

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
1	In de aanbestedingsleidraad spreekt u meerdere keren over de concept overeenkomst. Die lijkt te ontbreken in Tenderd. Kunt u deze concept overeenkomst alsnog toevoegen voor de deadline voor het stellen van vragen?	Vanwege onverwachte ziekte van opsteller was de concept overeenkomst niet meegekomen met de publicatie. Onze excuses hiervoor. Met deze Nota van Inlichtingen is de concept overeenkomst nu meegestuurd.
2	Volgens de aanbestedingsleidraad Vervanging Zaak- en Archiefsysteem hebben leveranciers de mogelijkheid om vragen te stellen t.b.v. de 1e nota van inlichtingen t/m donderdag 2 december 2021, 10.00 uur. Het is voor voor potentiële opdrachtnemers van belang dat zij voldoende tijd hebben om alle documenten grondig te bestuderen om zodoende de juiste vragen te kunnen stellen, hetgeen weer resulteert in een betere offerte. Aangezien er momenteel meerdere soortgelijke aanbestedingen lopen met ieder hun eigen deadline, verzoeken wij u om de deadline voor het stellen van vragen op te schuiven naar maandag 6 december of om leveranciers de mogelijkheid te geven ook nieuwe vragen te stellen bij de 2e vragenronde. Graag vernemen wij u open staat voor beide, of één van deze opties.	Onze insteek is om voor alle partijen een efficiënt proces te bewerkstelligen, en dat de tweede vragenronde terugrijpt op de eerste vragenronde. Datdat neemt niet weg dat wij openstaan voor nieuwe vragen tijdens de tweede vragenronde, wat overigens ook overeenkomt met de tekst in de aanbestedingsleidraad.
3	In deze bijlage verwijst u naar het document "ICT standaarden gem. Haarlemmermeer". Dit document lijkt geen onderdeel te zijn van de aanbestedingsdocumenten. Kunt u dit document beschikbaar stellen?	In de aanbestedingsleidraad is per abuis een verkeerde benaming neergezet. Dit moet zijn: 2021-344 Bijlage N Algemene eisen aan applicaties. Deze is met de publicatie meegekomen.
4	U heeft een boetebepaling opgenomen voor het niet nakomen van de gewenste normtransacties. Wij zien de toekomstige overeenkomst met u als Opdrachtgever als een langdurig partnership. De eenzijdige oplegging van deze boetebepaling getuigt naar mening van Inschrijver niet van een wederzijds partnership. De boetebepalingen zoals door u zijn gesteld, zijn buiten proportioneel hoog en staan op geen enkele wijze in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. U geeft aan dat er dan een boete opgelegd 'kan worden' en in het uiterste geval kan de overeenkomst kosteloos worden ontbonden. Dit risico achten wij dermate hoog, dat wanneer u vasthoudt aan deze boetebepaling, wij overwegen om niet in te schrijven. In het kader van partnership verzoeken wij u dan ook met klem om deze boetebepaling te laten vervallen en in samenspraak met Leverancier een passende bonus-malus regeling te treffen. Bijvoorbeeld: bij het niet behalen van twee of meer categorie 1 meldingen per maand: een boete van 25% van de maandelijkse kosten. Wanneer er in een kwartaal geen categorie 1 melding optreedt ontvangt de Opdrachtnemer een bedrag gelijk aan 25% van de maandelijkse kosten als extra bonus. Graag uw akkoord.	Wij zijn content om te lezen dat u deze overeenkomst ziet als partnership, dat waarderen wij zeer. Wat wij onder meer zoeken in een partner is dat deze een degelijke oplossing aanbiedt en dat deze partner voor zijn oplossing staat, omdat de oplossing een zeer belangrijke applicatie voor onze gehele organisatie is. Wanneer de aangeboden oplossing niet naar behoren presteert, kunnen onze medewerkers hun werk niet goed uitvoeren. Dat kost de gemeente kostbare tijd en levert bovendien imago schade op, omdat inwoners, bedrijven en andere instanties niet of minder goed kunnen worden bediend. Dit alles wil de gemeente zoveel mogelijk voorkomen en daarom zijn bepaalde garanties in de SLA opgenomen. Wij hebben de SLA nogmaals overwogen en besloten de boetebepaling aan te passen naar het volgende: - Wanneer zich een incident met prioriteit 1 of 2 voordoet (incident 1) en de hersteltijd meer dan de voorgeschreven functiehersteltijd bedraagt, kan een boete van 7.500 euro opgelegd worden. - Wanneer er binnen 12 maanden na incident 1, zich wederom een incident met prioriteit 1 of 2 voordoet (incident 2), kan een boete van 15.000 euro opgelegd worden. Dit is ongeacht de functiehersteltijd. - Wanneer er binnen 12 maanden na incident 2, zich opnieuw een incident voordoet met prioriteit 1 of 2, kan wederom een boete van 15.000 euro opgelegd worden. Dit is ongeacht de functiehersteltijd. Bovendien kan de overeenkomst kosteloos ontbonden worden. Zoals Inschrijvers kunnen opmerken, is de boetebepaling hiermee niet langer van toepassing op de normtransacties, maar op incidenten met prioriteit 1 en 2, zoals beschreven in paragraaf 4.7 van Bijlage A2 Service Level Agreement. Tot slot merken wij graag op dat wij verwachten dat met een degelijke oplossing deze boeteclausules nooit van toepassing hoeven te komen.
5	De door u opgenomen normtransacties wijken aanzienlijk af van de gangbare normen in de markt. Wij verzoeken u om de volgende normtransacties te hanteren ten aanzien van performance: *Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 500 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat in 90% van de gevallen de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak 10. Het aanmaken van een contactmoment". Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Zoals toegelicht in het antwoord op vraag 4 is de oplossing een zeer belangrijke applicatie voor onze organisatie. In de SLA maken wij graag afspraken over zaken als normtransacties, zodat van tevoren de urgentie van een degelijke oplossing duidelijk is en de inschrijver alles in het werk stelt om continu de beste performance te leveren. Concrete afspraken over normtransacties bieden ons een zekere mate van garantie en geven de inschrijver duidelijkheid omtrent onze verwachtingen. Wij vervangen de normtransacties, zoals beschreven in paragraaf 4.3 van de SLA, voor het volgende: Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 500 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak 2. Het accepteren van een zaak 3. Het zetten van een nieuwe status 4. Het bepalen van het resultaat 5. Het toevoegen van een document 6. Het afronden van een zaak 7. Het tonen van zoekresultaten 8. Het tonen van de werkvoorraad 9. Het tonen van een zaak 10. Het aanmaken van een contactmoment Indien niet aan de normtransactie wordt voldaan, maken wij tot maximaal 5 keer een melding met prioriteit 3. Mocht er geen oplossing komen, maken wij een melding met prioriteit 2.
6	Inschrijver garandeert een (minimale) beschikbaarheid van 99,5% per maand op Werkdagen op maandag tot en met vrijdag van 07:00 – 21:00 uur en zaterdag van 9:00 – 12:00 uur. Buiten dit Service window garanderen wij een beschikbaarheid van de SaaS-Dienst van ten minste 95% Wij verzoeken u om hiermee akkoord te gaan, aangezien het voor een SaaS-leverancier niet werkbaar is om hiervoor afwijkende beschikbaarheidsnormen te hanteren.	De dienstverlening van onze organisatie beperkt zich niet tot de klassieke kantooruren. Ook in de avonden en weekenden moeten zowel medewerkers als inwoners als gekoppelde applicaties kunnen rekenen op de beschikbaarheid van de applicatie. Daarom hebben wij de norm zo gesteld en kunnen wij niet akkoord gaan met uw voorstel. Daarnaast zal een hogere beschikbaarheid voor zowel uw bestaande als toekomstige klanten en haar inwoners voor een prettigere gebruikerservaring zorgen. Wij zien dit dan ook als een investering in uw product.
7	Inschrijver hanteert een Maintenance Window (na aankondiging), op werkdagen op maandag tot en met vrijdag van 22:00 uur – 06:00 uur en/of in weekenden van zaterdag 13:00 tot zondag 24:00 uur. Wij verzoeken u om akkoord te gaan met dit Maintenance Window.	Zie het antwoord op vraag 6 voor onze beredenering. Daarom hebben wij de norm zo gesteld en kunnen wij niet akkoord gaan met uw voorstel.
8	U hanteert een Service Window, van 7 dagen per week, 24 uur per dag, de periode waarin de Functionaliteit beschikbaar is. Inschrijver hanteert een Service Window op Werkdagen op maandag tot en met vrijdag van 07:00 – 21:00 uur en zaterdag van 9:00 – 12:00 uur. Wij verzoeken u om akkoord te gaan met dit Servicewindow omdat het voor Inschrijver niet werkbaar is om een afwijkend Servicewindow te hanteren.	Zie het antwoord op vraag 6 voor onze beredenering. Daarom hebben wij de norm zo gesteld en kunnen wij niet akkoord gaan met uw voorstel.
