

Aanbesteding: Enterprise Resource Planning (ERP) systeem met financiële applicatie
Aanbestedende Dienst: Provincie Utrecht
Referentie: 18114

Toelichting:

Ref.nr. 81 **Onderwerp:** Verwerkersovereenkomst, artikel 10.3

Vraag:

Inschrijver stelt voor om de door opdrachtgever gestelde werkzaamheden onderdeel te maken van een exit plan, waarbij een vaste vergoeding van toepassing is, dan wel dit tegen een nog te bepalen (vaste) vergoeding, als gevolg van een RfC, uit te voeren

Antwoord:

De verwerkersovereenkomst ziet toe op de verwerking van persoonsgegevens. Dus voor een persoon wiens gegevens verwerkt worden om te verkrijgen of (terug) te leveren aan Opdrachtgever. Hier is geen relatie met de exitstrategie en er is geen vergoeding relevant.

Beantwoord op: 20-05-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 82 **Onderwerp:** Verwerkersovereenkomst, artikel 9

Vraag:

Inschrijver stelt voor om artikel 9 onderdeel te maken van de Raamovereenkomst, waarbij de boetebedragen van toepassing zijn die in het kader van aansprakelijkheid zijn afgesproken.

Antwoord:

Deze aansprakelijkheid gaat over een boete die opgelegd kan worden aan Opdrachtgever voor door de Autoriteit Persoonsgegevens vanuit het niet (goed) handhaven van de AVG, in relatie tot doorbelasting aan de verwerker van de persoonsgegevens. Opdrachtgever schrapt optioneel artikel 9.3 in de Verwerkersovereenkomst.

Beantwoord op: 20-05-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**

83

Verwerkersovereenkomst, artikel 7.4

Vraag:

“De kosten die het uitvoeren van de audit meebrengt voor de eigen organisaties van de Provincie Utrecht danwel de Verwerker zijn voor eigen rekening van de Provincie Utrecht respectievelijk de Verwerker.” Inschrijver gaat er vanuit dat hier wordt bedoeld dat de respectievelijke partijen zelf de audit hebben geïnitieerd. Is dit de juiste interpretatie?

Antwoord:

Met deze zin wordt bedoeld dat als er in opdracht van de Opdrachtgever een audit wordt uitgevoerd en de verwerker hiervoor kosten moet maken (bijvoorbeeld door inzet van eigen personeel), deze kosten voor de verwerker zelf zijn.

Beantwoord op: 20-05-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

84

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst, artikel 5.1

Vraag:

Is het voor de opdrachtgever akkoord dat inschrijver hierbij naar het Statement of Applicability, behorende bij het ISO 27001 certificaat, verwijst?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Het Statement of applicability geeft onvoldoende inzicht in de beveiligingsmaatregelen die zijn genomen.

Beantwoord op: 20-05-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

85

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst, artikel 3.5

Vraag:

De provincie heeft te allen tijde de beschikking over hun eigen data. Het uitvoeren van een dergelijk verzoek valt volgens inschrijver binnen de kaders van Change Management. Inschrijver stelt voor dat hier op basis van een RfC een vergoeding voor wordt doorbelast.

Antwoord:

Opdrachtgever is niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 81.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage 3 - Programma van Eisen en Wensen, Eis F28

Vraag:

Inschrijver is voornemens in te schrijven met standaard software van SAP. Voor de huidige uitvraag van het ERP en Financiële systeem voldoet deze aan eis F28 voor het centrale onderhoud van autorisaties (rollen). Echter voor sommige van de opties geldt dat een aanvullend softwareproduct zal worden ingezet. Deze aanvullende producten integreren naadloos en zijn voor de eindgebruiker samen met ERP en Finance als één applicatie te bedienen. De producten hebben echter wel een gescheiden autorisatie(rol) administratie omdat ze ook als separaat product zijn af te nemen. In dit geval kan het gebruikersbeheer en rol toekenning softwarematig nog steeds worden gecentraliseerd, echter het onderhoud op de inhoud van een autorisatie rol is dan gescheiden. Is provincie Utrecht hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat er mee akkoord om eis F28 uit het programma van eisen en wensen, niet of niet volledig van toepassing te verklaren voor zover het gaat om de inhoudelijke autorisatielerol van de afroepbare opties. Wat betreft ERP Financien blijft eis F28 uit het programma van eisen en wensen ongewijzigd van toepassing.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage 3 - Programma van Eisen en Wensen, Technisch T15,
Beantwoording vraag 4 NvI1

Vraag:

"De fabrikant van de gebruikte apparatuur in de oplossing doet geen zaken met bedrijven uit landen, waar bedrijven gedwongen kunnen worden informatie te delen." Dit vereiste is te algemeen. Ook binnen de EU bestaat wetgeving die partijen kan verplichten informatie te delen. Denk bijvoorbeeld aan AVG of de WIV in Nederland. Met de huidige formulering kan een bedrijf dat uitsluitend zaken doet in Nederland eigenlijk al niet voldoen aan eis T15. Is provincie Utrecht bereid deze eis te vervangen met de volgende twee eisen (overgenomen uit de aanbesteding ter vervanging van het financiële systeem van het ministerie van Buitenlandse Zaken):
Eis 1: Dat de dienst wordt aangeboden vanuit een datacenter/ Cloudomgeving in de EU-zone (d.w.z. de landen die onderdeel uitmaken van zowel EU als Schengen als NATO) en waarvoor geldt dat deze onderhevig is aan Europese regelgeving.

