Het voorbeeld € 624.000,- leidt aldus tot een scoretoekenning van 28,5 punten.
21	Inschrijffase	Inhoud	6.2.2 Puntentoekenning prijscomponent	Inschrijvers die € 600.000,- krijgen de maximaal score van 30 punten. Deze beoordelingsmethodiek werkt naar mening van Inschrijver manipulatieve inschrijvingen in de hand. Inschrijvers zullen er immers alles aan doen om de maximale score op prijs te behalen. Dit beperkt naar mening van Inschrijver de mogelijkheid om extra functionaliteiten en/of dienstverlening aan te bieden want dit resulteert immers direct in puntenverlies op het onderdeel prijs. Wat is uw zienswijze hierop?	Aanbestedende Dienst begrijpt weinig van het aangevoerde risico en gerelateerde argumentatie. Aanbestedende Dienst verwijst in aanvulling op het door u gestelde naar het volledige Gunningscriterium in de Aanbestedingsleidraad, paragraaf 6.2. waar naast het enkel door u genoemde prijsaspect eveneens kwaliteitsaspecten worden benoemd die voldoende gelegenheid geven aan Inschrijvers om extra functionaliteiten en/of dienstverlening aan te bieden.

22	Inschrijffase	Inhoud	4.4.3 Geldigheidsproduct Service Level Agreement	U vraagt een SLA in te dienen dat voldoet aan de gestelde eisen. Indien de SLA niet voldoet, is er sprake van een ongeldige inschrijving en wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Iedere SaaS-leverancier hanteert haar eigen SLA en kan in detail afwijken van hetgeen u vraagt in het Programma van Eisen. Inschrijver verzoekt u dan ook om coulant om te gaan met een concept SLA bij Inschrijving. Wij verzoeken u om het ingediende concept SLA te bespreken tijdens het verificatiegesprek zodat Leverancier de gelegenheid heeft om haar SLA mondeling toe te lichten. Een Nota van Inlichtingen biedt wat ons betreft onvoldoende ruimte voor een dialoog ten aanzien van dit onderwerp. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?	Uw omgangswijze met de SLA is alleszins redelijk en billijk. De SLA die wordt bijgevoegd aan de Inschrijving dient echter in beginsel te voldoen aan de gestelde Eisen en wordt als zodanig beoordeeld. Uiteraard zal mogelijkheid voor herstel worden geboden in geval van afwijkingen, alvorens tot terzijdelegging zal worden overgegaan. Aanbestedende Dienst zal dit vermoedelijk eerder kenbaar maken, doch uiterlijk in de door u genoemde verificatie van zaken voor de definitieve gunning.
23	Inschrijffase	Inhoud	4.2 Uitsluitingsgronden	U geeft aan dat Inschrijver uiterlijk binnen 7 dagen de bewijsstukken dient aan te leveren. In paragraaf 3.4. spreekt u over 5 werkdagen. Graag uw verduidelijking welke termijn leidend is.	Aanbestedende Dienst heeft hetzelfde bedoeld, te weten 5 werkdagen dan wel 7 kalenderdagen. Om maximale duidelijkheid te verschaffen zullen 7 kalenderdagen worden gehanteerd.
24	Inschrijffase	Inhoud	3.4 Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning	Inschrijver dient in het geval van voorlopige gunning documenten binnen 5 werkdagen de bewijsstukken in te dienen. Inschrijver neemt aan dat u hier bedoelt binnen 5 werkdagen na het verzoek van de aanbestedende dienst?	Dat is correct, met in achtname van het gestelde bij vraag / antwoord 23, waar 7 kalenderdagen worden gehanteerd ten behoeve van maximale duidelijkheid voor alle partijen.
25	Inschrijffase	Inhoud	1.7.3 Scope van de transitie / migratie	Bij punt 12 vraagt u om ondersteuning bij een DPIA. In het kader van een gelijk speelveld verzoeken wij u een indicatie af te geven van de benodigde uren die u noodzakelijk acht voor de ondersteuning bij de uitvoering van een DPIA. Op deze manier hanteren alle Inschrijvers dezelfde uitgangspunten.	Bijgevoegd sjabloon voor de DPIA (zie bijlage "DPIA-sjabloon" bij deze Inlichtingennota) is een document dat alle onderdelen beschrijft die moeten worden meegenomen in de DPIA. Inschrijver kan zelf aan de hand van de onderdelen in de DPIA een inschatting maken hoeveel tijd het kost om de juiste informatie aan te leveren.
26	Inschrijffase	Inhoud	1.7.3 Scope van de transitie / migratie	Bij alle trainingen heeft u het aantal medewerkers benoemd met uitzondering van de DIB-medewerkers. Kunt u aangeven hoeveel DIB-medewerkers getraind moeten worden?	Het betreft 6 DIB-medewerkers.
27	Inschrijffase	Inhoud	1.7.3 Scope van de transitie / migratie	Bij punt 4 spreekt u over een migratie van de lopende zaakdossiers uit het Zaaksysteem Exxcellence en de DMS'en Corsa en Alfresco. Op pagina 15 spreekt u over een migratie voor de afgesloten en openstaande / lopende zaken. Graag uw verduidelijking hierover.	Het betreft alleen de migratie van de afgesloten en openstaande / lopende zaken uit het zaaksysteem Exxcellence, inclusief de bijbehorende documenten uit de DMS'en Corsa en Alfresco. Daarmee wordt alle informatie uit het huidige zaaksysteem Exxcellence geconverteerd naar de Oplossing, inclusief de documenten die zijn opgeslagen in de DMS'en Corsa en Alfresco. Alle andere informatie uit Corsa DMS hoeft niet gemigreerd te worden naar de Oplossing.

