Aanbesteding:	Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening
Aanbestedende Dienst:	Gemeente Eindhoven
Referentie:	BV2022-0059

Toelichting:

Ref.nr. 100

Onderwerp:
Bijlage 1 PvE (nieuwe eis) T13

Vraag:
Hier wordt gevraagd naar een TPM die moet zijn afgegeven door een geregistreerde EDP/Norea editor. Wij gebruiken software van een niet-Nederlandse leverancier die in bija alle landen van de wereld actief is. Zij proberen niet om registraties van/bij locale autoriteiten te hebben, aangezien dit een onhaalbare taak zou opleveren. Echter, zij doorlopen jaarlijks diverse internationale certificatietrajecten, waaronder:
• ISO/IEC 27017:2015
• ISO/IEC 27001:2013
• ISO/IEC 27018:2014
• ISO/IEC 27701: Privacy Information Management System (PIMS)
• SSAE 18 SOC 1 and SOC 2 Reports
We zouden deze willen gebruiken als TPM. Bent u hier akkoord mee?

Antwoord:
Ja dit is akkoord.

Beantwoord op:	03-11-2022
Label:	Inhoud

Ref.nr. 101

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen, vraag 60

Vraag:
In Artikel 13.4 moet Inschrijver een aansprakelijkheid accepteren van 10x de jaarvergoeding per gebeurtenis en 20x de jaarvergoeding in totaal, wat wij disproportioneel vinden.

Wij verwachten niet dat een dergelijke situatie zich voor zal doen, hiervoor spannen wij ons dagelijks in voor al onze klanten. En omdat het de core van onze dienstverlening is om dergelijke zaken te voorkomen willen we niet per klant dergelijke aansprakelijkheid accepteren. Hierdoor kunnen wij onze oplossing voor deze prijs in de markt zetten en zal in dit geval het risico niet opwegen tegen de baten waardoor wij van inschrijving af zullen zien.

Wij willen echter graag meedoen met deze aanbesteding omdat wij denken

dat onze oplossing goed aansluit op de wensen van gemeente Eindhoven en stellen hierom voor een aansprakelijkheid van 2,5x de jaar vergoeding per gebeurtenis en met een maximum van de totale contractwaarde te hanteren.

Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:
Aan de overeenkomst wordt de volgende bepaling toegevoegd: Artikellid 13.4 van de GIBIT wordt vervangen door de volgende bepaling: 13.4. De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan 10 maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
Het antwoord op vraag 60 in de eerste nota van inlichtingen komt hiermee te vervallen.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 102

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 60

Vraag:
Leverancier zou graag zien dat ‘indirect schade’ niet van toepassing wordt verklaart aangezien het in de markt niet gebruikelijk is.

Indien gemeente Eindhoven besluit indirecte schade te handhaven, zoals beschreven in dit artikel, zou Inschrijver gemeente Eindhoven willen vragen om een aantal concrete voorbeelden te geven in welke situaties gemeente Eindhoven denkt indirecte schade te kunnen verhalen op leverancier zodat leverancier hier een risico afweging in kunnen maken.

Antwoord:
Opdrachtgever maakt geen onderscheid naar 'indirecte schade' en 'directe' schade. Ook in de GIBIT wordt dit onderscheid niet gemaakt.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 103

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 63

Vraag:
U geeft in uw beantwoording aan:

‘Zou er op enig moment in de toekomst discussie ontstaan over verzuim aan de kant van Opdrachtgever, dan is het aan Leverancier om te stellen en te bewijzen dat en hoe Opdrachtgever is tekortgekomen’.

Stel dat de leverancier elke week een risico rapportage deelt met opdrachtgever waarin de risico’s voor het niet halen van de termijnen worden benoemd, volstaat dit als voldoende bewijslast indien hieruit blijkt dat opdrachtgever in haar werkzaamheden verzuimt?

Antwoord:
Dit voorbeeld zou volstaan. Indien er aan de Opdrachtgever te verwijten vertragingen optreden, kunnen deze in een risico/ exceptie rapportage worden gesignaleerd. Indien hier overeenstemming over is kunnen fatale termijnen worden aangepast.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 104

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 97

Vraag:
De huidige leverancier heeft een (oneerlijk) voordeel m.b.t. de prijs voor de implementatie van het systeem en de migratie van data. Immers, zij hebben hun eigen systeem al bij Aanbestedende dienst draaien.