9	U verwijst hier naar de GIBIT 2016. We gaan er vanuit dat u hier 2020 bedoelt?	Excus hiervoor; dit moet inderdaad GIBIT 2020 zijn.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
10	U geeft aan dat de SLA wordt beheerd door de Opdrachtgever. Bij een on-premises is dit gebruikelijk. Bij het uitvragen van een SaaS oplossing niet. In dit geval is de SaaS-leverancier eigenaar en verantwoordelijk voor de SLA. Uiteraard wordt de SLA in nauw overleg met onze klanten periodiek geëvalueerd en indien nodig herzien. Bent u bereid om dit SLA hier op aan te passen?	Het is niet per se onze bedoeling om eigenaar te zijn van de SLA. Wij vinden het belangrijk dat we overeenstemming bereiken over de punten die in een SLA genoemd staan. Om die reden hebben wij een concept SLA meegestuurd in de aanbestedingsstukken. Inschrijver kan aanvullende of afwijkende afspraken met ons maken ten opzichte van de door ons opgegeven SLA, maar dan dient inschrijver deze tijdens de nota van inlichtingen kenbaar maken. Achteraf aanpassingen doorvoeren is niet toegestaan.
11	Wij merken op dat u een eigen, afwijkende, SLA heeft opgesteld dat niet aansluit op de gangbare SLA eisen in de markt. Inschrijver beschikt over een standaard SLA waar inmiddels ruim 50 klanten naar tevredenheid gebruik van maken. Voor Inschrijver is het niet werkbaar om voor iedere klant een afwijkend SLA te hanteren. Bent u bereid om na gunning in nauw overleg de SLA met Leverancier verder te concretiseren? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 10.
12	In deze paragraaf wordt meerdere malen gesproken over 'hardware' (waaronder CMD8). Inschrijver levert een SaaS-oplossing, waardoor een groot aantal bepalingen niet van toepassing zijn. Wij verzoeken u daarom aan deze paragraaf toe te voegen: "voor zover van toepassing op een SaaS-oplossing". Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	In de Exit overeenkomst staat dat de overdracht van data, middelen, kennis en mensen in een Exit plan verwerkt dienen te worden. Wanneer op dat moment iets niet van toepassing is, dan zal dit in het Exit plan vermeld worden of niet opgenomen worden. Hierom zal artikel 4.1 van de Exit overeenkomst niet aangepast worden.
13	Dit artikel is een vergaande bepaling met een mogelijke boete van € 1.000,- per kalenderdag, zonder voorafgaande ingebrekestelling en onverminderd het recht op een schadevergoeding. Daarbij heeft u ook het recht om de boete te verrekenen met bedragen die verschuldigd zijn aan Opdrachtnemer. Inschrijver acht deze boete niet proportioneel en eenzijdig. Wij verzoeken om eerst met Leverancier te overleggen (in het kader van partnerschap) en daarna (indien noodzakelijk) een ingebrekestelling te sturen. Daarnaast verzoeken wij u om de boete te beperken tot een maximum van € 10.000,-. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	Door inefficiënt werken c.q. improductiviteit verliest de gemeente een veelvoud van 1000 euro. Wij willen dat de Opdrachtnemer alles op alles zet om dit adequaat en snel te verhelpen. Daarom acht de gemeente de opgegeven boete proportioneel, maar wil de gemeente de boete maximeren tot 21 kalenderdagen, ofwel 21.000 euro. En zoals in ons antwoord op vraag 4, verwachten wij met een degelijke oplossing dat er nooit gebruik gemaakt hoeft te worden van deze boeteclausule.
14	In dit artikel lijkt u een SaaS-escrow regeling te eisen. In eis 73 in het programma eist u een broncode-escrow regeling. Welke vorm dient Inschrijver aan te bieden?	Inschrijver dient een SaaS-escrow aan te bieden.
15	U stelt in deze eis dat op de uitvoering van het exit-plan de meest actuele versie van de gedragscode 'Re-transitie' van het Platform Outsourcing Nederland (PON) van kracht is, of vergelijkbaar. Kunt u deze gedragscode beschikbaar stellen?	De laatste versie is te vinden op: https://platformoutsourcing.nl/f/files/download/artikelen/transitie/gedragscode_retransitie1.2.pdf
16	De formule in cel D77 lijkt niet correct. Er lijkt een typefout in de formule te staan, waardoor de uitkomst niet wordt weergegeven. Kunt u het prijzenblad aanpassen zodat deze formule correct werkt?	Er is een aanpassing gedaan in het prijssjabloon. De nieuwe versie van het prijssjabloon is aan deze nota van inlichtingen toegevoegd.
17	Bij het uitvragen van een SaaS-oplossing is bijvoorbeeld cloudopslag een belangrijk onderdeel voor het vaststellen van de prijs. Inschrijver dient deze opslagruimte namelijk in te kopen bij haar hostingpartner. Inschrijver verzoekt u in het kader van een gelijk speelveld om aan te geven hoeveel opslagruimte (in GB of TB) Inschrijver per jaar dient mee te calculeren, uitgaande van een periode van 6 jaar.	Wij zijn van mening dat de indicatie per inwoner hier het meest betrouwbaar is en bijdraagt aan een gelijk speelveld. Deze indicatie is dat de gemeente Haarlemmermeer in het jaar 2040 200.000 inwoners heeft.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
18	In het prijzenblad vraagt u om een prijs aan te bieden per inwoner. Inschrijver hanteert echter een licentiemodel op basis van het aantal gebruikers. Inschrijver is bereid om een prijs per inwoner af te geven. Hiervoor rekent Inschrijver het aantal gebruikers om naar het aantal inwoners. Omdat Inschrijver een prijs per inwoner dient af te geven is het aantal gebruikers niet gemaximaliseerd. Dit vormt een groot risico voor Inschrijver omdat dit in de praktijk een onbeperkt gebruiksrecht zou kunnen betekenen. Dit is in de regel niet proportioneel en in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Inschrijver verzoekt u dan ook om in te stemmen met de manier waarop Inschrijver de prijs berekent: Inschrijver rekent het genoemde aantal van 1.200 gebruikers om naar het aantal inwoners en doet op basis hiervan het aanbod. Om teleurstellingen en onwerkbaarheden te voorkomen, verzoekt Inschrijver u om in te stemmen met een maximale uitloop van (bijvoorbeeld) 10% van het aantal gebruikers (afgezet tegen het aantal inwoners) tijdens de looptijd van de overeenkomst. Op deze manier hanteert u een gelijk speelveld voor alle inschrijvers. Kunt u daarmee instemmen? Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Wij kunnen hier niet mee instemmen aangezien wij een weloverwogen keuze hebben gemaakt voor de prijs per inwoner.
19	De maximale score voor G1 Functionaliteiten is 400 punten. Voor dit onderdeel dienen 14 wensen te worden beantwoord. Telt iedere wens even zwaar mee, of hanteert u een aparte gewicht per wens? Graag uw verduidelijking.	Allereerst, in Bijlage I Gunningscriteria is een omissie opgenomen. Er zijn 13 wensen onder G1 Functionaliteiten, conform Bijlage Programma van Eisen. De score wordt bepaald door de antwoorden die u geeft op alle 13 wensen. Deze worden integraal beoordeeld, ofwel in samenhang, en daarnaast wordt het vergeleken ten opzichte van elke inschrijver. De score van 400 punten kan daarom niet door 13 gedeeld worden om zo de score per vraag te bepalen. Naar aanleiding van uw vraag zagen wij dat er in
20	Inschrijvers dienen per subgunningscriterium maximaal 3 A4 pagina's in te dienen, inclusief tekeningen etc. Bij andere zaakstelsystemen aanbestedingen is het gebruikelijk dat de afbeeldingen, etc. niet worden meegenomen in het maximum aantal pagina's. Bent u bereid om per subgunningscriterium maximaal 3 pagina's exclusief afbeeldingen beschikbaar te stellen? Zo nee, waarom niet?	Wij stemmen in met uw verzoek, waarbij wij willen benadrukken dat de tekst leidend is en de afbeeldingen ondersteunend.
21	Inschrijvers dienen per subgunningscriterium maximaal 3 A4 pagina's in te dienen. Inschrijver neemt aan dat dit geldt voor wens 1 tot en met 17 en G4 Migratie en G5 Veiligheidsplan. Is dit correct?	Wij herzien het aantal pagina's zoals vermeld staat in de aanbestedingsleidraad. Wat betreft het gunningscriterium Kwaliteit dient u maximaal het volgende aantal A4 pagina's (enkelzijdig, Arial, 10 pt) in te dienen: Subgunningscriterium G1 Functionaliteiten (W1 t/m W14): maximaal 15 pagina's Subgunningscriterium G2 Integratie (W15 t/m W16): maximaal 3 pagina's, exclusief aanlevering van berichtenboek Subgunningscriterium G3 Implementatie (W17): maximaal 1 pagina Subgunningscriterium G4 Migratie (W18): maximaal 3 pagina's Subgunningscriterium G5 Veiligheid (W19): maximaal 3 pagina's Indien u meer pagina's inlevert dan wordt het meerdere niet beoordeeld. Voor het invoegen van afbeeldingen, zie het antwoord op vraag 20.