28	Inschrijffase	Inhoud	1.7.3 Scope van de transitie / migratie	U verwacht ondersteuning bij het generiek implementeren van ongeveer 300 zaaktypen op basis van i-Navigator. Inschrijver neemt aan dat u hier doelt op het importeren van uw huidige (300) zaaktypen in het nieuwe zaakstelsysteem en dat een eventuele optimalisatie van uw zaaktypen geen onderdeel is van de opdracht? Is deze aanname correct? Zo nee, waarom niet?	Het is de bedoeling om 300 standaard processen uit de i-Navigator te importeren in het Zaakstelsysteem en die als generieke inrichting beschikbaar te stellen in het Zaakstelsysteem, inclusief bijbehorende digitale formulieren. Inschrijver dient met een passend implementatieplan te zorgen dat in beginsel overdracht van kennis plaatsvindt naar functioneel beheer om bij te dragen aan de configuratie van de Oplossing voor wat betreft de benodigde zaaktypen. Vervolgens wordt verwacht dat Inschrijver die ondersteuning levert, om in co-creatie, de Opdrachtscope adequaat te realiseren.
29	Inschrijffase	Inhoud	1.7.2 Scope van de Oplossing	Vanwege wettelijke Eisen eist u van de aanbieder in de Gunningsfase dat: 2. Indien data op basis van wettelijke Eisen door Nederlands bevoegd gezag wordt gevorderd de leverancier terstond de gemeente hierover informeert en niet zonder toestemming van de gemeente Hulst levert; 3. Indien data op basis van wettelijke Eisen door niet-Nederlands bevoegd gezag wordt gevorderd de leverancier terstond de gemeente hierover informeert en niet zonder toestemming van de gemeente Hulst levert. Inschrijver begrijpt niet wat u met deze bepaling bedoelt. Uw data is en blijft uw eigendom en wij verwerken deze data uitsluitend in overeenstemming met de AVG. Hiervoor leggen we afspraken formeel vast in een Verwerkersovereenkomst. Bovendien is alle data al uiterst goed beveiligd. Wij verzoeken u om toe te lichten wat u met deze bepalingen bedoelt.	Hiermee wordt, naast de reeds door u genoemde eigendoms- en verwerkingseisen, gesteld dat indien op basis van wettelijke Eisen door een (niet-)Nederlands bevoegd gezag data van de gemeente bij Inschrijver wordt gevorderd, deze data niet zonder toestemming van Aanbestedende Dienst kan en mag worden geleverd aan dat bevoegd gezag.

30	Inschrijffase	Inhoud	1.7.2 Scope van de Oplossing	U vraagt een zeer omvangrijke datamigratie uit van uw drie huidige systemen naar de nieuwe oplossing, inclusief het behoud van de koppeling op zaak-id naar de gekoppelde vakapplicaties. Het is zeer ongebruikelijk dat een datamigratie van een dergelijke omvang onderdeel is van een aanbesteding. Naast het feit dat de zittende leverancier hier een voorsprong heeft, brengt het aanzienlijke kosten met zich mee en heeft een dergelijke migratie een behoorlijke impact op de doorlooptijd van de implementatie. In het kader van een gelijk speelveld en gezien het plafondbedrag verzoeken wij om deze migratie buiten scope van deze aanbesteding te houden. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende Dienst kan hiermee niet akkoord gaan. De conversies zijn integraal onderdeel van de Oplossing en zijn cruciaal voor de continuïteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering van de Aanbestedende Dienst en daarmee een cruciaal onderdeel van het welslagen van de gehele Opdracht. Mogelijk voordeel voor de huidige Leveranciers is altijd een situatie, ook in de situatie van Aanbestedende Dienst, die fact-of-life is en zorgvuldige aandacht vraagt. Aanbestedende Dienst heeft in haar procedure voldoende geborgd dat Inschrijvers evenredige kansen hebben om de Opdracht te krijgen. Voornamelijk het feit dat er meer conversies zijn voorzien vanuit meerdere oplossingen, maakt dat geen van de potentiële Inschrijvers het totale speelveld van de Opdracht onevenredig domineert. De Opdracht wordt gegund op grond van de economisch meest voordelige inschrijving, die wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Het accent van deze aanbesteding legt de nadruk op kwaliteit. Het prijsaspect betreft 30% en bestaat uit zowel eenmalige als jaarlijkse kosten. Daarbij niveleert tevens de looptijd van 13 jaar een mogelijk voordeel. Bovendien, ook bij de huidige Leveranciers staat vast dat diverse functionaliteiten en processen opnieuw of aanvullend moeten worden ingericht en aldus tot gerelateerde implementatiekosten zullen leiden. Inschrijvers dienen voor de bepaalbaarheid van de conversie uit te gaan van een conversie op basis van zaken en metadata conform RGBZ en de aantallen zoals die in de Aanbestedingsdocumenten staan benoemd. Indien meer gegevens benodigd zijn voor een betere inschatting vragen wij u de inlichtingenronde 2 te gebruiken. Aanbestedende dienst zal zich dan maximaal inspannen om zo mogelijk extra informatie aan gegadigden op te leveren.