Eis 2: Dat er geen gegevens (back-up / autorisatie / metadata) worden verwerkt buiten deze genoemde EU-zone.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier mee akkoord, waarbij het programma van eisen en wensen onverminderd van kracht blijft. Zie ook eis A27.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
88

Onderwerp:

Bijlage 3 - Programma van Eisen en Wensen, Technisch T14, Beantwoording vraag 3 NvI1

Vraag:

"De fabrikant van de gebruikte apparatuur in de oplossing doet geen zaken met bedrijven in landen met een 'offensieve cyberstrategie'." Inschrijver is voornemens gebruik te maken van bewezen Cloud infrastructuur en platform technologie. De aard van deze cloud diensten is dat inschrijver controle kan uitoefenen op de opslag en beschikbaarheid van data. Bij de afname van infrastructuur en platformdiensten heeft de inschrijver onvoldoende invloed de gebruikte apparatuur/hardware om de instemming op eis T14 te borgen tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast geldt dat de fabrikanten van apparatuur vaak globale spelers zijn die in alle landen leveren. Denk bijvoorbeeld aan een bedrijf als Hewlett-Packard (HP) dat apparatuur levert voor bijvoorbeeld het Microsoft Azure platform, maar ongetwijfeld ook in een land als Rusland of China zaken doet. Is provincie Utrecht akkoord met een inschrijving waarbij gebruik wordt gemaakt van gangbare en bewezen technologie in lijn met de industrie standaarden zoals hyperscalers als Microsoft Azure, AWS en Google deze aanbieden?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier mee akkoord.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
89

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad. 4.3.2.1 Kerncompetenties, punt 2

Vraag:

Een van de kerncompetenties waar inschrijver aan moet voldoen is: Ervaring met implementeren van de ERP met de applicatie financiën waarmee ingeschreven wordt. Deze ervaring is opgedaan bij een met

Opdrachtgeververgelijkbare -BBV plichtige-overheidsinstanties.
Ons bedrijf heeft meer dan 25 jaar ervaring met het implementeren van o.a. Finance bij een grote range aan bedrijven. We zijn dus geen onervaren partij. Wij zijn wel de eerste partij in Nederland die een Microsoft SAAS oplossing voor provincies heeft ontwikkeld. De Conclusion Provincie oplossing is de enige Microsoft Dynamics 365 Finance oplossing die als ERP oplossing specifiek geschikt is voor de Publieke sector. Onze oplossing is recent gelanceerd, waardoor wij nog geen referentie hebben die aan uw eisen voldoet. En Conclusion MBS wordt door de zin "Deze ervaring is opgedaan bij een met Opdrachtgeververgelijkbare -BBV plichtige-overheidsinstanties" uitgesloten van deelname aan uw RFP. Onze vraag aan u is; bent u bereid de zin: "Deze ervaring is opgedaan bij een met Opdrachtgeververgelijkbare -BBV plichtige-overheidsinstanties" te schrappen en hiermee onze op Microsoft D365 gebaseerde oplossing een kans te geven?

Antwoord:

Opdrachtgever is hier niet toe bereid. De kerncompetentie "...BBV plichtig..." blijft gehandhaafd. Opdrachtgever wenst een bewezen product /dienst te contracteren, die bewezen aansluit bij de organisatie van Opdrachtgever en de wet- en regelgeving waar Opdrachtgever aan moet voldoen. Dit is onlosmakelijk verbonden met de term "BBV plichtig".

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
90

Onderwerp:

Bijlage 3, Programma van Eisen en Wensen, Vraag F226

Vraag:

De applicatie levert een spend-analyse van alle inkopen. In de eis/wens staat: "Beschrijf de mogelijkheden". Waar kunnen we de mogelijkheden in een document toevoegen aan de aanbesteding?

Antwoord:

De zin 'Beschrijf de mogelijkheden' komt te vervallen.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
91

Onderwerp:

Bijlage 3, Programma van Eisen en Wensen, Vraag F64

Vraag:

Welke ESB wordt er gebruikt door u?

Antwoord:

Er is nog geen ESB in gebruik.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage 4 - Prijzenblad

Vraag:

Wat is de benchmark voor het aantal incidenten waar we mee moeten rekenen. M.a.w., op welke aantallen kan een betrouwbare schatting worden gemaakt? Staat opdrachtgever er voor open om na ieder half jaar een toetsing op het aantal incidenten (incl. gemiddelde bestede tijd) te doen om zodoende een realistische inschatting te kunnen maken naar de toekomst, ook rekening houdend met eventueel nieuwe (afgeroepen) functionaliteiten? Uitgangspunt is dat tijdens de periodieke toetsing blijkt dat er een efficiency voordeel is te behalen. Op basis hiervan wordt de bandbreedte van het aantal incidenten per periode (maand) bepaald.

Antwoord:

De opdrachtnemer kan rekening houden met 100 incidenten per maand. Opdrachtgever geeft als periodieke toetsing de voorkeur aan per kwartaal.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

93

Onderwerp:

NvI1 vraag 66

Vraag:

“Het staat de provincie Utrecht volledig vrij, zonder enig contacten de winnende inschrijver, een optie niet af te roepen. Deze actie van provincie Utrecht leidt direct tot uitsluiting van voor deelname in toekomstige openbare Europese aanbestedingen.”

Provincie Utrecht geeft hierbij aan dat deze uitsluiting nodig is om een level playing field te creëren.

Van de gegadigde wordt in de huidige uitvraag geeist de prijs voor hosting en beheer van opties gelijk te houden met ERP en de financiële applicatie.

Van de gegadigde wordt in de huidige uitvraag geeist dat de optie op het moment van inschrijving in 2022 volledig en bewezen beschikbaar is. Echter, in de huidige uitvraag wordt een zeer beperkte beschrijving van gevraagde functionaliteit, eisen en wensen geboden, waardoor er een

zeer beperkt handvat wordt geboden voor de toelichting van opties en het specificeren van de precieze aanbieding van de betreffende functionaliteit.

Inschrijver verzoekt de provincie Utrecht, om een level playing field te waarborgen, om alle potentiële inschrijvers (waaronder ook de winnende inschrijver van deze aanbesteding) van dezelfde informatie te voorzien. Door de winnende inschrijver uit te sluiten op het moment dat een functionaliteit daadwerkelijk wordt afgeroepen is er geen sprake meer van een level playing field. Onzes inziens is uitsluiting ook in strijd met het principe van een Europese aanbesteding. Is de provincie Utrecht het eens met inschrijver dat zij niet kan waarborgen dat dezelfde condities ook op een nader te bepalen moment van toepassing zijn bij de dan te publiceren aanbesteding? In dit kader verzoeken wij provincie Utrecht af te zien van uitsluiting van de winnende inschrijver voor deze aanbesteding(en).