22	Voor wens 19 geldt een maximum van 3 pagina's inclusief tekeningen, et cetera. Gezien de hoeveelheid deelvragen vraagt Inschrijver u om dit te verruimen naar maximaal 5 pagina's (exclusief screenshots). Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Zie het antwoord op vraag 21.
23	U vraagt om de prijs van de migratie op te nemen in een wens. Door prijs ook mee te laten tellen in uw kwaliteitsbeoordeling maakt u dit objectieve deel van de beoordeling subjectief. Inschrijver acht dit niet wenselijk en verzoekt u om de prijs voor de migratie als optioneel onderdeel in het prijzenblad op te nemen. Op deze manier kunt u de beantwoording van wens 18 objectief beoordelen.	De genoemde methode wordt alom geaccepteerd en wordt geruime tijd toegepast. Er zijn geen juridische belemmeringen om dit zo toe te passen. Zie ook het antwoord op vraag 70.
24	In wens 17 noemt u een aantal middelen in het kader van selfservice voor de eindgebruiker. Inschrijver neemt aan dat u deze middelen wenst in te zetten nadat de eindgebruikers door Leverancier zijn opgeleid. Is dit correct?	Deze aanname is niet correct. We gaan uit van selfservice wat inhoudt dat eindgebruikers zelfstandig aan de slag gaan instructievideo's, quick reference cards en andere vormen van instructie geleverd door de Inschrijver. Alleen voor specifieke eindgebruikers (zie ook prijssjabloon) vragen wij de Inschrijver training(en) te verzorgen (inschattig: 200 personen van de 1.200 eindgebruikers). Zie een verdere toelichting bij het antwoord op vraag 27.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
25	Inschrijver dient een ZDS / STUF-ZKN berichtenboek mee te leveren waaruit blijkt welke berichten en attributen de Oplossing ondersteunt. Inschrijver conformeert zich aan de landelijke standaarden voor de uitwisseling van het berichtenverkeer. Een berichtenboek biedt naar onze mening geen meerwaarde. Bent u bereid om dit te laten vervallen? Zo niet, dan nemen wij aan dat het berichtenboek niet wordt meegenomen in het maximum aantal pagina's voor deze wens?	Het berichtenboek is een middel waarmee opdrachtgever inzicht krijgt in de berichten, RGBZ-objecttypen, attribuutsoorten en relatiesoorten die de Oplossing ondersteunt, handelend als referentiecomponent Zaaksysteem (ZS) en Documenten Management Systeem (DMS) conform ZDS. ZDS maakt onderscheid tussen basisondersteuning en volledige ondersteuning van RGBZ. Basisondersteuning geeft geen uitputtend overzicht van de RGBZ-objecttypen, attribuutsoorten en relatiesoorten. De volledige ondersteuning geeft dat wel, namelijk het volledige RGBZ. Indien uw Oplossing de volledige ondersteuning biedt zoals bedoeld in de ZDS, zijn wij bereid het berichtenboek te laten vervallen. Indien uw Oplossing basisondersteuning biedt, blijft de wens gehandhaafd, tenzij de inschrijver middels andere, gelijkwaardige documentatie aan de opdrachtgever kan aantonen welke RGBZ-objecttypen, attribuutsoorten en relatiesoorten de Oplossing ondersteunt. Voor de aanlevering van het berichtenboek, of andere gelijkwaardige documentatie, geldt geen maximum aantal pagina's. Zie een verdere toelichting bij het antwoord op vraag 21.
26	In verband met de (huidige) Corona-maatregelen, kan Inschrijver geen garanties afgeven op het fysiek trainen op locatie. Graag zien wij deze eis aangepast naar het volgende: "Voor de aangegeven personen in het prijsjabloon worden trainingen fysiek en op locatie verzorgd met een maximum van 10 personen per training, mits de huidige Corona-maatregelen dit toestaan en altijd in overleg". Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Wij herformuleren de eis als volgt: "Voor de aangegeven personen in het prijsjabloon worden trainingen fysiek en op locatie verzorgd met een maximum van 10 personen per training, mits de op dat moment geldende Corona-maatregelen dat toestaan."
27	U geeft aan dat er uiteindelijk 1.200 eindgebruikers van het zaaksysteem gebruik maken. In het prijzenblad vraagt u om een prijs af te geven voor het trainen van 200 eindgebruikers. Wenst u 200 eindgebruikers op te laten leiden op basis van het train-de-trainer principe zodat zij zelf de overige 1.000 gebruikers kunnen opleiden, of wenst u dat Leverancier alle 1.200 eindgebruikers opleidt? Graag uw verduidelijking.	Wij veronderstellen dat ongeveer 1.000 eindgebruikers zichzelf kunnen opleiden door middel van selfservice aan de hand van instructievideo's, quick reference cards en andere vormen van instructie geleverd door de Inschrijver, zoals beschreven in wens 17. De overige 200 gebruikers die een training fysiek en op locatie volgen betreffen functioneel beheerders, DIV-medewerkers, technisch beheerders en eindgebruikers (zie ook prijsjabloon) die meer (gedetailleerde) ondersteuning nodig hebben dan de instructie via de door de Inschrijver geboden selfservice.
28	Uit deze eis en bijlage L maken wij op dat de Oplossing dient te koppelen met e-formulieren oplossing die door de gemeente Haarlemmermeer zelf is ontwikkeld. Is deze aanname correct? Inschrijver neemt aan dat u daarnaast ook gebruik wenst te maken van e de e-formulieren binnen de Oplossing?	Uw aanname is correct, maar gebruikmaken van e-formulieren binnen de Oplossing is wel optioneel.
29	In bijlage L geeft u aan dat de BRP koppeling via PinkRocade verloopt. Inschrijver koppelt de GBA-V, NHR en LV-BAG ook via de Makerlaar van PinkRocade op basis van STUF-BG 3.10. Inschrijver neemt aan dat u akkoord gaat met deze werkwijze. Zo nee, waarom niet?	Wij gaan akkoord met STUF-BG 3.10, voor deze koppeling. Wij gaan niet akkoord met dat een koppeling met landelijke basisregistraties verloopt via onze lokale Makelaar.
30	Onze Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via een responsive design. De kwaliteit van de leesbaarheid van de tekst blijft, ook bij het gebruik van de Oplossing op mobiele devices zoals smartphones grotendeels behouden. De hoeveelheid tekst die de Oplossing kan weergeven op een pagina blijft echter afhankelijk van de schermgrootte. Met name de extern gepubliceerde onderdelen zoals de PIP en webformulieren zijn volledig geoptimaliseerd voor het gebruik op mobile devices. Gaat u akkoord met de bovenstaande zienswijze dat het zaaksysteem gebruikt wordt op grotere schermen (vanaf het formaat tablet) en dat op smartphones met name de extern gepubliceerde onderdelen worden gebruikt?	Wij gaan akkoord met de zienswijze, zoals omschreven in de vraag.
31	Ten aanzien van kantoorautomatisering maakt u een uitzondering voor wat betreft het installeren van plug-ins. Deze plug-ins dient u lokaal op devices te installeren waardoor er geen sprake meer kan zijn van Software as a Service (SaaS). Dit is in strijd met eis 54. Wij verzoeken u om dit niet toe te staan.	Zoals in eis 62 geformuleerd, staan wij plug-ins voor kantoorautomatisering toe.
32	In Eis 59 vraagt u leveranciers om 3 omgevingen beschikbaar te stellen: een test-, acceptatie- en productieomgeving. Dit brengt de nodige kosten met zich mee. Inschrijver acht dit, mede gezien het budgetplafond, niet wenselijk en vraagt de aanbestedende dienst om het beschikbaar stellen van twee omgevingen toe te staan: een zogeheten staging-omgeving waarin u zowel testen als acceptaties kunt uitvoeren én een productieomgeving. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Wij gaan akkoord met een aanpassing van deze eis. We eisen: "Er wordt minimaal een acceptatieomgeving en een productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers. De volledige systeemrichting en zaaktypeconfiguratie kan zonder tussenkomst van de leverancier van de ene naar de andere omgeving gebracht worden."
33	U geeft aan dat de extern gepubliceerde onderdelen van de Oplossing moeten voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2. De software moet getoetst zijn op WCAG en goedgekeurd zijn. Op dit moment is WCAG 2.1 de algemene standaard. Hier conformeren wij ons ook aan. De door u gestelde WCAG EM gaat ook uit van de WCAG 2.1. Gaat u ermee akkoord dat wij voldoen aan de standaard WCAG 2.1 en aan WCAG 2.2 voldoen zodra dit de algemene standaard is? Zo niet, dan ontvangen wij graag uw motivatie.	Wij gaan ermee akkoord dat inschrijvers voldoen aan WCAG 2.1 op het moment van inschrijven, en dat inschrijvers voldoen aan WCAG 2.2 zodra dit de algemene standaard is.