31	Inschrijffase	Inhoud	1.6.1.2 Corsa DMS van BCT	U geeft aan dat de huidige opslag van de dossiers en documenten in Corsa 1 Tb bedraagt. Uit de aanbestedingsdocumenten hebben wij de opslag van de dossiers en documenten uit Alfresco en uw huidige zaaksysteem Exxculture niet kunnen herleiden. Aangezien opslag een belangrijk onderdeel is van de kosten van een SaaS-oplossing verzoeken wij u om ook deze opslag bekend te maken.	Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag / antwoord 11.
32	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 17.3, pagina 23	Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen wil Inschrijver aangeven dat er geen sprake is van maatwerk en dat Aanbestedende Dienst een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst zal krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentiebaar. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?	Aanbestedende Dienst heeft hierin reeds voorzien in de Hoofdovereenkomst, artikel 3.13. <i>"GIBIT 2020: artikel 17.4 wordt niet van toepassing verklaard: Er is geen sprake van Maatwerkprogramma's zoals bedoeld in dit artikel in de voorgestane Opdracht."</i>

33	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 7.5 i, pagina 13	Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel slechts toepassing vindt als het gaat om een substantiële tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in deze van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?	Aanbestedende Dienst heeft hierin reeds voorzien in de Hoofdovereenkomst, artikel 3.5. <i>"GIBIT 2020: artikel 7.5 wordt als volgt aangepast: Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op substantiële Gebreken wordt/worden afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd om: i) de Overeenkomst - geheel of gedeeltelijk - zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden, zulks ter beoordeling van een onafhankelijk rechter. (...)"</i>
34	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 6.7, pagina 12	Aangezien het om koppelingen met derde partijen kan gaan en Inschrijver daarover niet altijd alle informatie heeft is het niet redelijk de bewijslast bij Inschrijver te leggen. Bovendien is het in alle gevallen (ook als het niet slagen van de ketentest toerekenbaar zou zijn aan Inschrijver) zinvol om met betrokken partijen naar een oplossing te zoeken. Wij stellen daarom voor de eerste zin als volgt aan te passen: 'Indien de in artikel 6.5 bedoelde ketentest niet slaagt, en dit niet aan Leverancier toerekenbaar is, dan: (...)' Stemt u in met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom u dit anders ziet?	Aanbestedende Dienst heeft hierin reeds voorzien in de Hoofdovereenkomst, artikel 3.3. <i>"GIBIT 2020: artikel 6.7 wordt als volgt aangevuld: (...) Opdrachtgever is er voor verantwoordelijk dat alle betrokken partijen, waaronder alle betrokken leveranciers, zich tot het uiterste inspannen om zo spoedig mogelijk tot een passende oplossing te komen. Indien een betrokken derde partij deze uiterste inspanning niet levert, zulks ter gezamenlijke beoordeling van Opdrachtgever en Leverancier, kan dit nimmer leiden tot aansprakelijkheidsstelling van de Leverancier voor het verstrijken van een fatale termijn."</i>
35	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 5.5, pagina 11	Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit: het in redelijkheid en billijkheid kunnen aanrekenen aan Inschrijver is integraal onderdeel van de GIBIT 2020, valt aldus onder de toepasselijkheid van de GIBIT 2020 en is overeenkomstig het beschrevene in de GIBIT 2020 van toepassing. Aanbestedende Dienst heeft hierin eveneens voorzien in de Hoofdovereenkomst, artikel 3.2. <i>"GIBIT 2020: artikel 5.5 wordt als volgt aangevuld: (...) De bewijslast hiertoe zal in voorkomende gevallen in beginsel bij de Opdrachtgever liggen."</i>
36	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 1.26, pagina 6	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.26 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in. De voorgestelde aanpassing miskent de in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse, welke in artikel 3.5 wordt begrensd door de inhoud, aard en omvang van de in de aanbestedingsdocumenten verstrekte informatie. Bij onjuiste en / of onvolledige berichtgeving van Aanbestedende Dienst - zo ook van toepassing op gestelde informatieverzoeken van Leveranciers in relatie tot de risicoanalyse - komen deze kosten dus niet aan Leverancier toe.

37	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2	De oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem dat tevens mag bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. De toevoeging "dat de oplossing tevens mag zijn uit een samenhangende combinatie van producten en diensten" lijkt een opening te bieden voor Inschrijvers die een best-of-breed-oplossing bieden tov een all-in-one oplossing. Echter "integraliteit" wordt ook als kwaliteitscomponent met een waarde van 20 punten uitgevraagd. Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever bij voorkeur op zoek is naar een all-in-one oplossing? Zo nee, bent u bereid de wens tav integraliteit te laten vervallen en zodoende ook Inschrijvers van best-of-breed oplossingen eerlijk te laten meedingen?	Aanbestedende Dienst heeft integraliteit nadrukkelijk vanuit verschillende perspectieven beschreven in het Programma van Wensen en voldoende voorbeelden gegeven waarop de Oplossing zal worden beoordeeld. Het maakt Aanbestedende Dienst nadrukkelijk niet uit op welke wijze de Oplossing is opgebouwd en de wijze waarop zo optimaal mogelijk op het beschrevene in de Aanbestedingsdocumenten technisch en functioneel wordt voorzien. De beschreven wens dekt echter af dat de - ongeacht een all-in-one of een best-of-breed-Oplossing wordt aangeboden - de Oplossing integraal functioneert voor een optimaal beheer en gebruik van Aanbestedende Dienst. Hiertoe is Aanbestedende Dienst dan ook niet bereid de wens Integraliteit te laten vervallen.