Inschrijver stelt daarom voor om voor het onderdeel migratie wel een prijs en toelichting uit te vragen, maar deze niet mee te laten tellen in de beoordeling van het onderdeel prijs.

Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, op welke manier wordt een gelijk speelveld voor alle Inschrijvers ten opzichte van de huidig leverancier geborgd voor specifiek het onderdeel implementatie en migratie?

Antwoord:
Nee aanbestedende dienst is hier niet toe bereid. Het gelijke speelveld wordt geborgd door het feit dat er geen sprake is van een voordeel voor de huidige dienstverlener omdat we momenteel van een on premise verouderde versie gebruik maken waarbij de conversie/ migratie inspanning naar een cloud applicatie ook voor de huidige dienstverlener van toepassing zal zijn. Tevens zijn de functionaliteiten van de nieuwe tool breder dan die van de huidige tool, hierdoor is ook voor de zittende leverancier een implementatie van toepassing.

Beantwoord op: 03-11-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. 105

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 88

Vraag:
In de doelstelling geeft gemeente Eindhoven aan dat het systeem gebruiksvriendelijk en eenvoudig dient te zijn. Kan Inschrijver hieruit opmaken dat gemeente Eindhoven een bepaalde mate van zelfredzaamheid van aanmelders en behandelaars voor ogen heeft?

Antwoord:
Ja, dat is correct. Aanbestedende dienst heeft een mate van zelfredzaamheid van aanmelders en behandelaars voor ogen.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 106

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 88

Vraag:
In welke mate is gemeente Eindhoven tevreden is met de huidige werkwijze van de huidig leverancier? Kunt u dit wellicht uitdrukken op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 voor zeer ontevreden staat en een 5 voor zeer tevreden?

Antwoord:
Hier doet Aanbestedende dienst geen uitspraak over, dat staat los van deze aanbesteding en het antwoord is voor Inschrijvers niet relevant voor het doen van een Inschrijving. Tevens is dit geen verdiepende vraag op het reeds gegeven antwoord in Nota van Inlichtingen 1.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 107

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 78

Vraag:
Het antwoord op vraag 78 geeft geen (volledig) antwoord op de gestelde vraag.

Kunt u alsnog helder en concreet aangeven wat bij Aspect 9 uitgewerkt dient te worden, dat niet al in Aspect 8 is omschreven? M.a.w. wat het verschil is

tussen de uitwerking/uitvraag van Aspect 8 en Aspect 9?

Antwoord:
Aspect 8 heeft betrekking op de beschrijving van de diverse deelleveringen, aspect 9 op de wijze waarop deze deelleveringen worden geaccepteerd door Opdrachtgever.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 108

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 72 en 73

Vraag:
Het niet hanteren van voor iedere inschrijver eenzelfde (fictieve) aantallen en het door iedere inschrijver anders kunnen invullen van het prijzenblad komt op Inschrijver over als appels met peren vergelijken.

Voor het onderdeel prijs zijn punten te verdienen, die op dit moment voor iedere inschrijver op een andere manier te behalen zijn.

Inschrijver verzoekt u alsnog om het prijzenblad te voorzien van een (fictief) aantal gebruikers en vaste prijscomponenten waar de opgegeven prijs van iedere inschrijver op gebaseerd dient te zijn.

Is dit akkoord? Zo nee, kunt u aangeven op welke manier u een eerlijke en transparante vergelijking tussen de inschrijfprijzen kunt borgen?

Antwoord:
Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Alle Inschrijvers dienen hun Inschrijving te baseren op, en het prijzenblad in te vullen op basis van, de informatie zoals beschikbaar gesteld in het Beschrijvend Document, inclusief bijlagen en de Nota van Inlichtingen. Wij wijzen u in het bijzonder op paragraaf 2.2. van het Beschrijvend document en artikel 12 van de overeenkomst. Opdrachtgever gaat voor zijn organisatie als geheel de overeenkomst aan. De overeenkomst voorziet niet in licentiebeperkingen tot gemaximeerde variabelen aantallen gebruikers, beheerders, servers, machines of daarmee vergelijkbaar. Het is ook niet toegestaan dergelijke beperkingen te introduceren. Deze informatie is voor alle partijen gelijk waardoor de Inschrijvingen ook vergelijkbaar zijn.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 109

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 72

Vraag:
Mogen inschrijvers ook een trainingsvorm van train-de-trainer aanbieden voor aanmelders en behandelaren of is het gewenst dat iedere aanmelder en behandelaar een training volgt die gegeven wordt door leverancier? In dit laatste geval zullen de trainingskosten namelijk aanzienlijk oplopen.