34	U vraagt STUF-ZKN 3.10 voor het uitwisselen van berichten. Normaliter wordt daarvoor de Zaak-en Documentservices standaard gebruikt, die STUF-ZKN 3.10 als onderliggende basis heeft. Nagenoeg alle leveranciers hebben Zaak-en Documentservices als basis voor de koppelingen. Inschrijver neemt aan dat u akkoord gaat met het gebruik van ZDMS voor dergelijke koppelingen aangezien deze standaard ook onderdeel uitmaakt van deze eis?	Wij gaan akkoord met het gebruik van ZDMS voor koppelingen waarvoor deze berichtenstandaard bedoeld is.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
35	Het is juridisch niet toegestaan om een aanvraag niet te behandelen, tenzij de aanvrager niet heeft voldaan aan een wettelijk voorschrift. Een betaling die door de gemeente wordt opgelegd is geen wettelijk voorschrift. Derhalve zijn de stappen binnen onze webformulieren zodanig geconfigureerd dat eerst de aanvraag ingediend wordt en de indiener vervolgens doorgaat naar de betaalkassa. Binnen de Oplossing is voor de behandelaar inzichtelijk of de betaling heeft plaatsgevonden en deze kan aansluitend de correcte acties ondernemen voordat de aanvraag daadwerkelijk in behandeling wordt genomen. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?	We verwachten dat het stap waarin het betalingsproces aan de aanvrager wordt getoond, wordt getoond voordat de aanvraag kan worden verzonden naar de Oplossing. In het betalingsproces heeft de aanvrager de mogelijkheid om te kiezen voor direct betalen of 'achteraf betalen'. Het betalingsproces is op deze manier geen blokkade voor het in behandeling nemen van de aanvraag. Wij veruimen deze eis ten aanzien van de volgorde van de stappen die de oplossing biedt. Dus als de Oplossing aanbiedt eerst de aanvraag in te dienen en daarna de mogelijkheid om het betalingsproces te doorlopen, gaan wij daarmee akkoord.
36	U eist dat u bij het invullen van een webformulier gebruik kunt maken van de BAG. Wij zijn benieuwd welk doel u hiermee beoogt en wat volgens u de meerwaarde is van een koppeling met de BAG in webformulieren? Naar mening van Inschrijver is het voor de indiener/klant niet gebruiksvriendelijk om binnen webformulieren gebruik te maken van de BAG. Inschrijver biedt de mogelijkheid om op basis van het prikken op een kaart een locatie (adres) vast te leggen in het webformulier. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Het gaat voor ons om een eenduidige schrijfwijze, waarbij we vasthouden aan de omschrijving zoals gehanteerd in de BAG.
37	U eist dat als een bericht (ten behoeve van de Berichtenbox) niet succesvol is verwerkt, er een foutafhandeling binnen de Oplossing voorhanden is. Inschrijver koppelt met MijnOverheid Berichtenbox op basis van uw Digikoppeling adapter. Bent u met ons eens dat een correcte verwerking van het berichtenverkeer met de Berichtenbox te achterhalen is met behulp van uw eigen Digikoppeling adapter? Zo nee, kunt u dit nader toelichten?	Wij zijn het met u oneens. Het is voor ons niet akkoord dat een SaaS applicatie gebruikt maakt van onze lokale digikoppeling adapter. Daarnaast is het achterliggende doel achter deze eis is dat ieder andere verwerkingscode dan 'Verwerkt' binnen de oplossing tot één of meer beheershandelingen zal moeten leiden om het probleem op te lossen, dan wel voor die specifieke situatie voor een passende work-a-round te voorzien. Een probleem die slechts op de digikoppeling adapter kan worden gedetecteerd of verholpen (bijvoorbeeld een verlopen certificaat) wordt hiermee niet bedoeld.
38	Binnen onze Oplossing kunnen geautoriseerde gebruikers zodra de laatste status is bereikt nog documenten toevoegen, het resultaat aanpassen, het zaaktype wijzigen en de vertrouwelijkheid van de zaak aanpassen. Wij kunnen op basis van autorisaties deze rechten ook toekennen aan behandelaren zodat zij naast het toevoegen van documenten ook de overige wijzigingen kunnen uitvoeren. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Wij gaan akkoord met de werkwijze, zoals omschreven in deze vraag.
39	Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de aanbestedende dienst over de benodigde Office/365 licenties?	De gemeente beschikt over Microsoft 365 E3-licentie.
40	U eist dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om een document in een zaak te laten ondertekenen door ten minste één persoon met een geavanceerde elektronische handtekening. Binnen onze Oplossing is het mogelijk om documenten digitaal te ondertekenen, volgens niveau 1 van de eIDAS Verordening (elektronische handtekening). Geavanceerd elektronische ondertekenen is geen standaard functionaliteit van een zaakstelsel. Hiervoor koppelt een zaakstelsel doorgaans met een externe oplossing zoals ValidSign. Beschikt de gemeente over een dergelijke Oplossing? Indien u hier niet over beschikt, bent u dan bereid om een elektronische handtekening (niveau 1 volgens de eIDAS Verordening) binnen de Oplossing toe te staan?	De gemeente Haarlemmermeer beschikt niet over een (externe) oplossing voor geavanceerd elektronisch ondertekenen en houdt vast aan de beschrijving in eis 19 waarbij binnen de Oplossing wordt vastgelegd wie het document op welke datum en tijdstip heeft ondertekend. Daarnaast wensen wij de dat de Oplossing de mogelijkheid aanbiedt voor ondertekening op hogere niveau's, zie hiervoor wens 5. Dit is toegestaan met een externe oplossing, zolang dit geheel onder de aanbieding van de Inschrijver valt.
41	U eist dat in de ZTC per fase een andere behandelaar kan worden geconfigureerd, waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. Binnen onze Oplossing is het mogelijk om een betrokkenetype verplicht te stellen. Daarnaast kan de behandelaar met enkele muisklikken een betrokkene toevoegen/wijzigen binnen de zaak. Wij begrijpen de wens om een behandelaar automatisch te wijzigen bij een statusovergang. Wij hebben dit bewust niet geautomatiseerd. Wanneer een medewerker uit dienst treedt, dient de beheerder alle statussen van een zaaktypen aan te passen. Inschrijver acht dit niet wenselijk en verzoekt u dan ook om het handmatig toevoegen van een behandelaar bij een statuswijziging toe te staan. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	Wij gaan akkoord met het voorstel zoals omschreven in vraag 41.
42	Inschrijver kan van vernietiging conform art. 22.4 iii) bewijs verstrekken. Inschrijver gaat er - ter voorkoming van misverstanden - van uit dat indien Aanbestedende Dienst dit bewijs bevestigt wenst te hebben door een externe partij zoals een auditor, deze aanvullende kosten voor rekening van Aanbestedende Dienst komen. Kunt u dat bevestigen?	Wij nemen aan dat artikel 22.4 ii heeft bedoeld. Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek, omdat wij ervan uitgaan dat het deel uitmaakt van uw reguliere bedrijfsproces.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
43	Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/controlleren zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter vele klanten die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Inschrijver stelt voor om dit op te lossen door middel van het overleggen van een certificering. Dergelijke verklaringen/ certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Het VNG heeft inmiddels ook haar begrip getoond voor dit bezwaar en heeft een dergelijke bepaling (en toelichting) ook in de standaard-verwerkersovereenkomst voor gemeenten opgenomen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Omdat wij geen verwijzing hebben vernomen welk artikel u bedoelt in de Verwerkersovereenkomst, kunnen wij niet instemmen met uw verzoek. Daarnaast kan een eigen specifieke verzochte audit verder reiken dan een reguliere audit. Hierom zien wij niet de noodzaak voor deze aanpassing.
44	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 20.11 als volgt komt te luiden: "Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven ontbinden, indien Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Leverancier wordt ontbonden anders dan in geval van fusie of overname, Leverancier zijn onderneming staakt anders dan in geval van fusie of overname of indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van een partij beslag wordt gelegd, dit beslag ook na een ontheffingsprocedure in stand blijft en deze partij hierdoor niet langer in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen."	Wij hebben geen onderbouwing van u gekregen en kunnen wij daarom niet instemmen met uw verzoek. Wij laten het artikel ongewijzigd.
45	Leverancier wenst het volgende aan artikel 20 toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn."	Het is sterk afhankelijk wat de reeds uitgevoerde werkzaamheden inhouden en of deze wel of niet van toepassing zijn. Hierom willen wij deze ruimte niet inperken en laten dit artikel ongewijzigd.