38	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 6.2.1/6.2.2	In paragraaf 6.2.1 stelt Opdrachtgever een plafondbedrag van € 800.000,-. Vervolgens geeft de puntentoekenning in paragraaf 6.2.2 echter de indruk dat bieden boven de € 800.000,- wel is toegestaan. Zo levert bijvoorbeeld een prijs € 1.000.000,- 6 punten op. Heeft Inschrijver goed begrepen dat het plafondbedrag daadwerkelijk € 800.000,- is en bieden boven dit bedrag leidt tot uitsluiting?	Aanbestedende Dienst verwijst naar de Aanbestedingsleidraad, paragraaf 6.2.1. Gunningscriterium prijs: <i>"Inschrijvers dienen bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving in te dienen. Aan de hand van het Prijzen- en tarievenblad wordt het prijscomponent 'Totale inschrijfsom aanbidding' beoordeeld (D83 in het Prijzen- en tarievenblad), waarbij een maximaal aantal punten van 30 behaald kan worden. (...) Let op: het plafondbedrag voor het sub totaal Total Costs of Usage (D69 in het Prijzen- en tarievenblad) betreft €800.000 exclusief BTW. Indien dit plafondbedrag wordt overstegen wordt de Inschrijving terzijde gelegd."</i> Let op: Aanbestedende Dienst verwijst eveneens naar vraag / antwoord 73; het plafondbedrag wordt aangepast naar €900.000.
39	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.6.1.2	Is al bekend welke anonimiseringstool Opdrachtgever gaat gebruiken?	Aanbestedende Dienst heeft nog geen keuze gemaakt. Een marktorientatie hieromtrent is reeds gestart. De Oplossing moet technisch aansluiten op de keuze van Aanbestedende Dienst.
40	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.6.1.1	Waarom hanteert Opdrachtgever in huidige situatie gebruik van zowel een CORSA DMS als het Alfresco DMS?	Bij de start van het zaakgericht werken bij Aanbestedende Dienst zijn zaaktypen ingericht met documentopslag in Alfresco DMS. Na verloop van tijd is besloten alle nieuwe zaaktypen in te richten met documentopslag in Corsica DMS, het centrale DMS van Aanbestedende Dienst.
41	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.6.1.1	Welk belang hecht Opdrachtgever aan het kunnen beschikken over een app voor het afhandelen van werkvoorraad op mobiele devices analoog aan de genoemde 'Ellen ruimt op' app?	Aanbestedende Dienst hecht belang aan het feit dat mobiele medewerkers op een eenvoudige wijze op hun mobiele device inzicht hebben in hun werkvoorraad en zaken eenvoudig kunnen afhandelen (website responsive). Voor alle duidelijkheid: 'Ellen ruimt op' is geen app, maar een webinterface.

42	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.6.2.2	Wat verwacht Opdrachtgever mbt een het eenvoudig gepersonaliseerd publiceren van werkvoorraden op een sociaal intranet?	Aanbestedende Dienst wil haar medewerkers op een sociaal intranet snel inzicht verschaffen in hun (gepersonaliseerde) werkvoorraad, met de mogelijkheid om vanuit dit overzicht een zaak te openen in het zaaksysteem. Leidinggevendenden moeten op deze wijze inzicht krijgen in de afhandeling van alle zaken waarvoor zijn als proceseigenaar verantwoordelijk zijn.
43	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.6.1.1	Wat verwacht Opdrachtgever van de Oplossing als het gaat om de functionaliteit van het leveren van een digitaal loket inclusief de PDC en Vraag- en antwoordcombinaties van SDU? Verwacht u dat het zaaksysteem zelf de producten en diensten content van SDU via een website aan haar burgers, bedrijven en andere betrokken beschikbaar stelt? Voor zover wij de markt kunnen overzien bieden veel zaaksysteemleveranciers niet standaard dergelijke content management functionaliteit.	Aanbestedende Dienst biedt op dit moment via gemeentehulst.nl haar producten en diensten aan. Voor het aanvragen van een product wordt gebruik gemaakt van een digitaal formulier, dat op dit moment wordt aangeboden via loket.gemeentehulst.nl. In deze omgeving is ook alle informatie over de producten en diensten beschikbaar, maar deze functionaliteit is voor de te leveren Oplossing geen verplichting. De digitale formulieren - welke wel onderdeel zijn van de Oplossing - moeten vanuit de website van Aanbestedende Dienst aanroepbaar zijn.
44	Inschrijffase	Proces	W4 Kansen- en risicodossier	We willen u vragen om in wens 4 het gedeelte over de prijsstelling van zaken te schrappen om de kwalitatieve vragen ook echt om de kwaliteit te laten gaan en niet om de prijs. Wij adviseren u de prijzen uit te vragen op basis van optionele regels in het prijzenblad. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. De waarde van een kans hangt nu eenmaal vanzelfsprekend samen met een indicatie van de prijs om naast de toegevoegde waarde van een kans ook inzicht te krijgen in de gerelateerde baten en kosten. Let op: de prijzen zijn indicatief en zullen ook als zodanig door het beoordelingsteam worden behandeld.