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 94. Wanneer na contact blijkt dat de afroepbare optie van winnend inschrijver geen passende oplossing is, dan is het niet logisch om met deze oplossing ook separaat aan een aanbesteding deel te nemen mede i.v.m. level playing field.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
94

Onderwerp:
NVI1 vraag 66

Vraag:

Het staat provincie Utrecht volledig vrij, zonder enig contact met de winnende inschrijver, een optie niet af te roepen. Deze actie van provincie Utrecht leidt direct tot uitsluiting van voor deelname in toekomstige openbare Europese aanbestedingen.

Provincie Utrecht geeft hierbij aan dat dat deze uitsluiting nodig is om een level playingfield te creëren.

Binnen de licentie voorwaarden van SAP is het niet mogelijk voor provincie Utrecht om gelijktijdig licenties af te nemen via verschillende aanbieders. Om bij een toekomstige aanbesteding überhaupt inschrijvingen met SAP softwareoplossingen te kunnen ontvangen moet het mogelijk zijn voor de winnende leverancier om deel te nemen. Is provincie Utrecht hiermee akkoord?

Antwoord:

De tussenzin "zonder enig contact met de winnende inschrijver" vervalt. Het is Opdrachtgever op basis van de genoemde opties, toegestaan om op een later tijdstip alsnog een specifiek benoemde module af te nemen bij de winnende inschrijver. Alleen indien Opdrachtgever dit, om haar moverende redenen niet doet, zal er voor de functionaliteit die in de module zit een

Europese aanbesteding gehouden worden. De winnende inschrijver kan dan niet mee doen. De aanbesteding ziet dan ook níet toe op software die, zonder enige bewerking, aansluit op het nu aan te schaffen ERP systeem. Het wordt dan waarschijnlijk een best of breed oplossing.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Bijlage 3 - Programma van Eisen en Wensen, Eis F18

Vraag:

Inschrijver is voornemens aan te bieden met standaard software van SAP. Voor objecten kunnen we met onze standaard oplossing voldoen aan de gevraagde zoek functie. De mate waarin dit zal gelden voor documenten is in sterke mate bepaald door de mogelijkheden van de gebruikte DMS oplossing. Is provincie Utrecht ermee akkoord dat de mogelijkheden van de standaard DMS-SAP koppeling hierin leidend zijn?

Antwoord:

Ja, indien deze standaard functionaliteit voldoet aan de koppeling met SharePoint en het programma van eisen en wensen.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Bijlage 10 - Globale Architectuur Schets

Vraag:

In de Architectuur worden koppelingen met zowel Corsa als SharePoint voorzien. Er lijkt een onderscheid te zijn tussen document management en records management (of Archief). In het programma van eisen wordt in sommige gevallen expliciet SharePoint benoemt, in andere gevallen wordt simpelweg de term "documenten" gebruikt. Kan provincie Utrecht nader toelichten hoe/wanneer respectievelijk Corsa en SharePoint worden ingezet en/of relevant zijn?

Antwoord:

SharePoint is het DMS systeem en Corsa is het gekoppelde archief systeem.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

97

Bijlage 3 - Programma van Eisen en Wensen, Eis F36

Vraag:

Inschrijver is voornemens aan te bieden met standaard software van SAP. Binnen deze standaard software bestaat de totale oplossing uit een aantal verschillende modules die met standaardkoppelingen naadloos met elkaar integreren. Voor het centraal beheren van de gebruikersstam is een aanvullend product nodig. Dit kan GRC zijn, echter is een koppeling met de IDM applicatie van provincie Utrecht ook onderdeel van de scope. Kan provincie Utrecht bevestigen dat het voor eis F36 volstaat wanneer de gebruiker in de IDM applicatie centraal wordt onderhouden en de gebruikersstam in SAP via de koppelingen wordt bewerkt?

Antwoord:

Bij deze bevestigt opdrachtgever dat dit correct is.

Beantwoord op: 20-05-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

98

Onderwerp:

Bijlage 3 - Programma van Eisen en Wensen, Eis F31

Vraag:

De standaard applicatie ondersteund het bij eis F31 beschreven voorbeeld van rolscheiding. De tekst uit de eis is echter meer algemeen geformuleerd. Het flexibel afdringen van rolscheiding over de totale oplossing vraagt de inzet van een aanvullend softwareproduct (GRC). De verdere functionaliteit van dit product staat beschreven als afroepbare optie. Met de huidige uitvraag zal het softwareproduct daarom direct moeten worden aangeschaft ten behoeve van rolscheiding, waarbij de afroep van de bijhorende optie in dat geval een uitbreiding van toepassing betreft. Sluit dit aan met de wens van provincie Utrecht? Alternatief kan bij de initiele opdracht zonder GRC worden ingeschreven wanneer de tekst bij eis F31 wordt aangepast naar: "In de applicatie kan worden afgedwongen dat de invoerder van betalingen deze niet ook kan goedkeuren".

Antwoord:

Opdrachtgever eist dat rolscheiding mogelijk is vanuit autorisatie in het systeem. Dat de GRC optie hiertoe meer mogelijkheden biedt, maakt deze optie niet direct noodzakelijk.

Beantwoord op: 20-05-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.****Onderwerp:**

99

Bijlage 3 - Programma van Eisen en Wensen, Projecten en Tijdschrijven

Vraag:

Inschrijver is voornemens aan te bieden met standaard software van SAP. Binnen deze standaard software wordt een geïntegreerde oplossing geboden voor de projectadministratie, medewerker toewijzing en tijdschrijven. Echter de wijze van administreren van de medewerker toewijzing is alleen georiënteerd vanaf de projectadministratie en niet de gebruikersadministratie. De medewerker wordt toegewezen aan het project, het project wordt niet toegewezen aan de medewerker. Voldoen aan het antwoord dat in NVI 1 is gegeven op vraag 14 vraagt de inzet van maatwerk. Is provincie Utrecht akkoord met het toepassen van de standaard software zonder maatwerk waarbij enkel de toewijzing van medewerkers aan het project (en niet andersom) wordt ondersteund?