46	Kunt u - ter voorkoming van misverstanden - bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als bedoeld in dit artikel geen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst? Indien u een andere mening bent toegedaan, kunt u toelichten op welke Programmatuur u dit artikel van toepassing acht?	Wanneer er gedurende de overeenkomst geen sprake is van maatwerk, dan volgt daaruit dat dit artikel niet van toepassing zal zijn. Omdat maatwerk niet volledig uitgesloten is, willen wij niet op voorhand dit artikel verwijderen.
47	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?	Zie artikel 4 van concept overeenkomst.
48	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?	Wij kunnen hier niet mee instemmen aangezien Inschrijver een totaaloplossing dient te leveren, inclusief hosting. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat haar dienstverlening niet in gevaar komt. Het is aan u of u een derde hiervoor nodig heeft, maar wanneer u een derde hiervoor inzet, dient u als eindverantwoordelijke ervoor te zorgen dat de dienstverlening ongestoord door kan gaan. Zo niet, dan wordt u erop aangesproken, want er is met u als opdrachtnemer een overeenkomst afgesloten.
49	De wens om een boete op te nemen op schending van geheimhouding is begrijpelijk maar de hoogte van deze boete is disproportioneel, te meer omdat niet elke schending even zwaar is. Inschrijver stelt voor ofwel (1) de boete te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 10.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt, dan wel (2) dat de boete pas opeisbaar is, indien deze schending door een bevoegde rechter is vastgesteld. Kunt u hiermee instemmen en aangeven welke optie uw voorkeur heeft?	Het is buitengewoon vervelend wanneer data vanuit de Oplossing op straat komt te liggen. Dit heeft verstreckende gevolgen voor de gemeente en iedereen die vermeld staat in de data. Wij willen een dergelijke situatie voorkomen door specifieke eisen te stellen in het programma van eisen, die toezien op de veiligheid van onze data. Mocht er toch iets voordoen, zijn wij genoodzaakt om dit bij Opdrachtnemer te verhalen. Dit verhalen kan niet wachten op een rechtelijke uitspraak, omdat dit lang op zich kan laten wachten. Wij hopen echter dat dit scenario zich nooit voor zal doen en vertrouwen erop dat Opdrachtnemer alles in het werk stelt om een degelijk systeem te leveren.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
50	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?	Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek en delen uw aanname niet. Het is eerder het tegendeel: een opdrachtnemer hoort zich te verzekeren tegen schade die kan optreden met haar dienstverlening/werkzaamheden. Het BW kent geen onderscheid in directe en indirecte schade. Daarnaast zal er in principe altijd een toets zijn wat betreft redelijkheid en billijkheid, maar ook wat betreft de afspraken in de afgesloten overeenkomst.
51	De aansprakelijkheidsbepaling is disproportioneel en staat niet in verhouding tot de waarde van de overeenkomst. Aanbestedende Dienst is voornemens een samenwerking aan te gaan met een lange looptijd waardoor de huidige aansprakelijkheidsbeperking onevenredig hoog wordt. Dit is mede op grond van de Gids Proportionaliteit niet aanvaardbaar. In vergelijkbare trajecten wordt deze bepaling daarom doorgaans aangepast naar een beperking die aansluit bij de omvang van de opdracht per jaar. Bent u bereid de maximale aansprakelijk te beperken naar een meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan EUR 250.000,- per jaar? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?	Zie ons antwoord op vraag 67.
52	Op basis van de wet is de hoofdregel dat degene die iets stelt dit ook moet bewijzen. In dit artikel wordt hiervan afgeweken en wordt in het geval dat de Aanbestedende Dienst meent dat een garantie niet wordt nagekomen de bewijslast bij Inschrijver gelegd om te bewijzen dat dit wel het geval is. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet-voldoen aan overeengekomen garanties is het redelijk dat zij ook aantoont dat hieraan niet is voldaan. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?	Wanneer dit zich voordoet willen wij dit allereerst in goed overleg (in alle redelijkheid en billijkheid) met u bespreken. Uitgangspunt hiervoor geldt dat u als opdrachtnemer met bewijslast dient te komen. Dit geldt ook wanneer wij helaas dit niet in goed overleg kunnen afhandelen. Wij kunnen hierom niet instemmen met uw verzoek.
53	Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om aan de relevante Wet- en regelgeving te blijven voldoen. Echter, per geval zullen partijen afspraken maken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Is Aanbestedende Dienst het hiermee eens?	Opdrachtgever dient altijd te voldoen aan de wet- en regelgeving. Omdat opdrachtgever afhankelijk is van het systeem dat opdrachtnemer levert, betekent dit automatisch voor opdrachtnemer dat zijn systeem voorbereid is voor aanstaande wijzigingen c.q. nieuwe wet- en regelgeving. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om op tijd klaar te zijn hiervoor. Opdrachtnemer kan ruggespraak hierover houden met zijn klanten, zoals met gebruikersgroepen, maar de eindverantwoording ligt bij opdrachtnemer. Wanneer opdrachtgever aangesproken wordt op het niet nakomen van de wet- en regelgeving, dan zal dit direct bij opdrachtnemer neergelegd worden als eindverantwoordelijke.
54	1. Inschrijver is uiteraard bereid om zich in te spannen om interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand te houden maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'. 2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft, verzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Inschrijver is toe te rekenen / buiten de macht van inschrijver valt'. Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen?	Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat zijn applicatie altijd optimaal werkt in combinatie met andere applicaties. Hierom verwachten wij een pro actieve houding van opdrachtnemer richting opdrachtgever om na te gaan welke ontwikkelingen er binnen en buiten de gemeente zijn welke effect kunnen hebben op de werking van zijn applicatie, zelfstandig maar ook in combinatie met andere applicaties.
55	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?	Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek, omdat wij het begrip 'substantieel' een subjectief begrip vinden. Hierom passen wij het artikel niet aan.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
56	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?	Opdrachtnemer dient aan te tonen of iets wel of niet aan hem te verwijten is.
57	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?	Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek om het woord 'volledig' toe te voegen. Het artikel blijft gehandhaafd.
58	Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak erop gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren. Echter, niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een herstelkans wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?	Wij onderstrepen dat een succesvolle implementatie een gezamenlijke operatie betreft. Dat neemt niet weg dat onze partner wegloopt voor afspraak = afspraak. Wij gaan er juist vanuit dat onze partner een groot verantwoordelijkheidsgevoel heeft en zijn afspraken nakomt, en daarmee ook fatale data die belangrijk zijn voor de gemeente.
59	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."	Wij willen ons niet beperken tot datgene wat u als voorstel opgeeft. Wij gaan ervan uit dat onze partner verder gaat dan dit.
60	De gegeven scores van de schriftelijke beoordeling kunnen naar aanleiding van het interview en de demo worden gewijzigd. Maakt u dit inzichtelijk in de beoordeling/terugkoppeling? Graag uw verduidelijking.	In de brief met de scores en de bijbehorende motiveringen zal zo volledig mogelijk aangegeven worden hoe men tot de score is gekomen. Alleen wanneer er noemenswaardige afwijkingen zijn tussen de demo en/of het interview en de schriftelijke stukken, zal er hier iets over gemeld worden.
61	Na het indienen van de offerte stelt u zo snel mogelijk de reeds vastgestelde demoscrypt voor de demonstratie beschikbaar. Bent u bereid om dit demoscrypt met de 1e Nota van Inlichtingen beschikbaar te stellen? Dit biedt leveranciers de mogelijkheid om hier nog eventuele vragen over te stellen en voldoende ruimte voor de voorbereiding van de demo.	Wij zijn van mening dat het objectiever en daarmee meer overtuigend is, wanneer inschrijver de demo houdt op basis van een demoscrypt welke hij kort na de inschrijving heeft gekregen.
62	Tijdens de demo wordt er door een gespreksleider van de gemeente een interview afgenomen. Kunt u aangeven hoe het interview wordt vormgegeven over welke onderwerpen vragen worden gesteld? Daarnaast zijn wij benieuwd of de beide rollen gelijktijdig of apart geïnterviewd worden. Graag uw verduidelijking.	Het interview zal zijn op basis van wat inschrijver heeft ingediend of heeft getoond tijdens de demonstratie. Het is een soort van verificatie. Zie ook het antwoord op vraag 91.
63	Tijdens de demo en het interview mogen de 2 medewerkers alleen nadere toelichtingen geven op de inschrijving. Welke rollen dienen volgens u tijdens de demo en het interview aanwezig te zijn?	Wij laten de keuze aan de inschrijver welke medewerkers de Oplossing vertegenwoordigen. Bij nader inzien wijzigen wij het aantal medewerkers van 2 naar 3.