45	Inschrijffase	Inhoud	W3 Partnership	Wij zien bij deze wens veel overlap tussen de onderwerpen welke ook al in W1 en W2 uitgevraagd worden, denk hierbij aan common ground, doornontwikkeling en het succesvol implementeren. Hoe ziet u het onderscheid voor zich?	Aanbestedende Dienst zoekt een partnership met een Leverancier die, naast het leveren, onderhouden en doorontwikkelen van de Oplossing, de Aanbestedende Dienst ondersteunt en adviseert bij de verdere doorontwikkeling van het digitaal zaakgericht werken, bij het professionaliseren van haar organisatie en bij het bereiken van haar bedrijfsdoelen. Het is aan de Inschrijver om toe te lichten op welke wijze zij daar een bijdrage aan kan gaan leveren.
46	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 10 Openstaande/lopende en afgesloten zaken in het huidig Zaaksysteem Excellence Suite, onderliggend DMS Alfresco en Corsa zijn in één big-bang conversie conform RGBZ naar het nieuwe Zaaksysteem geconverteerd	Kunt u aangeven of het voor de gevraagde vakapplicaties mogelijk is om een was/wordt lijst in te laden tbv het behoud van de zaak-id en document-id?	Hiervoor is geen standaard tool beschikbaar. Op basis van databasescripts en medewerking van de leveranciers van de betreffende vakapplicaties is dit mogelijk. Dit is vooraf te testen in de beschikbare testomgevingen.

47	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 10 Er zijn werkinstructies gemaakt voor de hele organisatie voor digitaal zaakgericht werken;	Wij gaan er vanuit dat u de werkinstructies met betrekking tot digitaal zaakgericht werken maakt en dat de leverancier instructies voor het werken met het systeem verzorgt?	Inschrijver dient met een passend implementatieplan te zorgen dat in beginsel overdracht van kennis en instructies plaatsvindt naar functioneel beheer om bij te dragen aan het maken van de werkinstructies ('hoe te werken in de Oplossing'). Vervolgens wordt verwacht dat Inschrijver die ondersteuning levert, om in co-creatie, de Opdrachtscope adequaat te realiseren.
48	Inschrijffase	Proces	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 9 We beschikken over een Zaaksysteem met een generieke basisinrichting voor 300 door de gemeente te benoemen zaaktypen met bijbehorende documenttypen en resultaattypen (conform velden i- Navigator), stan	Welke inspanning van de opdrachtnemer verwacht u hierin? Kunt u dit specificeren in een uur aantal zodat opdrachtnemers dit kunnen meenemen in de aanbidding ivm level playing field.	Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid en vindt dit niet passend. Inschrijver dient met een passend implementatieplan te zorgen dat in beginsel overdracht van kennis plaatsvindt naar functioneel beheer om bij te dragen aan de configuratie van de Oplossing voor wat betreft de benodigde zaaktypen. Vervolgens wordt verwacht dat Inschrijver die ondersteuning levert, om in co-creatie, de Opdrachtscope adequaat te realiseren. Het is onmogelijk voor Aanbestedende Dienst - zonder de Oplossing en aanpak van de Leverancier te kennen, eenzijdig te bepalen hoeveel zaaktypen en gerelateerde ureninspanning hiervoor nodig zijn.
49	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 8 Office365 voor o De Outlook agenda (voor de beschikbaarheid van medewerkers)	Binnen ons systeem kunt u overzichten van agenda's tonen op het dashboard. Onzes inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis. Ziet u (en welke) knelpunten in onze invulling?	Op basis van de aangeleverde informatie kan Aanbestedende Dienst geen antwoord geven op uw vraag. Aan deze eis wordt voldaan als de beschikbaarheid van medewerkers zichtbaar is vanuit de Office365 agenda's.
50	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 8 Het is mogelijk om in rapportages te sorteren op een periode (jaar, kwartaal, maand, week, dag, uur).	Het is mogelijk om rapportages te filteren op een periode, daarnaast is het mogelijk om op tijd te sorteren. Voldoen wij op deze wijze aan de eis?	Op basis van de aangeleverde informatie kan Aanbestedende Dienst geen antwoord geven op uw vraag. Aan deze eis wordt voldaan als het mogelijk is om in rapportages te sorteren op een periode.
51	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 7 Microsoft Office documenten (DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, MSG), images (JPG, JPEG, TIFF, PNG, GIF), tekstdocumenten (ODF, TXT) en PDF-bestanden kunnen direct in preview worden ingezien;	Binnen het zaaksysteem kennen wij een preview-mogelijkheid voor standaard bestandsformaten. Hiernaast is het mogelijk om door gebruik te maken van onze document watcher andere bestandsformaten (meer dan hetgeen wat door u is uitgevraagd, bijvoorbeeld video/audio/bouwtekeningen) vanuit het zaaksysteem lokaal op een tijdelijke bestandslocatie te openen en eventueel te bewerken. Hierdoor is het voor alle bestanden mogelijk om deze met 1 klik vanuit het zaaksysteem te bekijken, bewerken en op te slaan, zonder dat een lokale kopie achterblijft. Onzes inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis. Ziet u (en welke) knelpunten in onze invulling?	Op basis van de door u aangeleverde informatie voldoet de aangeboden invulling aan deze eis.

52	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 7 Terugbelnotities te registeren	U geeft hier een specifieke uitwerking van hoe een terugbelnotitie dient te werken, dit is mogelijk indien dit ingericht wordt als zaak, wij gaan er vanuit dat wij op deze wijze voldoen aan het omschreven. Mocht u knelpunten zien horen wij graag welke.	Op basis van de door u aangeleverde informatie ziet Aanbestedende Dienst geen knelpunten.