Antwoord:
Ja, het is aan Inschrijver om in het Implementatieplan bij aspect 11 aan te geven hoe Opdrachtgever middels opleidingen/trainingen vertrouwd zal worden gemaakt met het gebruik en het (technisch en functioneel) beheer van de ICT Prestatie. De door Inschrijver omschreven werkwijze dient integraal onderdeel van de prijsstelling te zijn.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 110
Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 72

Vraag:
Kunt u aangeven wat de door Aanbestedende dienst ingeschatte waarde is voor onderhavige opdracht?

Antwoord:
Naar inschatting van de aanbestedende dienst is dat ongeveer € 500.000,- voor de volledige dienstverlening voor een contractduur van 4 jaar.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 111
Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 69

Vraag:
Inschrijver neemt aan dat ondertekenen met ValidSign of vergelijkbare digitale ondertekensoftware ook is toegestaan, is deze aanname juist?

Antwoord:
Deze aanname is juist.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 112

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen vraag 30

Vraag:
In het antwoord op vraag 30 geeft u aan dat Artikel 6.1 en 6.2 van de GIBIT wel van toepassing zijn op deze opdracht.
Inschrijver deelt deze mening echter niet.

Testen en onderzoeken zoals beschreven in Artikel 6 worden door Inschrijver in beginsel niet uitgevoerd bij opdrachten van deze omvang. Binnen onze werkwijze en certificeringen is reeds geborgd dat de ICT Prestatie van Inschrijver aan de geldende normen en standaarden voldoet.

Het uitvoeren van dergelijk onderzoek en testen is enkel mogelijk op basis van nacalculatie, waarbij de kosten door Opdrachtgever worden gedragen. Eventueel onderzoek naar compliance met de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen dient door Opdrachtgever zelf te worden uitgevoerd.
Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:
Nee dit is niet akkoord, aanbestedende dienst is van mening dat deze artikelen ook op deze ICT Prestatie van toepassing is en houdt vast aan de standaard GIBIT voorwaarden. Leverancier is conform artikel 6.3 niet verplicht de in lid 6.2 bedoelde preventieve testen uit te voeren indien hij een rapportage kan overleggen waaruit blijkt dat voornoemde testen reeds in positieve zin zijn afgerond op exact dezelfde versie van de ICT Prestatie en met vergelijkbaar Overeengekomen gebruik. Onderzoek en aantoonbaarheid van compliance met de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen dient juist door Opdrachtnemer uitgevoerd te worden voor zijn te leveren ICT Prestatie.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 113

Onderwerp:
Invulformulier C - Prijs

Vraag:
U geeft in uw antwoord aan het prijsplafond niet aan te willen passen omdat deze marktconform zijn, met dit laatste is leverancier het niet eens. Het lijkt of u deze tarieven heeft gebaseerd op consultancy partijen. Leverancier is een software partij met eigen consultants, dit zijn specialisten die een andere tarieven hebben welke vallen buiten het prijsplafond. Wij vragen u nogmaals om het prijsplafond te verhogen of weg te laten bij onderdeel P1.3.

Antwoord:
Aanbestedende dienst houdt vast aan de bandbreedtes van de uurtarieven

zoals gesteld in het prijzenblad, deze maximale tarieven zijn gebaseerd op de maximale uurtarieven die we als gemeente betalen voor inhuur en consultancy.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Contract

Ref.nr. 114

Onderwerp:
Invulformulier C - Prijs

Vraag:
In de vorige Nota Van Inlichtingen geeft u aan niet akkoord te gaan op het aanpassen van de rollen (onderdeel p1.3). Leverancier levert standaard software (SaaS) en rekent dus geen kosten over ontwerp- test- en ontwikkelwerkzaamheden door aan individuele klanten.

Vanuit Accountmanagement krijgt u een vast aanspreekpunt toegewezen waarover leverancier geen kosten rekent. Kortom, de rollen zoals benoemd op het invulformulier sluiten niet aan op onze dienstverlening.

Leverancier vraagt u nogmaals om deze rollen vrij in te laten vullen of indien u dit voor het vergelijk niet wilt, de rollen te beperken tot:

- Consultant
- Technisch specialist
- Projectmanager

In onze optiek zijn dit alle rollen benodigd voor deze opdracht.