64	U eist dat de oplossing van inschrijver conform ISO / IEC 30134-2: 2016 is met een PUE van 1.3. Wij begrijpen dat u net als Inschrijver waarde hecht aan de duurzaamheid van de Oplossing. Deze eis is echter geen gangbare standaard norm binnen onze branche. Wij verwachten dan ook dat geen enkele Leverancier aan deze eis kan voldoen. Onze hostingpartner borgt de duurzaamheid van onze Oplossing met behulp van een ISO 50001 certificering. Wij verzoeken u om deze eis hierop aan te passen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Wij vinden het fijn om te vernemen dat u aan ISO 50001 voldoet, maar dit staat niet gelijk aan de eis. Deze ISO geeft aan dat u aan energiemangement doet, maar geeft niet aan wat uw energieverbruik is. De eis die wij hebben opgegeven, is terug te vinden in de MVI criteriatool van de Rijksoverheid (https://www.mvicriteria.nl/nl). Deze tool is om als overheid te voldoen aan de landelijke eisen voor duurzaamheid. Onder 'Automatisering en Telecommunicatie' en dan onderdeel 'Netwerken, datacenterhardware en telefoondiensten' wordt deze eis opgegeven (zie: https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=1#/9/1/nl). Er staan 2 opties aangegeven, namelijk 1.3 en 1.2, waarvan wij de lichtste variant gekozen hebben. U veronderstelt dat deze eis geen gangbare norm is binnen de branche. Wij vernemen graag van Inschrijvers aan welke norm zij maximaal kunnen voldoen, zodat wij als gemeente deze eis kunnen heroverwegen en eventueel aanpassen, passend bij onze verantwoordelijkheid om als gemeente duurzaamheid hoog te prioriteren.
65	Inschrijver heeft ISO 20000 geborgd als onderdeel van haar ISO 9001 certificering. Inschrijver neemt aan dat u dit als vergelijkbare certificering beschouwt. Kunt u dit bevestigen?	Door ISO 9001 gecertificeerd te zijn bent u niet gelijk ISO 20000 gecertificeerd. De ISO 20000 is meer gericht op IT Servicemanagement, waar ISO 9001 meer algemeen is. De verschillen kunt u onder meer hier vinden: https://community.advisera.com/topic/iso-20000-vs-iso-9001/ .

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
66	Inschrijver beschikt over een geldig NEN-ISO 27001:2013 certificaat. Praktisch gezien is er tussen de ISO 27001-normen van 2013 en 2017 weinig veranderd, op een paar kleine punten en een kleine naamsverandering na. Begin 2022 vindt er een hercertificering plaats en stappen wij over op de NEN-ISO 27001:2017, geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie. Bent u bereid om op het moment van inschrijving een geldig ISO 27001:2013 certificaat toe te staan en dat Inschrijver na de hercertificering een geldig ISO 27001:2017 certificaat overlegt? Zo nee, waarom niet?	Wij kunnen instemmen met een geldig ISO 27001:2013 certificaat in plaats van ISO 27001:2017, mits Inschrijver voor het ondertekenen van de overeenkomst het certificaat ISO 27001:2017 haalt. Het niet behalen is een grond voor ontbinding waarbij de gemeente alle gemaakte kosten op de leverancier verhaalt. Daarnaast dient u gedurende de overeenkomst een geldig ISO 27001 certificaat te hebben, en dat u binnen een jaar aan de nieuwste editie van de ISO 27001 voldoet. Anders kan dit wederom grond zijn voor ontbinding waarbij de gemeente alle gemaakte kosten tot op dat moment op de leverancier verhaalt.
67	Bent u bereid om de aansprakelijkheidsverzekering aan te passen naar een meer marktconforme eis die eveneens aansluit bij artikel 13 van de GIBIT: € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar? Zo nee, waarom niet?	Wij handhaven de gevraagde verzekering en wel hierom: zoals toegelicht in het antwoord op vraag 4, is de oplossing een zeer belangrijke applicatie voor onze organisatie. Door benedenmaatse prestatie raakt de gemeente extra geld kwijt en kan zij haar dienstverlening niet goed uitvoeren, zowel intern als extern. Daarnaast kunnen de kosten om de schade te herstellen snel hoog oplopen. De verzekering is proportioneel gezien een verzekering van de gevraagde omvang voor MKB en groter eenvoudig en betaalbaar af te sluiten.
68	U geeft aan dat de prijzen vast staan gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eventuele prijs of tariefaanpassingen zijn slechts mogelijk voor zover dat in de overeenkomst is bepaald. Inschrijver merkt op dat een hoofdovereenkomst geen onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken. Kunt u deze beschikbaar stellen? Daarbij nemen wij aan de jaarlijkse indexatie conform artikel X van de GIBIT van toepassing is op de tariefaanpassingen?	Zie het antwoord op vraag 1.
69	Inschrijver maakt deel uit van een concern maar schijft volledig onafhankelijk van andere ondernemingen in op deze aanbesteding. U geeft aan dat (vennootschapsrechtelijk) verbonden inschrijvers bij inschrijving aangeven welke banden er tussen hun bestaan. Op welke wijze dient Inschrijver dit aan te geven bij inschrijving? Graag uw verduidelijking.	Wanneer artikel 24b BW van toepassing is voor uw situatie, dient uw holding/moedermaatschappij te verklaren dat er geen onderlinge afstemming is geweest om tot een strategische inschrijving te komen. De verklaring dient schriftelijk afgegeven te worden door een gemandateerde bestuurder van de holding/moedermaatschappij met zijn handtekening, inclusief de KvK nummers van alle betrokken ondernemingen.
70	De migratie van de oude data naar het nieuwe systeem wordt als gunningscriterium qua oplossing en kosten integraal beoordeeld. U verwijst hier naar een Kansendossier van Best Value. Wij zien dit echter niet terug in het PvE. Kunt u dit nader toelichten?	Met de tekst is bedoeld dat de beoordeling lijkt op de manier hoe het Kansendossier van Best Value toegepast wordt. Dit betekent dat het integraal beoordeeld wordt qua oplossing en bijbehorende prijs, en ten opzichte van andere inschrijvingen.
71	Oprachtnemer dient zich te conformeren aan een social return inspanningswaarde van 2% van de totale opdrachtsom gezien over de gehele contractperiode. Binnen onze branche zien we in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. Dit omdat de opdrachten veelal intellectueel van aard zijn. Inschrijver verzoekt u dan ook om de inzet van Social Return te berekenen over de 'arbeidsgerelateerde' kosten en niet over de licentiekosten. Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	Wij zijn van mening dat het mogelijk is om voor deze opdracht 2% SROI uit te vragen. Normaliter wordt 5% gevraagd, maar vanwege het aandeel hardware e.d., zoals u ook enigszins aangeeft, is dit naar 2% teruggebracht. De invulling van SROI kan door personeel dat direct, maar ook indirect, betrokken is met de opdracht. Intellectueel is daarom niet het enige criterium dat van toepassing is voor de invulling. Daarnaast zijn er nog legio andere mogelijkheden voor de invulling voor SROI.
72	Hoeveel inschrijvers wilt u uitnodigen voor het onderdeel 'demo en interview' en wat zijn de criteria om te worden uitgenodigd? Als de scores van de schriftelijke beoordeling naar aanleiding van de interviews gewijzigd kunnen worden, hoe bepaalt u dan of een inschrijver nog mogelijkheid heeft om te winnen (en dus wordt uitgenodigd voor dit onderdeel)?	Wij herzien dit punt in de aanbestedingsleidraad: wij willen voor de demonstratie en het interview alle inschrijvers uitnodigen die een geldige inschrijving hebben ingediend. Wij hanteren dus geen criteria voor wat betreft de uitnodigingen voor dit onderdeel.
73	Er wordt een interview afgenomen met 2 medewerkers van de inschrijver. Mag de inschrijver bepalen welke 2 medewerker de inschrijver afvaardigt of dient de medewerker bij voorkeur een bepaalde rol te hebben (accountmanager, consultant, projectmanager, etc.)?	Zie het antwoord op vraag 63.
74	Kunt u per koppeling specificeren of deze in de huidige situatie al werkend bestaat en of de betreffende koppeling is aangesloten op een servicebus voor distributie van het berichtenverkeer.	Wij voegen de gevraagde informatie toe aan genoemde bijlage en sturen deze bijlage opnieuw mee.
75	Wordt u in de uitvoering van de aanbesteding begeleid door een externe partij? Zo ja, welke partij is dit?	Wij worden ondersteund door een extern bureau genaamd KBenP. Zij ondersteunen met het opstellen van het PvE en de aanbestedingsstukken, maar zij voeren niet de aanbesteding zelf uit; dat wordt door de gemeente gedaan. KBenP maakt ook geen onderdeel uit van het beoordelingsteam.
76	U vraagt bij vraag W18C een prijscriterium uit op een kwalitatief gunningscriterium. OM scheiding tussen prijs en kwaliteit in het beoordelingsproces te behouden verzoekt Inschrijver vraag W18C te schrappen en dit uit te vragen in het prijzenblad.	Zie het antwoord op vraag 23 en 70.