53	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 7 Medewerkers raadplegen o Bij medewerkers kan hun Outlook-agenda getoond worden en rechtstreeks een terugbelnotitie gemaakt worden;	De beschikbaarheid van medewerkers kunt u opslaan onder het gebruikersprofiel, daarnaast is het mogelijk om agenda overzichten op het dashboard te tonen, wij gaan er vanuit dat wij hiermee invulling geven aan de wens. Zo niet kunt u dit toelichten?	Op basis van de aangeleverde informatie kan Aanbestedende Dienst geen antwoord geven op uw vraag.
54	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 6 Gestandaardiseerde koppeling met KOOP en PLOOI om vanuit het Zaaksysteem digitaal te kunnen publiceren;	PLOOI heeft op dit moment nog geen integratie mogelijkheid (https://www.koopoverheid.nl/voor-overheden/rijksoverheid/plooi-platform-open-overheidsinformatie). Wij hebben reeds een integratie met KOOP-DROP ontwikkeld voor het landelijk publiceren van documenten. Wij gaan er vanuit dat wij hiermee voldoen, zo niet vragen wij u toe te lichten hoe u de aanbidding voor u zit zonder dat dit gespecificeerd is.	Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag / antwoord 15.
55	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 6 Gestandaardiseerde koppeling met nog door de gemeente Hulst nog aan te schaffen anonimiseringssoftware;	Voor zover wij kunnen beoordelen is er nog geen standaard uitwisseling tbv het anonimiseren voor documenten. Wij hebben reeds samen met de leverancier DataMask een integratie ontwikkeld, voldoen wij hiermee aan de uitvraag? Zo niet, hoe verwacht u dan dat de leverancier een aanbidding moet doen zonder dat dit gespecificeerd is?	Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag / antwoord 39.
56	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 5 Gestandaardiseerde uitwisseling met DigEplan (SaaS, versie 5);	Wij gaan er vanuit dat u deze koppeling wenst te realiseren op basis van StUF-ZKN DMS 1.1. Zo niet welke standaard wilt u hanteren?	Aanbestedende Dienst wenst een gestandaardiseerde uitwisseling met DigEplan. Dat kan op basis van StUF-ZKN DMS 1.1, maar is niet randvoorwaardelijk.
57	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 5 Gestandaardiseerde uitwisseling met landelijke voorzieningen (w.o. MijnOverheid.nl, de DIGI-voorzieningen en het landelijk stelsel van basisregistraties);	Mogen wij er vanuit gaan dat de gemeente zelf de digikoppeling adapter aanlevert voor deze koppelingen? Zo ja, welke leverancier heeft u hiervoor?	Aanbestedende Dienst heeft zelf geen leverancier voor DigiKoppeling en beschouwt de koppeling (en alle bijbehorende componenten) met de landelijke voorzieningen als onderdeel van de Oplossing.
58	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 5 Gestandaardiseerde uitwisseling van	U vraagt hier gestandaardiseerde uitwisseling uit, kunnen wij er vanuit gaan dat u hiermee bedoelt uitwisseling op basis van StUF-ZKN DMS 1.1? Zo niet welke standaard uitwisseling wenst u dan?	Aanbestedende Dienst wenst een gestandaardiseerde uitwisseling met Key2BAG. Dat kan op basis van StUF-ZKN DMS 1.1, maar is niet randvoorwaardelijk.

			documenten met Key2BAG (enkel inzien);		
59	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 5 Gestandaardiseerde uitwisseling van documenten met Key2Financiën (enkel inzien);	U vraagt hier gestandaardiseerde uitwisseling uit, kunnen wij er vanuit gaan dat u hiermee bedoelt uitwisseling op basis van StUF-ZKN DMS 1.1? Zo niet welke standaard uitwisseling wenst u dan?	Aanbestedende Dienst wenst een gestandaardiseerde uitwisseling met Key2Financiën. Dat kan op basis van StUF-ZKN DMS 1.1, maar is niet randvoorwaardelijk.
60	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 5 Gestandaardiseerde uitwisseling met Centric Burgerzaken voor de producten:	U vraagt hier gestandaardiseerde uitwisseling uit, kunnen wij er vanuit gaan dat u hiermee bedoelt uitwisseling op basis van StUF-ZKN DMS 1.1? Zo niet welke standaard uitwisseling wenst u dan?	Aanbestedende Dienst wenst een gestandaardiseerde uitwisseling met Centric Burgerzaken. Dat kan op basis van StUF-ZKN DMS 1.1, maar is niet randvoorwaardelijk.
61	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 5	In uw aanvraag refereert u op meerdere plekken naar verschillende koppelingen en wensen voor koppelingen. Om eventuele onduidelijkheden te voorkomen en een gelijk speelveld te waarborgen verzoeken wij om de geëiste koppelingen met de betreffende applicaties expliciet te maken in de nota van inlichtingen inclusief de gebruikte standaard voor het realiseren van de koppeling. Daarbij verzoeken wij u ook om de geëiste koppelingen (per koppeling) te benoemen in het prijzenblad. Hierdoor kunt u een reële vergelijking maken van de prijzen van de aangeboden koppelingen.	Aanbestedende Dienst heeft dit gespecificeerd in een bijlage "Koppelingen" bij deze Inlichtingennota. Dit geeft een eenduidig beeld van alle koppelingen in de Opdrachtscope, waardoor het aanpassen van het prijzenblad overbodig is. Uiteraard staat het Inschrijvers vrij om deze specificatie zelf naar behoefte op het prijzenblad te maken indien dat voor hun Inschrijving en de prijsstelling relevantie heeft.