Antwoord:

In het geval van een nieuwe medewerker wil Opdrachtgever deze medewerker koppelen aan een project of kostenplaats. Opdrachtgever wil dat dit ook vanuit het project of kostenplaats mogelijk is.

Beantwoord op: 20-05-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

100

Onderwerp:

Bijlage 4 - Prijzenblad, Beantwoording vraag 49 in NvI1

Vraag:

Het antwoord gegeven in NvI1 vraag 49 doet ons vermoeden dat een verschil in interpretatie is ontstaan. Ter verificatie stellen wij dezelfde vraag in een andere bewoording:

In bijlage 4 prijsblad moet in cellen E27 en E28 het tarief voor "Consultancy Implementatie" worden ingevuld als percentage van het tarief bij "Consultancy niet-implementatie" (zoals beheer). Dit percentage mag maximaal 100 procent zijn. Bij inschrijver zijn normaliter de tarieven in cellen E27 en E28 echter hoger dan de tarieven in cellen E25 en E26. Dit kan in het huidige prijsblad niet worden verwerkt waardoor in de cellen E25 en E26 onnodig hoge tarieven moeten worden opgenomen t.b.v. de implementatie dienstverlening. Is provincie Utrecht bereid de tariefstelling in cellen E27 en E28 aan te passen zodat deze hoger mogen zijn dan die in de cellen E25 en E26?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe bereid en stelt het percentage bij naar maximaal 120 procent. Er is een vernieuwde prijzenblad beschikbaar gesteld middels deze Nota van Inlichtingen. Zie ook nota van inlichtingen 1, het antwoord op

vraag 49.

Beantwoord op: 20-05-2022
Label: Proces

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Bijlage 4 - Prijzenblad, Beantwoording vraag 50 in NvI1

Vraag:

Uw opmerking: "*** Het tarief voor hosting, beheer en onderhoud geldt voor een willekeurige applicatie, zoals, maar niet alleen, de applicatie Financien."

U stelt dat iedere applicatie (inclusief alle functionaliteiten die later kunnen worden afgeroepen) door opdrachtgever tegen dezelfde vaste vergoeding per maand wordt afgenomen. De Applicatie Financien is hierbij de benchmark bij de initiele aanbidding.

Aangezien de verschillende functionaliteiten zich niet met elkaar laten vergelijken qua beheer en deze als module soms wel en soms niet direct onder de integrale oplossing vallen is dit niet als zodanig te kwalificeren. Inschrijver verzoekt opdrachtgever om zich in het Prijzenblad te beperken tot alleen de Applicatie Financien en voor de overige (afroep) functionaliteiten separate prijsopgaves te vragen. Dit doet recht aan de verschillende modules en biedt opdrachtgever een transparant inzicht in de kosten van de betreffende onderdelen. Is opdrachtgever bereid om hierbij aan te sluiten?

Antwoord:

Opdrachtgever sluit hier niet bij aan.

Beantwoord op: 20-05-2022
Label: Proces

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage 4 - Prijzenblad

Vraag:

Binnen het Component "Applicatie Financien" vraagt u om een bedrag voor "Hosting, beheer en onderhoud". Dit is reeds onderdeel van het Component "ERP-systeem". Mocht u hier bedoelen dat hier vaste maandelijkse kosten voor het Functioneel applicatiebeheer zijn gevraagd, kunt u dit dan in het Prijzenblad aanpassen? Ook hier geldt dat de "Applicatie Financien" een integraal onderdeel vormt van de oplossing.

Antwoord:

Deze component is enerzijds de prijsstelling voor Financien. Anderzijds dient deze component als basis indicatie voor de afroepbare modules.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage 4 - Prijzenblad

Vraag:

In uw Prijzenblad maakt u een onderscheid in licenties voor het ERP-systeem en voor de Applicatie Financien. Omdat wij een geïntegreerde oplossing bieden is deze opsplitsing niet te maken. De licenties die zijn benodigd voor het Component "Applicatie Financien" zijnderhalve ook van toepassing op de licenties in het Component "ERP-systeem". Bij een van de twee Componenten moeten de licentiekosten derhalve leeg blijven daar dit niet anders is aan te bieden. Wij verzoeken u hier goedkeuring op te geven of het Prijzenblad hierop aan te passen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 102.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Bijlage 4 - Prijzenblad

Vraag:

De "Implementatiekosten applicatie Financien" wordt in cel I11 met een factor 12 vermenigvuldigd. Dit lijkt ons niet juist, daar dit een eenmalige investering betreft. Kunt u dit bevestigen en het Prijzenblad corrigeren, of aangeven hoe deze calculatie is bedoeld?

Antwoord:

Dit is inderdaad niet correct en wordt aangepast. Er is een vernieuwde prijzenblad beschikbaar gesteld middels deze Nota van Inlichtingen.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Proces

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Bijlage 3 - Programma van Eisen, Functioneel F66

Vraag:

Inschrijver is voornemens aan te bieden met een SAP oplossing, hierin zitten veel standaard rapportages en handvatten voor flexibele rapportagemogelijkheid. Deze kan in veel, maar niet in alle gevallen module /applicatie overkoepelend worden ingezet.

Om te voldoen aan eis F66 moet daarom een aanvullende software capability (licentie) worden afgenomen. De functie hiervan is echter vrijwel heeft echter maar heel beperkte meerwaarde omdat de betreffende functionaliteit in de doel-architectuur van provincie Utrecht is ondergebracht bij PowerBI. Is Provincie Utrecht bereid om F66 aan te passen van Eis naar Wens?

Antwoord:

Opdrachtgever is hier niet toe bereid. De applicatie dient standaard - financiële- rapportages te bevatten. Voor overkoepelende rapportages wordt PowerBi ingezet.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Bijlage 3 - Programma van Eisen, Functioneel F61

Vraag:

In vraag F61 is de eis om de applicatie te koppelen aan INCONTO. Daarnaast is er ook een afroepbare optie voor inkoop. Is het de bedoeling dat INCONTO op termijn wordt vervangen door de afroepbare optie inkoop?