Antwoord:
De essentie is dat dit onderdeel van de prijs vergelijkbaar is in de beoordeling, daardoor kunnen de rollen niet vrij ingevuld worden door Inschrijvers. In de uitvoering is de essentie dat de genoemde rollen worden ingevuld los van de functies die Inschrijver hiervoor kent.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Contract

Ref.nr. 115

Onderwerp:
Addendum verwerkersovereenkomst - artikel 5.1

Vraag:
Wij vinden het vervelend dat u de gedachte heeft dat een boete nodig is om ons een prikkel te geven om de overeenkomst na te komen. Onze prikkel om een overeenkomst na te komen is dat wij graag een goede samenwerking hebben met onze klanten. De manier waarop wij met onze klanten omgaan is

gelijk aan onze bedrijfscultuur waarin wordt gewerkt op basis van vertrouwen. De standaard verwerkersovereenkomst van de VNG is een goed opgestelde verwerkersovereenkomst en het toevoegen van zodanig zware bepalingen is voor ons onbegrijpelijk. Wij willen nogmaals voorstellen om het artikel te schrappen. Indien u daar niet mee akkoord dan gaan wij ervan uit dat u bereid bent om deze bepaling voor beide partijen acceptabel te maken. Wij willen in ieder geval dat de verwijzing naar artikel 2.1 wordt geschrapt, de boete wordt verlaagd en een maximum krijgt. De zinsnede waarin de bewijslast wordt uitgesloten is voor ons eveneens onacceptabel maar wij kunnen u tegemoet komen door toe te voegen dat u ons eerst een herstelmogelijkheid geeft alvorens een boete wordt opgelegd. Het artikel wordt daarmee als volgt: Indien Verwerker zijn verplichtingen uit hoofde van de artikel 4.4. van de Verwerkersovereenkomst (geheimhouding) niet nakomt zal deze jegens de verwerkingsverantwoordelijk (Gemeente Eindhoven) een onmiddellijk opeisbare boete verbeuren ten bedrage van € 10.000,- (tienduizend euro) voor iedere dergelijke inbreuk, met een maximum van € 50.000,- (vijftigduizend euro) per jaar. Samenhangende inbreuken worden daarbij aangemerkt als één inbreuk, zonder dat de Gemeente enig verlies of schade behoeft te bewijzen en onverminderd het recht van de Gemeente om aanvullende schadevergoeding te vorderen als daarvoor gronden zijn, behoudens rechterlijke matiging. Op voorwaarde dat een boete pas opeisbaar is nadat de Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker eerst de mogelijkheid heeft geboden om de inbreuk te herstellen.

Antwoord:
Aanbestedende dienst blijft bij het initiële standpunt en gaat dus met de voorgestelde aanpassingen niet akkoord. Het betreft hier een boete clausule voor het schenden van de geheimhouding of inschakeling van (sub) verwerkers. Op het moment dat de geheimhouding geschonden is of een (sub)verwerker onjuist is ingezet, is er al sprake van een risico of mogelijke schade waardoor een ingebrekestelling in die gevallen te laat is en herstel dus onmogelijk.

Als verwerkingsverantwoordelijke moet de aanbestedende dienst kunnen aantonen dat haar verwerkingen in lijn zijn met de AVG (art. 5 AVG). Gezien art. 28 lid 1 AVG mag de aanbestedende dienst slechts een beroep doen op verwerkers die afdoende garanties met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen bieden opdat de verwerking aan de vereisten van deze verordening voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkene is gewaarborgd. Pas nadat de verwerkingsverantwoordelijke er zeker van is dat de vereiste ‘afdoende garanties’ geboden kunnen worden, mag zij met een verwerker in zee gaan. Ditzelfde geldt voor de door verwerker ingeschakelde subverwerkers, art. 28 lid 4. De afdoende garanties moeten al geboden worden voordat de verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt.

De aanbestedende dienst heeft dus een verantwoordingsplicht ten aanzien van het inschakelen (sub)verwerker(s) en het vereiste van ‘afdoende

garanties', vooraf. Het toevoegen voor een mogelijkheid tot herstel zou in tegenspraak zijn met de wettelijke eis van afdoende garanties die vooraf geboden moeten worden.