62	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 4 Automatisch toevoegen van ontvangen en verzonden e-mailberichten aan de zaak op basis van zaaknummer;	Als u vanuit een zaak een e-mail verstuurd en er wordt een reply op de e-mail gestuurd dan wordt deze automatisch toegevoegd aan het zaakdossier. Wij nemen aan dat wij op deze manier invulling geven aan de eis. Mocht dit niet het geval zijn horen wij graag een toelichting.	Op basis van de door u aangeleverde informatie ziet Aanbestedende Dienst geen knelpunten om aan de eis te voldoen.
63	Inschrijffase	Proces	3: Partnership	U geeft bij 3: Partnership aan "Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien". Houdt dat in dat u geen screenshots van de software toestaat in dit hoofdstuk? We kunnen ons voorstellen dat dit juist verhelderend kan werken voor de beoordelingsgroep. Als u wel screenshots toestaat stellen wij voor om het aantal A4 (excl. screenshots) aan te houden.	Dit wordt aangepast naar: 6 x A4 tekst exclusief eventuele afbeeldingen, die maximaal 6 additionele pagina's mogen beslaan.

64	Inschrijffase	Proces	2. Integraliteit	U geeft bij Integraliteit aan "Gebruik van eventuele bijlagen wordt als onderdeel van de 6 x A4 gezien". Houdt dat in dat u geen screenshots van de software toestaat in dit hoofdstuk? We kunnen ons voorstellen dat dit juist verhelderend kan werken voor de beoordelingsgroep. Als u wel screenshots toestaat stellen wij voor om het aantal A4 (excl. screenshots) aan te houden.	Dit wordt aangepast naar: 10 x A4 tekst exclusief eventuele afbeeldingen, die maximaal 6 additionele pagina's mogen beslaan.
65	Inschrijffase	Proces	2. Integraliteit	Omdat Integraliteit best wel een omvangrijke vraag is, vermoeden we dat we met 6 A4 niet voldoende ruimte hebben om een kwalitatief goede inschrijving te doen. We vragen u het aantal A4 te verhogen naar 10 A4.	Dit wordt aangepast naar: 10 x A4 tekst exclusief eventuele afbeeldingen, die maximaal 6 additionele pagina's mogen beslaan.
66	Inschrijffase	Proces	1. Implementatieplan	"Tekst en bijlagen die dit totaal overschrijden (vanaf de eerste pagina bezien), worden ter zijde gelegd en worden niet beoordeeld." We nemen aan dat u een voorblad en inhoudsopgave niet meetelt als pagina's bij A. implementatieplan? Klopt dat?	Dat is correct. Voorblad en inhoudsopgave tellen niet mee in maximaal aantal pagina's.
67	Inschrijffase	Uitvoering	Beveiligings Eisen 21	Bedoelt u met deze eis dat wij als leverancier een CSR bestand aanleveren waarmee u als gemeente een certificaat kunt aanvragen?	Dat is correct.
68	Inschrijffase	Inhoud	Beveiligings Eisen 18	Standaard ontvolgt ons zaaksysteem personen niet, het is wel altijd mogelijk om afnemersindicaties handmatig te verwijderen of automatisch vanuit de BRP. In de toekomst komt dit met de komst van de haal centraal API wel beschikbaar. Naar ons inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis. Ziet u knelpunten in onze invulling?	Op basis van de door u aangeleverde informatie ziet Aanbestedende Dienst geen knelpunten om aan de eis te voldoen.
69	Inschrijffase	Contract	Beveiligings Eisen 15	De Opdrachtgever kan er uiteraard van uitgaan dat wij de Oplossing blijven doorontwikkelen om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. De Opdrachtgever kan er zelfs van uitgaan dat we blijven doorontwikkelen om competitief te blijven. Echter, zoals deze eis nu staat geformuleerd zal alle ontwikkeling kosteloos moeten zijn gedurende de contractperiode. Dit sluit per definitie de invulling van specifieke wensen van opdrachtgevers bij dergelijke ontwikkeling uit. Bent u het met ons eens dat nieuwe ontwikkelingen, zoals integraties, een nauwe samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever vereisen en dat niet op voorhand gezegd kan worden dat de volledige ontwikkeling kosteloos plaats kan vinden?	De Aanbestedende Dienst stemt hiermee in onder de voorwaarde dat alle doorontwikkelingen die plaatsvinden om optimaal te kunnen (blijven) voldoen aan de Opdrachtscope en de specificaties, beschreven in de Aanbestedingsdocumentatie, onderdeel zijn van de Inschrijving en de hieraan gerelateerde prijsaanbieding. Dit geldt eveneens voor de innovatieve onderdelen die door Inschrijver bewust worden ingebracht in de uitwerking van de diverse kwaliteitscriteria, waaronder eveneens al het getoonde in de demonstratie/presentatie.
70	Inschrijffase	Inhoud	Service Eisen 10. d	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. Gaat u hier akkoord mee? Zo niet welke bezwaren ziet u?	De Aanbestedende Dienst beschouwt een generiek zaaksysteem als een bedrijfs-kritische applicatie voor haar dienstverlening en bedrijfsvoering. Vanuit dat oogpunt houdt de Aanbestedende Dienst voorsnog vast aan in de eis gestelde RPO en RTO.