Antwoord:

Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om, op termijn, de afroepbare opties te integreren in het ERP systeem. Dit geldt ook voor de optie inkoop, als vervanging voor INCONTO.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Leidraad 5.3 + Beantwoording vraag 58 in NvI1

Vraag:

Uw antwoord: "Opdrachtgever is akkoord met 2 beheerders en 25 heavy user licenties gedurende de implementatieperiode. Inschrijver dient deze kosten op te nemen in de implementatiekosten op het prijzenblad."

Inschrijver stelt voor om hier op basis van de projectaanpak de inschatting

voor te maken en deze te onderbouwen bij de aanbidding.

Antwoord:

Dit voorstel is niet akkoord.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Bijlage 3 - Programma van Eisen en Wensen, Functioneel F107,
Beantwoording vraag 13 NvI1

Vraag:

Uw antwoord: "Alle medewerkers moeten tijd kunnen schrijven op basis van autorisatie. De goedkeurders zijn de leidinggevendenden in de organisatiestructuur."

Blijven hiermee de eerder afgegeven aantallen gebruikers hetzelfde?

Antwoord:

Ja, de aantallen gebruikers wijzigen hierdoor niet.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.5 + Programma van Eisen & Wensen, eis A36 + NvI, vraag 28

Vraag:

Bij Software as a Service is het gebruiksrecht een integraal onderdeel van de dienstverlening en inbegrepen in de maandelijkse kosten. Het gebruiksrecht eindigt zodra de overeenkomst eindigt. Er is dus geen sprake van licenties die aan het einde van de overeenkomst kunnen worden overgedragen of voortgezet. Kunt u bevestigen dat in het geval van SaaS de Provincie Utrecht geen overdracht van licenties verwacht aan het einde van de overeenkomst en dat in het exitplan uitsluitend hoeft te worden beschreven hoe de overdracht van data en documenten verloopt bij het einde van de overeenkomst?

Antwoord:

Opdrachtgever is hier niet mee akkoord. Aan de dienst liggen uiteindelijk ook licenties of andere contractueel overeengekomen gebruiksrechten ten grondslag.

Beantwoord op: 20-05-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 110
Onderwerp: UEA document

Vraag:

Het UEA document is beveiligd tegen opslaan en kan slechts met ingevoerde informatie geprint worden. Dit is voor ons een onwerkbare situatie omdat dan bij een aanpassing alle informatie wederom ingevoerd moet worden. Kunt u het UEA document aanleveren waarbij deze beperking niet aanwezig is?

Antwoord:

Aanbestedende dienst ervaart dit probleem niet. Er is geen beperking door Opdrachtgever ingesteld. Bij het afsluiten van het digitaal ingevulde formulier hebben Inschrijvers de mogelijkheid om het formulier op te slaan.

Beantwoord op: 20-05-2022
Label: Proces

Ref.nr. 111
Onderwerp: Hosted landschap

Vraag:

Maakt opdrachtgever gebruik van een eigen DMZ omgeving binnen het landschap, of moet inschrijver rekening houden met het toevoegen van een DMZ omgeving aan het hosted landschap?

Antwoord:

De inschrijver dient rekening te houden met het toevoegen van een eigen DMZ omgeving.

Beantwoord op: 20-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 112
Onderwerp: Afrekenmodel

Vraag:

Onze standaard publieke cloud dienst kent een afrekenmodel op basis van afgenomen Hosted Named Users abonnement. U geeft dus bij aangaan van contract aan hoeveel gebruikers u per functionaliteit/module wenst af te nemen voor de contract termijn. Uiteraard kunt u dit ophogen. Is dit

afrekenmodel voor u acceptabel?

Antwoord:

Dit afrekenmodel is voor Opdrachtgever niet acceptabel.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, tab functioneel

Vraag:

In hoeverre streeft u naar geïntegreerde real time rapportage over alle in dit systeem geïmplementeerde modules (goorboek, debiteuren, crediteuren, activa, inkoop, projecten, onderhoud, subsidies, risico management etc.)

Antwoord:

Zie eis F192.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, tab functioneel

Vraag:

Wij kennen een volledig geïntegreerde Risico Management oplossing waarbij

o interactief Controle Technische Functies kan worden toegepast alsmede “What if analyses” bij toevoegen van functionaliteiten voor gebruikers/rollen.

o Daarnaast kent deze oplossing de controle op wijzigen systeemparemeters alsmede transacties en trends aangaande transakties.

Onze oplossing bevat (indien gewenst) een volledige risico bibliotheek. Is het wenselijk dat deze oplossing de applicatie “PWC CMP” op termijn gaat vervangen?

Antwoord:

Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om, op termijn, de afroepbare opties te integreren in het ERP systeem. Dit geldt ook voor de optie GR&C, als vervanging voor PWC CMP.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, tab functioneel

Vraag:

Is het bespreekbaar dat we uiteindelijk ook LIAS gaan vervangen door standaard in ons platform geïntegreerde componenten (zoals een grote gemeente in Nederland ook doet), deze vraag omdat U in uw “Programma van Eisen en Wensen” de punten F184 tot en met F190 zaken rond begroten en rapportage uit vraagt. In onze oplossing houden we continue real time inzicht tussen actuele cijfers, verplichtingen, budget en budget ruimte en de rapportage en verantwoording kan ltijd 100% actueel zijn!

Antwoord:

In het programma van eisen en wensen worden zowel de koppeling met LIAS, als ook de intracomptabele begrotingsmogelijkheden uitgevraagd. Op basis hiervan bepaalt Opdrachtgever de best practice.

Beantwoord op: 20-05-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

116

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, tab functioneel

Vraag:

Wij kunnen in onze aanbieding zeer uitgebreide functionaliteit meenemen waarmee een automatische koppeling hebben met het Peppol Netwerk. Deze oplossing levert ook faktuurscanning functionaliteit. Is het bespreekbaar dat de huidige systemen Kofax en koppeling met Peppol Netwerk worden vervangen door onze aan te bieden applicatie?