Aanbestedende dienst hecht in haar rol als Verwerkingsverantwoordelijke aan het voldoen aan de eisen vanuit de AVG.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 116
Onderwerp: GIBIT - artikel 15.5

Vraag:
Indien u de boete graag in stand houdt willen wij voorstellen om deze te verlagen omdat deze voor onze branche erg hoog is. Graag willen wij het volgende opnemen: De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13). De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per overtreding, met een maximum van € 50.000,- per jaar. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.

Antwoord:
Dank voor uw voorstel maar Opdrachtgever neemt dit niet over. Opdrachtgever meent dat de bedragen genoemd in artikel 15.5 GIBIT niet disproportioneel hoog zijn.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 117
Onderwerp: GIBIT - artikel 13.5 iv)

Vraag:
Het beperken van deze aansprakelijkheid is een vereiste voor ons om akkoord te kunnen gaan met de aanbesteding. Dit zal ook gelden voor de andere inschrijvers. Het doorleggen van boetes is onredelijk omdat hierbij geen bezwaarmogelijkheden zijn. Boetes worden door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegd. Indien de gemeente van mening is dat een boete ten onrechte aan hen is opgelegd dan is het mogelijkheid om hiertegen bezwaar te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarmee wordt het scenario bewerkstelligd dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen doen en laten en dat de Autoriteit Persoonsgegevens hierover beslist. Het is

niet de rol van de gemeente om een boete door te leggen aan een bedrijf. Omdat wij niet akkoord kunnen gaan met deze bepaling willen wij nogmaals het volgende voorstellen: Voor schade door boetes in de zin van deze bepaling geldt geen onbeperkte aansprakelijkheid. Wel is er voor dit soort schade een verhoogde totale aansprakelijkheidslimiet opgenomen van € 500.000 euro. De beperking van vier maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis is niet van toepassing.

Antwoord:
Opdrachtgever heeft besloten gegadigden tegemoet te komen waar het betreft de beperking van aansprakelijkheid. Zie het antwoord op vraag 101 in deze tweede Nota van Inlichtingen. Zie ook het antwoord op vraag 23 in de eerste Nota van Inlichtingen.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 118
Onderwerp:
GIBIT - artikel 13.5 iii)

Vraag:
De verwijzing naar artikel 17 is zodanig ruim dat wij daarom hebben voorgesteld dit te specifieren. Uiteraard vrijwaren wij u voor vorderingen van derden zoals opgenomen in 17.5, daaruit blijkt ook de onbeperkte aansprakelijkheid. Uit artikel 17 blijkt echter niet dat wij u vrijwaren voor andere schade maar zijn de verplichtingen uit artikel 17.6 bepalend. Om deze reden willen wij nogmaals voorstellen het voorgestelde op te nemen.

Antwoord:
Opdrachtgever ziet in artikellid 17.6 van de GIBIT geen aanleiding om de Overeenkomst op het punt van aansprakelijkheid of vrijwaring te wijzigen.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 119
Onderwerp:
GIBIT 13.5 i)

Vraag:
Bedankt voor uw voorstel, helaas kunnen wij niet akkoord gaan met een aansprakelijkheid van 2.5 miljoen. Dit is een zodanig risico dat dit een breekpunt kan zijn om door te gaan met de aanbesteding. Graag stellen wij nogmaals voor om de aansprakelijkheid te verlagen naar 1,25 miljoen. Wij gaan ervan uit dat u begrijpt dat het risico bij een software zodanig laag is

dat dit een zeer redelijk bedrag is.

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 101 in deze tweede Nota van Inlichtingen.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
120 GIBIT - artikel 10.1 i)

Vraag:
Graag stellen wij nogmaals de bepaling voor, onze insteek is met name dat er geen miscommunicatie ontstaat. Software is een product dat zich blijft ontwikkelen. In sommige gevallen is het daardoor mogelijk dat bepaalde functionaliteiten worden vervangen of op een andere wijze worden ingevuld. Uiteraard zal de software altijd geschikt blijven voor servicemanagement. Wij gaan ervan uit dat u begrijpt dat wij genoodzaakt zijn te blijven doorontwikkelen en voegen daarom graag het eerder voorgestelde toe.

Antwoord:
Aanbestedende dienst begrijpt dat software zich blijft ontwikkelen, echter dienen de functionaliteiten te blijven voldoen aan het overeengekomen (zoals onder andere omschreven in het Programma van Eisen, de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving van Opdrachtnemer) gebruik van Opdrachtgever. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een aanpassing of aanvulling op artikel 10.1 i).