71	Inschrijffase	Inhoud	Technische Eisen 5. b	Om invulling te geven aan uw eis maken wij gebruik van een koppeling met de active directory van de gemeente, middels Azure FS. Centraal hierin staat het principe dat toegangsbeheer en -beleid (IP-restricties, MFA, SSO) is vastgelegd in de de AzureFS en middels een SAML koppeling wordt afgedwongen. Naar ons inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis. Ziet u knelpunten in onze invulling?	Op basis van de door u aangeleverde informatie ziet Aanbestedende Dienst geen knelpunten om aan de eis te voldoen.
72	Inschrijffase	Juridisch	4.4.2.2 Verplichte certificeringen of gelijkwaardig	Wij hebben een kwaliteitshandboek wat is opgesteld op basis van de ISO9001. Wij hebben dit handboek tot op heden niet laten certificeren. De reden hiervoor is dat wij reeds gecertificeerd zijn voor de ISO27001 en beide ISO-standaarden gebruikmaken van een high level structure. Mogen wij aannemen dat het tonen van de ISO27001 als gelijkwaardig kunnen beschouwen?	Aanbestedende Dienst verwijst naar de Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.4.2.2. Verplichte certificeringen of gelijkwaardig: "... of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht. Indien de Inschrijver niet beschikt over genoemde certificaten, dient de Inschrijver een beschrijving van de bovenstaande onderwerpen in."
73	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad	U vraagt op het prijzenblad prijzen uit voor beheer en onderhoud over een looptijd van 13 jaar met een prijsplafond van 800.000. Dit is een realistisch bedrag als u uitgaat van alleen de structurele kosten. Echter door het uitvragen van de volledige implementatie inclusief conversie is dit geen reëel bedrag. Ter informatie: een gebruikelijke reservering voor het opleiden is al 20K. Daarnaast vraagt u naar onze telling 15 koppelingen uit en wilt u een volledige conversie in deze prijs meenemen. Wij willen u dan ook vragen het prijsplafond meer marktconform te maken en dit te verhogen naar 1.000.000 of hoger, wij adviseren dan ook een vergelijking te doen op tenderned bij uitvragen met een zelfde scope en looptijd. Tevens adviseren wij de beoordeling van de prijs hier ook op aan te passen.	Aanbestedende Dienst past het plafondbedrag aan naar €900.000. Aanbestedende Dienst verwijst eveneens naar vraag / antwoord 38. De weging van het Gunningscriterium prijs en het gestelde plafondbedrag zijn nadrukkelijk twee afzonderlijke aspecten. De weging van het Gunningscriterium prijs wordt nadrukkelijk niet aangepast door Aanbestedende Dienst. Wel is de bijlage 03 - Prijzen en -tarievenblad aangepast op het gewijzigde plafondbedrag.

74	Inschrijffase	Inhoud	1.7.1 Scope van de Opdracht het migreren van de data vanuit het huidige zaaksysteem (en DMS'en) naar de nieuwe Oplossing;	U wenst in de aanbidding dat gegevens vanuit verschillende bronnen gemigreerd worden naar de nieuwe oplossing. Om een reële inschatting van de kosten te maken is het voor ons zonder specifieke gegevens en datamodellen erg lastig om de kosten in te schatten en dit brengt een groot risico met zich mee, tevens ontstaat hierdoor geen level playing field. Wij vragen u dan ook de conversie als optioneel onderdeel op te nemen in het prijsblad en de leveranciers een schatting te laten doen op basis van door u verstrekte aantallen.	Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag / antwoord 30.
75	Inschrijffase	Inhoud	1.7.1 Scope van de Opdracht het organisatorisch implementeren van de Oplossing, in samenwerking met de gemeente;	Welke ondersteuning verwacht u van de opdrachtnemer tijdens de organisatorische implementatie? Kunt u dit specificeren in een uur aantal zodat opdrachtnemers dit kunnen meenemen in de aanbidding ivm level playing field.	Concreet bedoelt Aanbestedende Dienst hiermee: - advies / ondersteuning bij generiek inrichten van de zaaktypen - advies / ondersteuning bij het inrichten van gebruikers, rollen, groepen en autorisaties - advies bij het inrichten van de beheerorganisatie - advies / ondersteuning bij het inrichten van de specifieke zaaktypen - advies / ondersteuning over de communicatie naar de organisatie - advies over de aanpak van de uitrol Het is uiteindelijk aan de Inschrijver om op basis van eigen ervaringen dit mee te nemen in het implementatieplan.
76	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst (concept) 12.2 c	In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

77	Inschrijffase	Contract	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst (concept) 12.2 a	U geeft aan dat een wijze van facturering gehanteerd wordt waarbij de eerste facturering pas na Acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze backupservices 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?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Let op: het door u gestelde vraagt evenwel de nodige nuancering; Aanbestedende Dienst is immers ook bereid tot acceptatie van projectonderdelen vooruitlopend op de integrale en finale acceptatie van de Oplossing. Na technische oplevering van de software (inclusief koppelingen; zie hiervoor vraag / antwoord 4) en acceptatie hiervan door Aanbestedende Dienst kunnen onder meer hostingskosten (op basis en met behoud van het reeds gestelde in de Hoofdovereenkomst) in rekening worden gebracht.
78	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 Detailuitwerking scope-bepalingen pagina 5	Wat is de minimaal vereiste versie van StUF-BG die geleverd moet worden?	Minimaal StUF-BG v3.10