Antwoord:

Bij aanvang van het project geldt de uitvraag zoals vermeld in het programma van eisen en wensen.

Beantwoord op: 20-05-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

117

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, tab functioneel

Vraag:

Hoeveel facturen worden gemiddeld per maand ingelezen vanuit het Peppol Netwerk?

Antwoord:

De inschatting is dat ongeveer 200 inkoopfacturen per maand via Peppol binnenkomen. Dit aantal wordt maandelijks groter.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
118

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, tab functioneel

Vraag:

Vind u het wenselijk dat we voorstellen om een andere fasering in te voeren zodat u

- o Eerder kunt profiteren van verbeterde proces ondersteuning
- o 100% geïntegreerde rapportage
- o Automatische journaalposten voor verplichtingen (op- en afboeken)
- o Continue real time inzicht in beschikbare middelen

Antwoord:

De fasering uit de leidraad en het programma van eisen en wensen is leidend.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, tab functioneel

Vraag:

Mogen we aannemen dat Inconto wordt vervangen door de te implementeren inkoop functionaliteiten?

Antwoord:

Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om, op termijn, de afroepbare opties te integreren in het ERP systeem. Dit geldt ook voor de optie inkoop, als vervanging voor INCONTO.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

120

Programma van Eisen en Wensen, tab functioneel

Vraag:

De nu volgende vragen stellen we om Provincie Utrecht in de gelegenheid te stellen het bestaande applicatie landschap aanzienlijk te vereenvoudigen, noodzakelijke interfaces te minimaliseren alsmede het in meerdere applicaties bijhouden van medewerkers/sters. Uiteraard zal een versimpeld applicatie landschap leiden tot verbeterde rapportage en minder kosten.

· Mogen we SAP CRM Grantor Management meenemen in de implementatie van het nieuwe financiële systeem

o Of wordt dit later uitgefaseerd

o Of blijft SAP CRM Grantor Management bestaan in uw architectuur

o In onze oplossing is deze functionaliteit aanwezig en volledig geïntegreerd

Antwoord:

Inschrijver mag SAP CRM Grantor Management níet in de implementatie van het nieuwe financiële systeem meenemen. Opdrachtgever zal in een later stadium bepalen of een module “subsidies” wordt gelicht of niet.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
121

Onderwerp:
NvI 1, ref nr 3

Vraag:

Eenzijds voldoet gegadigde hieraan, immers gegadigde kan net als andere bedrijven door sancties geen zaken doen met Rusland en Iran.

China is een heel ander verhaal. Daar zitten een hoop Westerse bedrijven, bijvoorbeeld McDonalds. Maar ook Nederlandse trots met chipfabrikanten zoals NXP Semiconductors en Ampleon. Bedrijven die producten maken waar de Provincie Utrecht ook van profiteert.

Echter, gaat deze zin nog veel verder: "de fabrikant van de gebruikte apparatuur in de oplossing..."

Elk computersysteem bevat apparatuur van fabrikanten die zaken doen met China. Geheugenchips, processors, printplaten, opslag drives, bekabeling, noem maar op valt hier onder en die worden stuk voor stuk gemaakt door fabrikanten die zaken doen met China. Net zoals Nederlandse high-tech trots: NXP Semiconductors en Ampleon, hun chips daar produceren, die

vervolgens ook door de NL overheid worden gebruikt, bijvoorbeeld in het OV.

De enige manier om aan deze eis te voldoen, is door over te stappen op pen en papier.. Geen enkele digitale oplossing voldoet hieraan. Ook niet de huidige oplossingen van de Gemeente Utrecht. Daarom verzoeken wij deze eis te herformuleren.

Antwoord:

Zie de antwoorden op vragen 87 en 88.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

122

Onderwerp:

NvI 1 vraag 75

Vraag:

Gegadigde verwijst naar vraag 75 uit NvI 1.

Ook onze organisatie onderstreept nogmaals het belang om leveranciersvoorwaarden van SaaS/Cloud aanbieders te laten prefereren boven de voorwaarden van opdrachtgever.

Vraag 75, is niet door onze organisatie gesteld. Maar wij zien ook geen mogelijkheid tot aanbieden indien uw organisatie niet de leveranciersvoorwaarden en verwerkersovereenkomst leverancier als standaard accepteert en in rangorde boven uw voorwaarden stelt.

Het is algemeen bekend in de markt dat een standaard publieke cloud dienst nooit onder afwijkende voorwaarden van opdrachtgever(s) kan worden geleverd. Handhaven van uw voorwaarden maakt dat uw organisaties hoogstwaarschijnlijk minder aanbiedingen ontvangt. In onze ogen kan dit niet de doelstelling van uw organisatie zijn.

Concrete vraag: Accepteert uw organisatie de voorwaarden van leveranciers van standaard publieke cloud dienst en staan deze in rangorde boven de voorwaarden van uw organisatie om zo een gelijk speelveld te creëren voor aanbieders en uw organisatie meer keuze mogelijkheden heeft?

Antwoord:

Voor opdrachtgever is dit niet acceptabel. De aanbiedingen dienen vergelijkbaar te zijn en dat kan alleen indien de conceptcontracten voor iedereen gelijk zijn. Het is derhalve aan een inschrijver om die onderdelen uit de huidige conceptcontracten, waartoe ook de AIV behoren, waar inschrijver, om welke reden dan ook moeite mee heeft, te benoemen en een vraag hierover te stellen en/of gemotiveerd een nieuw tekstvoorstel te doen.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Bijlage 3 - Programma van Eisen, Functioneel F141

Vraag:

Onze voorgenomen standaard software oplossing voor ERP/Finance kan voldoen aan eis F141 door gebruik te maken van een aantal vaste /gestandaardiseerde betalingsregelingen. Is dit voor provincie Utrecht acceptabel? Om situatie-specifieke regelingen te kunnen onderhouden moet een aanvullende module binnen het systeem worden toegepast. Wij zijn van mening dat de extra functionaliteit die hiermee ontstaat en de verwachte frequentie van gebruik de impact van deze extra module op de kosten voor implementatie, beheer en licenties niet rechtvaardigt.