77	E73: Kunt u uw verwachtingen tav training nader specificeren en kunt u bevestigen dat u van Inschrijver verwacht dat hij 120 (1200 eindgebruikers / maximum van 10 personen per training) trainingsbijeenkomsten fysiek op locatie verzorgd? Staat u open voor alternatieve trainingsvormen dan een fysieke training op locatie?	Zie de antwoorden op vraag 24, 26 en 27.
78	Kunt u nader toelichten wat u verwacht terug te vinden in het gevraagde ZDS/STUF-ZKN berichtenboek?	Zie het antwoord op vraag 25.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
79	"Wij zijn voornemens aan te bieden op basis van Microsoft Dynamics 365. Dit is als Standaardprogrammatuur opgenomen binnen het 'GT Microsoft framework'. Dit framework is het resultaat van 3 jaar inspanning tussen de Nederlandse overheid en Microsoft om de Microsoft cloud diensten geschikt te maken voor overheidsgebruik (AVG, BIO, e.d.). Door VNG Realisatie is dit als 'GT Microsoft framework' voor alle gemeentes beschikbaar gemaakt. Uw gemeente maakt hier ook gebruik van en heeft hiervoor ook al een leverancier geselecteerd. Om gebruik te kunnen maken van deze overheidsvoorwaarden voor de Microsoft cloud dienen deze licenties voor Standaardprogrammatuur via uw bestaande leverancier te worden geleverd. Is het voor u acceptabel om in de (concept) overeenkomst een bepaling toe te voegen die aangeeft dat deze Standaardprogrammatuur door uw bestaande leverancier zal worden geleverd? Uiteraard zullen wij dan ook geen Vergoeding daarvoor ontvangen. Om te voorkomen dat dit tot een ongelijk speelveld leidt zullen we deze kosten uiteraard wel (gespecificeerd) in onze aanbieding opnemen zodat ze gewoon meegenomen worden in de Prijs. Daarbij garanderen wij ook dat deze correct zijn."	Wij gaan akkoord met het gegeven dat een oplossing gebruik maakt van de standaardprogrammatuur die wordt geleverd door onze bestaande leverancier. Wij vragen u om dit op te nemen in het Prijsjabloon.
80	Er worden meerdere koppelingen uitgevraagd. De kostprijs voor elke integratie wordt door verschillende factoren bepaald. Het is voor ons erg lastig om hier nu al een fixed prijs aan te hangen tenzij we bepaalde randvoorwaarden kunnen vastleggen. Zijn jullie bereid om hierin mee te denken?	In principe betreffen het standaard koppelingen. Daarom verwachten wij dat u als opdrachtnemer hiervoor een prijs afgeeft. Als u een andere zienswijze heeft, vernemen wij graag wat deze is.
81	De beoordelingsprocedure is ons niet geheel duidelijk. Er wordt aangegeven dat alleen de inschrijvers die kans maken om te winnen zullen worden uitgenodigd voor een demo/interview. Wat wordt er als criterium voor 'het kans maken om te winnen' gebruikt? En op welke manier en voor welk deel heeft de demo/interview impact op de schriftelijke scores?	Zie het antwoord op vraag 72.
82	Jullie zijn op zoek naar een toekomstbestendig zaakstelsysteem en geven aan dat er veel vernieuwing plaatsvindt en dat de klantvraag centraal staat. Wij zijn van mening dat o.a. de inzet van data & AI, low code en omni-channel technologieën echt van waarde zijn om een modernere en klantgedreven manier van zaakgericht werken te ondersteunen. Zijn jullie dit ook zo en welke eigenschappen zijn voor jullie, nog meer, belangrijk voor de toekomstbestendigheid van een zaakstelsysteem?	Wij hebben in onze aanbestedingsstukken aangegeven wat onze visie is en wat benodigd is. Het is aan Inschrijver hoe hij daar op inspelt en in de offerte verwerkt.
83	Misschien een ietwat brutale vraag/opmerking maar op basis van uw uitvraag signaleren wij dat de kans heel reëel is dat er een zeer versnipperd klantbeeld ontstaat, verspreid over silo's van applicaties als Qmatic (burgerzaken), SAM, MensCentraal, Anywhere 365 en Outlook/teams en straks ook het Zaakstelsysteem. Zou u er niet de voorkeur aan geven om toe te werken naar een 360 graden klantbeeld met volwaardige CRM functionaliteit? Een herimplementatie van zaakgericht werken is een ideaal moment om de totale klantreis te innoveren en een integrale klant benadering t.a.v. het klant contact, de PIP en de formulieren mogelijk te maken.	Wij hebben in onze aanbestedingsstukken aangegeven wat onze visie is en wat benodigd is. Het is aan Inschrijver hoe hij daar op inspelt en in de offerte verwerkt.
84	Wij zijn voornemens aan te bieden op basis van Microsoft Dynamics 365. Net zoals Office 365, waar jullie gebruik van maken, zijn de interne toepassingen hiervan niet beschikbaar via IPv6 en gebruiken geen DNSSEC. Wij denken dat, zoals de eisen nu gesteld zijn, een oplossing op basis van Microsoft Dynamics 365 wordt uitgesloten. Wij zijn ook van mening dat dit niet in jullie belang is en dat met een kleine aanpassing in de eisen nog steeds aan het doel achter de eisen kan worden voldaan zonder dat deze uitsluiting nodig is. Concreet kunnen we op dit moment DNSSEC aanbieden voor gebruik van alle 'eigen' domeinnamen EN ervoor zorgen dat alle domeinnamen waar een burger (ondernemer, of andere externe) mee te maken krijgt via die 'eigen domeinnamen' loopt (dit kan haarlemmermeer.nl zijn of een door ons te verzorgen domein voor portals als mijnhaarlemmermeer.nl). Denk dan aan bijvoorbeeld e-mails, portals, etc. Dat geldt ook voor alle eisen aan e-mail verkeer (DMARC, DKIM, STARTTLS, etc.). Daarmee denken we dat aan het doel achter de eisen wordt voldaan. We zouden graag willen dat de eis dat DNSSEC ook moet gelden voor interne toepassingen (tot het zaakstelsysteem zelf, iets als https://haarlemmermeer.cm4.dynamics.com) daarvoor uitgezonderd wordt. We begrijpen het argument van DNSSEC rondom authenticatie maar we gebruiken dezelfde authenticatie als bij Office 365. Als het daar goed geregeld is, dan is het voor ons ook geen probleem. Ook bij Office 365 zie je een vergelijkbare oplossing: voor externe zaken zoals mail is aan de eisen voldaan. Voor interne toepassingen zoals SharePoint, webmail, etc, niet. Kunt u bovenstaande toestaan?	Wij erkennen dat Inschrijvers te maken kunnen hebben met dit probleem. Wij zijn ervan op de hoogte dat Microsoft werkt aan een oplossing voor het probleem. Zodra Microsoft deze oplossing heeft geïmplementeerd, houden wij de Inschrijver ook verantwoordelijk voor toepassing hiervan.
85	Onze oplossing maakt gebruik van Office 365 voor het versturen van mails. Klopt het dat de beveiligingseis voor de email dan vervalt voor het zaakstelsysteem? (aangezien de mailfunctionaliteit dus niet in de oplossing zelf zit)	Als Inschrijver gebruikt maakt van de mailserver van de gemeente voor het versturen en ontvangen van e-mails, is de beveiligingseis niet van toepassing. Indien Inschrijver gebruik maakt van een eigen mailserver, is de beveiligingseis wel van toepassing.
86	De aangeboden webformulierenfunctionaliteit is optioneel, dit wil zeggen dat de gemeente Haarlemmermeer niet verplicht is deze af te nemen. Indien de gemeente ervoor kiest om deze niet af te nemen, gaan wij er van uit dat u gebruik blijft maken van de huidige, door de gemeente zelf ontwikkelde e-formulierensolution. a. Is deze aanname juist? b. Voorziet de door de gemeente ontwikkelde solution in de authenticatie?	a) zie het antwoord op vraag 106 b) ja
87	Wordt met LV-BAG de Haal Centraal API voor BAG Huidige Bevragingen bedoeld?	Met LV-BAG wordt de Landelijke Voorziening BAG bedoeld.
88	We ondersteunen SAML V2 en OpenID connect. Wij gaan ervan uit dat wij hiermee voldoen aan de eis. Kunt u dit bevestigen?	OpenID Verbinding (OIDC) is een verificatieprotocol dat is gebouwd op OAuth 2.0. De eis is dat de oplossing voldoet aan SAML, OAuth 2.0.