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
121 Beschrijvend Document artikel 2.2

Vraag:
In het Beschrijvend Document artikel 2.2 Beschrijving van de Opdracht geeft u aan dat er ongeveer 470 Behandelaren zijn. In artikel 2.1 geeft u aan dat de SMT Programmatuur bedoeld is voor de verwerking en afhandeling van verschillende IT, facilitaire en P&O gerelateerde meldingen. Kunt u voor elk van de domeinen IT, facilitair en P&O het aantal Behandelaren aangeven per domein? En kunt u binnen elk van de 3 domeinen een opsplitsing maken tussen behandelaren die volledige mutatierechten moeten hebben op de aanvragen, en behandelaren die alleen kijk- en goedkeuringsrechten moeten hebben?

Antwoord:
Het aantal behandelaars is intussen opgelopen naar iets meer dan 500, waarbij de verdeling van de behandelaars over de sectoren grofweg als volgt is: IB: 45%, Facilitair 30%, PO 15%, Overige sectoren 10%. Nagenoeg alle behandelaars hebben volledige mutatierechten, alleen een 20-tal heeft alleen kijk- en goedkeuringsrechten.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 122
Onderwerp:
Beschrijvend Document artikel 2.2

Vraag:
In het Beschrijvend Document artikel 2.2 Beschrijving van de Opdracht geeft u aan dat er ruim 80.000 aanvragen jaarlijks worden verwerkt. In artikel 2.1 geeft u aan dat de SMT Programmatuur bedoeld is voor de verwerking en afhandeling van verschillende IT, facilitaire en P&O gerelateerde meldingen. Kunt u voor elk van de domeinen IT, facilitair en P&O het aantal aanvragen aangeven per domein?

Antwoord:
De verdeling van aanvragen, wijzigingen en meldingen over de sectoren in de periode van 1 oktober 2021 tot en met 30 september 2022 is als volgt: Facilitair 30%, IB 48%, IB / Facilitair gezamenlijk 6%, P&O 14%, Overige sectoren 2%.
Het aantal aanvragen voor reserveringen vanwege Corona is in deze periode lager geweest dan in de komende jaren kan worden verwacht. Hierdoor zal het percentage voor Facilitair hoger gaan worden.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 123
Onderwerp:
BW98

Vraag:
In BW98 geeft u aan dat het uw wens is dat de SMT Programmatuur geregistreerde events uit logging automatisch kunt updaten en sluiten. Kunt u aangeven voor hoeveel nodes u deze wens wilt bewerkstelligen?

Antwoord:
Er is op moment geen zicht op het aantal nodes dat initieel zal worden aangesloten. Wens is dat het schaalbaar toepasbaar is waar Inschrijver wordt

uitgenodigd om haar limitaties op dit vlak te beschrijven.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 124

Onderwerp: NvI 1 - BW26

Vraag:
In de nota van inlichtingen geeft u aan dat u de volgende wens schrapt: BW26 “Onderhoud database kunnen gescheduled worden”.
Als reden wordt aangevoerd dat onderhoud in de database voor de gewenste SaaS-applicatie niet relevant is.

Wij zijn voornemens te implementeren op een SaaS-platform dat single-tenant is. Bij dit platform is onderhoud in de database wel degelijk te plannen. Door de leverancier gepland onderhoud - zoals upgrades – hoeft niet altijd uit te komen bij een klant. Als voorbeeld: wil u dat de leverancier een upgrade uitvoert in de week van de gemeenteraadsverkiezingen? Of zou u dergelijk onderhoud willen vervroegen/uitstellen? Met het platform van onze leverancier kan dat dus. Daarom zijn wij van mening dat wens BW26 weer van toepassing gemaakt zou moeten worden.

Kunt u wens BW26 weer van toepassing maken?

Antwoord:
Nee, deze wens blijft niet van toepassing. Onder dit "Onderhoud" werd het technisch onderhoud op de database bedoeld, wat geen invloed heeft op de functionaliteit, maar wat niet mag samenvallen met bijvoorbeeld lokale backups van servers. Updates en upgrades zien wij niet als "technisch onderhoud". Deze updates en upgrades verwachten we in een releasekalender te zien, waarbij invloed op het moment van uitrol hiervan een goede feature is.

Beantwoord op: 03-11-2022
Label: Inhoud