Antwoord:

Met een gestandaardiseerde betalingsregeling kan worden voldaan aan eis F141. Opdrachtgever gaat er hierbij van uit dat een standaard voldoet aan de actuele praktijk en voldoende flexibiliteit biedt waar nodig.

Beantwoord op: 20-05-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

124

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad. 4.3.2.1 Kerncompetenties, punt 2

Vraag:

Gegadigde meent dat de tweede zin van de tweede kerncompetentie (meer in het bijzonder, dat de ervaring dient te zijn opgedaan bij een BBV plichtige-overheidsinstanties) disproportioneel is, en geenszins redelijkerwijs noodzakelijk noch maatgevend kan zijn voor het aantonen van de benodigde kwaliteiten. Immers, ook opdrachten die bij andere instanties (niet zijnde BBV plichtige-overheidsinstanties) of ondernemingen zijn uitgevoerd en welke van minimaal soortgelijke omvang en complexiteit zijn, zou voor de beoordeling van de gevraagde kerncompetenties voldoende moeten zijn en afdoende aansluiten bij de aard van de onderhavige opdracht. Voorts wil Gegadigde Aanbestedende Dienst erop attenderen dat door middel van dit deel van de tweede kerncompetentie de kans aannemelijk is dat meerdere potentiële aanbieders zich mogelijk niet kunnen inschrijven op deze opdracht, terwijl zij objectief gezien de opdracht wel correct zouden kunnen uitvoeren.

Antwoord:

Opdrachtgever deelt deze mening niet. De kerncompetenties blijven gehandhaafd. Zie ook het antwoord op vraag 89.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
125

Onderwerp:
T6

Vraag:

T6 Bij gebruik van MultiFactorAuthentication (MFA) wordt de bestaande oplossing (NetIQ-Advanced Authentication) van Opdrachtgever gebruikt.

o Vraag

§ MFA is een methode die in de te gebruiken SSO/identity provider dient te worden geconfigureerd. De SSO/identity provider valt niet binnen de scope, leverancier blijft immers de huidige oplossing gebruiken. Kunnen we deze eis interpreteren als “de oplossing dient compatible te zijn met de bestaande identity provider/SSO oplossing?”

Antwoord:

Dit is niet correct. Opdrachtgever maakt gebruik van Net-IQ advanced Authentication.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:
T2

Vraag:

T2 Opdrachtnemer garandeert bij calamiteiten (disaster) minimaal een Repair Time Objective (RPO) van max. 8 uur.

o Vraag:

- Gegadigde maakt voor deze oplossing gebruik van een Gen2 Cloud, waar RTO en RPO klassieke benaderingen zijn van een Gen1 Cloud.

- Bij een Gen2 Cloud zit redundantie op verschillende manieren ingebouwd in de (door de leverancier gekozen) datacenter regio, waardoor een klassieke disaster recovery (= “last resort”) alleen voor de meest extreme (“ondenkbare”) situaties wordt gebruikt. Zelfs bij extreme situaties heeft Gegadigde tot nu toe nog nooit een dergelijke disaster verklaart, waardoor de RTO/RPO ook niet van toepassing waren in die situaties.

- Om deze reden is de RTO contractueel 12 uur, echter kan Gegadigde middels recente rapporten aantonen dat het een dergelijke recovery in minuten kan voltooien. Contractueel is dit juist 12 uur omdat het puur en

alleen voor de letterlijk ondenkbare situaties geboden wordt.

- Gegadigde verzoekt deze eis binnen de context van moderne cloud oplossingen te beoordelen, omdat een RTO van 8 uren niet gebruikelijk is bij een Gen2 Cloud, maar juist wel bij partijen die niet een dergelijke infrastructuur bieden, en juist Disaster Recovery processen nodig hebben om de omgevingen te kunnen herstellen.

Antwoord:

Opdrachtgever is hier niet mee akkoord. Eis T3 uit het programma van eisen en wensen blijft ongewijzigd van toepassing.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.
127

Onderwerp:
T2

Vraag:

T2 Opdrachtnemer garandeert bij calamiteiten (disaster) minimaal een Repair Point Objective (RPO) van max. 5 minuten.

o Vraag :

- T2 en T3 conflicteren met T10 en T11 omdat hier dezelfde termen (RTO en RPO) worden gebruikt voor verschillende onderwerpen.

- RTO en RPO zijn industrietermen en hebben puur betrekking op disaster recovery (= T2 en T3). Voor disaster recovery is een RPO van 5min hoogst ongebruikelijk in een cloud oplossing.

- Backup- en restore is slechts een onderdeel van het gehele Disaster Recovery process.

- Het is onmogelijk om een backup- en restore tijd van 4 uren te hanteren terwijl het gehele Disaster Recovery proces 5 minuten mag duren.

- Voor Opdrachtgever is alleen dat laatste van belang, ongeacht de backup- en restore tijd.

- Daarom stellen we voor dat T2/T9 en T3/T10 worden samengevoegd. Een RTO en RPO afgeven puur voor backup en restore is niet conform industrie standaarden.

Antwoord:

Opdrachtgever is hier niet mee akkoord. Eis T2 uit het programma van eisen en wensen blijft ongewijzigd van toepassing.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.
128

Onderwerp:
A33 tm A39

Vraag:

A33 t/m A39 aandacht voor exitplan en uitleg hoe gegadigde hier mee om kan gaan

o Vraag

o Gegadigde zal bij een exit de data beschikbaar houden tot 60 dagen na beëindiging van het contract en leverancier van gedocumenteerde standaardmethodes voorzien om te data te verkrijgen. Dit kan ook betekenen dat de webapplicatie beschikbaar blijft voor leverancier tot de genoemde periode. Een gedetailleerd exitplan opstellen tijdens de aanbestedingsfase is slechts heel beperkt mogelijk, omdat tijdens implementatie juist belangrijke keuzes worden gemaakt die daarop invloed kunnen hebben. Kan de leverancier zich hierin vinden en zo ja, kan A39 worden aangepast?

Antwoord:

Eis A39 wordt niet aangepast. Aanvullend is het beschikbaar houden van data gedurende 60 dagen t.b.v. leverancier (en/of Opdrachtgever) niet voldoende om invulling te geven aan in de in eis A36 bedoelde "concretisering van overdracht aangaande data". Indien er tijdens implementatie keuzes gemaakt worden met impact op het exitplan, zal deze impact op later moment in het exitplan geactualiseerd worden conform eisen A33 en A39.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.
129

Onderwerp:
A30

Vraag:

A30 Leverancier is bereid mee te werken met het uitvoeren van een Data Protection impact Assessment (DPIA).

o Vraag

Verwerker zal aan haar verplichtingen als dataverwerker voldoen, onder de AVG en daarbij meewerken met de leverancier om te bepalen of een DPIA nodig is. Omdat het hier om een maximaal gestandaardiseerde oplossing

gaat, is het privacy en databeveiligingsbeleid volledig gestandaardiseerd volgens de AVG. Gegadigde is bereidt om de betreffende policies te verduidelijken en zo de leverancier van de benodigde kennis te voorzien om te bepalen of een DPIA nodig is. Bij andere gemeentes bleek dit niet zo te zijn. Indien leverancier wel van mening is dat een DPIA nodig is, werken we hierbij graag samen met het VNG om herhaling van een dergelijke excersitie te voorkomen. Is dit voor u in orde?

Antwoord:

Dit is voor Opdrachtgever niet afdoende. Opdrachtgever is geen gemeente en heeft derhalve niet van doen met de VNG. De processen in de oplossing zijn bepalend of er een DPIA nodig is, (grotendeels) gebaseerd op de criteria van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

130

Onderwerp:

A29

Vraag:

A29 Verwerkingsovereenkomst, hier moet over te praten zijn

o Vraag

Bent u bereid de door u genoemde punten in de verwerkingsovereenkomst te toesten aan de servicevoorwaarden die wij u kunnen bieden en indien dit het geval is onze voorwaarden te accepteren

Antwoord:

Opdrachtgever is hier niet toe bereid.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

131

Onderwerp:

A11

Vraag:

A11 Opdrachtgever heeft het recht tot het uitvoeren van audits op de door de Opdrachtnemer aangeboden oplossing. Dit wordt door Opdrachtgever zelf of door een derde partij uitgevoerd.

o Vraag

Gegadigde wordt geaudit door onafhankelijke externe partijen en de rapporten daarover zijn beschikbaar voor al onze klanten. Daarnaast krijgt opdrachtgever het recht om een audit aan te vragen. is dit voor u afdoende?

Antwoord:

Het is voor Opdrachtgever niet afdoende om enkel te voorzien in een "recht op aanvraag t.b.v. audit". Het "recht op aanvraag" zegt namelijk niets over de benodigde toestemming tot het daadwerkelijk uitvoeren van de audit en /of de expliciete invulling hiervan. Eis A11 geldt zonder voorbehoud.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
132

Onderwerp:
Maatwerk

Vraag:

Moet aan alle eisen voldaan worden middels standaard programmatuur dan wel maatwerk of zal ingeval een eis niet wordt ingevuld dit direct leiden tot uitsluiting van betreffende leverancier?

Antwoord:

Ja, de gestelde eisen zijn knock-outs.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
133

Onderwerp:
Service levels

Vraag:

De Eisen met betrekking tot probleemoplossing zullen vooral van toepassing zijn op de gekozen partner die voor implementatie en onderhoud zal zorgdragen. Kan hier onderscheid in worden gemaakt tussen leverancier en partner?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat uit van 1 inschrijver, (hoofd)aannemer die integraal verantwoordelijk is en derhalve wordt er geen onderscheid gemaakt.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

134

Service levels

Vraag:

De geboden oplossing zal een volledig gestandaardiseerde oplossing zijn, waarbij ook Support service levels gestandaardiseerd zijn. Daarbij is Support zowel telefonisch als via een ticket systeem 24x7x365 beschikbaar en is er sprake van standaard reactie tijden (15 minuten voor de hoogste prioriteit, waarbij Opdrachtgever de prioriteit bepaald). Overige Eisen met specifieke tijdslijmieten (met uitzondering van de minimale beschikbaarheid) vallen niet binnen de kaders van een standaard oplossing, maar kunnen wel worden benaderd middels de standaardprocessen. Is dit voor u afdoende?

Antwoord:

Opdrachtgever is hier alleen mee akkoord voor zover dit minimaal voldoet aan de criteria in het programma van eisen en wensen.

Beantwoord op: 20-05-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

135

Onderwerp:

Maximale aantal toegestane A4 pagina's

Vraag:

Wordt het voorblad en de inhoudsopgave meegeteld in het aantal pagina's dat beschikbaar is voor de verschillende documenten. Wij zijn er thans van uitgegaan dat deze zaken niet meetellen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Het voorblad en de inhoudsopgave worden niet meegeteld in het aantal pagina's.

Beantwoord op: 20-05-2022**Label:** Proces**Ref.nr.**

136

Onderwerp:

Format Kerncompetenties

Vraag:

Is het toegestaan om het formaat van het document inzake de Kerncompetenties licht te mogen aanpassen: De "Korte omschrijving van werkzaamheden waaruit de gevraagde kerncompetentie blijkt." willen wij graag in één kolom onderbrengen die over de gehele breedte van de pagina gaat. De huidige beantwoordingskolom is vrij smal en zou daardoor een document van meerdere pagina's veroorzaken. Door de linker en rechter kolom samen te voegen, bijvoorbeeld onder de vraagstelling, is het

makkelijker leesbaar. Graag vernemen wij of een dergelijke aanpassing is toegestaan.

Antwoord:

Dit is toegestaan, zo lang Inschrijver alle inhoudelijke componenten behoudt en beantwoord.

Beantwoord op: 20-05-2022

Label: Proces