89	Bij eis E56 verlangt u van leveranciers dat zij de standaardservice Standaard Zaak- en Documenten (ZSDMS) 1.1. en 1.2. ondersteunen. Bij wens 15 vraagt u alleen ZSDMS 1.1. We merken in de praktijk dat er weinig leveranciers zijn die ZSDMS versie 1.2 ondersteunen en dat ZSDMS versie 1.1 in de meeste gevallen gebruikt wordt/toereikend is. a. Kan leverancier volstaan met versie 1.1 indien de functionaliteit uit ZSDMS 1.2 ook met ZSDMS 1.1 kan worden behaald? b. Indien ZSDMS 1.1. volgens u niet volstaat, kunt u in dat geval nader toelichten waarom? Kunt u specifiek aangeven welke functionaliteit u in dat geval mist als ZSDMS 1.1. wordt ingezet ten opzicht van ZSDMS 1.2? c. Kunt u aangeven welke te koppelen applicaties koppelen o.b.v. van standaardservice Standaard Zaak- en Documenten 1.2.?	a) Ja b) Niet meer van toepassing aangezien vraag a met ja beantwoord is. c) Een voorbeeld van een mogelijk te koppelen applicatie met ZSDMS 1.2 is MensCentraal. Echter, dit is hangt af van de mogelijkheid van de Oplossing om LK01 kennisgevingen op zaakniveau te ondersteunen, zoals beschreven in wens 15. Deze manier kan bij sommige applicaties namelijk dienen als vervanging van de overdraag service van ZSDMS 1.2.
90	Gebeurt het opschorten en/of verlengen ook vanuit TSA's?	Ja, opschorten en/of verlengen gebeurt ook vanuit TSA's.
91	Op maandag 14 februari 2022 of dinsdag 15 februari 2022 zal per inschrijver een demo met daarna een interview afgenomen worden met alleen 2 medewerkers van inschrijver. Andere collega's van inschrijver zullen niet toegelaten worden tot het interview. a. Na het indienen van de offerte wordt er zo snel mogelijk de reeds vastgestelde demo script voor de demonstratie naar de inschrijver toegezonden. Bent u bereid het demo script reeds nu beschikbaar te stellen zodat leveranciers in staat zijn om deze op een voor hun geschikt moment voor te bereiden? Dit zal de kwaliteit van de demo's verhogen hetgeen ook voor u als opdrachtgever van belang is. b. De interviews worden afgenomen met 2 medewerkers. Mogen bij de demo meerdere medewerkers van leverancier, al dan niet fysiek of digitaal, aanwezig zijn? c. Vinden er 2 afzonderlijke interviews plaats met beide medewerkers van leverancier of vindt er 1 interview plaats met beide medewerkers gezamenlijk? d. Kunt u wellicht op voorhand al aangeven welke onderwerpen tijdens de interviews aan bod komen zodat wij beter in staat zijn te bepalen welke medewerkers aan het interview moeten deelnemen? e. De beoordelaars kunnen tijdens de demonstratie de in de offerte beschreven functionaliteiten in de praktijk werkend zien en eventueel de gegeven scores van de schriftelijke beoordeling op basis hier van aanpassen. Tijdens de demonstratie zullen ook andere medewerkers van de organisatie aanwezig zijn. Kunt u de rol van deze andere medewerkers in het proces toelichten? Hebben deze andere medewerkers ook invloed op (een eventuele wijziging van) de scores?	a) Zie het antwoord op vraag 61. b) Zie het antwoord op vraag 63. c) Het interview is met de aanwezige medewerkers tegelijkertijd, dus niet afzonderlijk. d) Zie het antwoord op vraag 62. e) Om het draagvlak binnen de organisatie te vergroten, zijn er tijdens de demonstratie extra medewerkers aanwezig. Deze medewerkers maken geen deel uit van het beoordelingsteam. Deze extra medewerkers zijn overigens niet aanwezig tijdens het interview.
92	In paragraaf 1.5 stelt u dat bij het niet slagen van de PoC geldt dat kosten die gemaakt zijn door de gemeente voor rekening van de inschrijver zijn. Kunt u specificeren welke kosten u hieronder schaaft?	De tekst komt te vervallen. De kosten die de gemeente maakt tijdens de PoC zullen niet op Inschrijver verhaald worden. De kosten die Inschrijver maakt tijdens de PoC kunnen niet op de gemeente verhaald worden.
93	Een belangrijk onderdeel van de PoC zijn de koppelingen. Hiervoor is onvermijdelijk de inzet van derden nodig. Opdrachtnemer is van mening dat zij niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor geleverde kwaliteit of inplantermijnen van derden. a. Bent u bereid deze in paragraaf 1.4 op te nemen onder de verantwoordelijkheden van de opdrachtgever? b. Zo niet, hoe kunt u garanderen dat derden alle medewerking zullen verlenen en capaciteit beschikbaar hebben voor het tijdig realiseren van de koppeling?	De inzet van derden valt onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever, in die zin dat opdrachtgever deze partijen inlicht wanneer en waarvoor zij nodig zijn. Het is echter aan Inschrijver om voorafgaand aan de PoC duidelijk aan te geven wat er precies verwacht wordt van deze derden.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.		
Ref. nr.	Vraag	Antwoord
94	Doorgaans is de wijze van implementatie een belangrijk onderdeel in een programma van eisen. Het valt ons op dat er in paragraaf 3.1 voornamelijk vragen over kennisoverdracht worden gesteld, alsmede een vraag over voortzetting van ondersteuning indien opdrachtnemer dit niet meer kan. Daarnaast telt het thema "Implementatie" slechts voor 4% (gerekend over totaal (5% van 80%)) mee in de beoordeling. Op welke wijze meent opdrachtgever een goed beeld te kunnen vormen van de implementatieaanpak van de verschillende aanbidders en deze tegen elkaar af te kunnen wegen?	Op basis van de gestelde eisen onder H3 Implementatie beoordelen wij of een leverancier voldoet wat betreft implementatie. In het Gunningscriterium G3 Implementatie heeft Inschrijver de mogelijkheid zichzelf te onderscheiden voor de beschreven punten in bijlage I Gunningscriteria. Tevens verwachten wij een kwalitatief Plan van Aanpak voor implementatie van de leverancier aan wie de opdracht voorlopig gegund gaat worden, voor aanvang van de Proof of Concept (E75).
95	Indien na beoordeling in bijzondere omstandigheden de winnende inschrijving af zou vallen, dan vindt er geen herbeoordeling plaats en is de oorspronkelijke nummer 2 de winnende inschrijving geworden. Deze regel blijft gelden, totdat er een definitieve winnaar is bepaald. Een ongeldige inschrijving wordt geacht niet te zijn gedaan en zou dan ook geen rol mogen spelen in de berekening van de scores. Een ongeldige inschrijving zou volgens ons dan ook geen rol mogen spelen in de totstandkoming van een gunningsbeslissing. a. Kunt u nader toelichten waarom u toch voor deze werkwijze hebt gekozen? b. Kunt u toelichten waarom volgens u een inschrijving die (achteraf) ongeldig blijkt te zijn wel van invloed mag zijn op de berekening van de scores van inschrijvers die wel een geldige inschrijving hebben gedaan? c. Bent u bereid om alsnog een herbeoordeling te laten plaatsvinden indien de winnende leverancier afvalt? d. Indien u hier niet bereid toe bent, kunt u nader toelichten waarom niet?	Wij hebben de indruk dat u onze werkwijze verkeerd heeft geïnterpreteerd. Iedere beoordeling komt op zichzelf staand tot stand. Er is dus geen sprake van een herbeoordeling op welke wijze dan ook.
96	Bij 8.1 is beschreven op welke wijze en volgorde de inschrijvingen worden beoordeeld. Wij missen de demo en interviews in de opsomming.	De demonstratie en het interview zijn geen gunningscriteria op zichzelf, maar een toetsing (verificatie) van hetgeen eerder is ingediend.
97	Opstellen exit plan vastgesteld voordat de integrale acceptatie plaats heeft gevonden? Bedoelt u hiermee de acceptatie voor de livegang? Of acceptatie voor de gunning?	Wij bedoelen hiermee de acceptatie voor de gunning.
98	De inschrijver dient te beschikken over een ISO 20000 certificaat of een gelijkwaardig certificaat. Na een verzoek daartoe, dient de inschrijver een kopie van een geldig certificaat als hierboven bedoeld te overleggen. Indien dit certificaat geen ISO 20000-certificaat is, dient de inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen. a. Wat verstaat u onder een gelijkwaardig certificaat? b. ISO 20000 is nauw gerelateerd aan ISO 9001. Wordt ISO 9001 geaccepteerd als gelijkwaardig?	Zie het antwoord op vraag 65.
99	De inschrijver dient te beschikken over een NEN-EN-ISO 27001:2017 certificaat of een gelijkwaardig certificaat. Deze Europese aanvaarding wijkt inhoudelijk niet af van de NEN-ISO variant met publicatiedatum 2013. Kunt u bevestigen dat leveranciers ook volstaan met een NEN-EN-ISO 27001:2013 certificaat?	Zie het antwoord op vraag 66.
100	Als wij het goed begrijpen is het uw wens om lopende zaken in hun huidige status te migreren naar de nieuwe in gebruik te nemen oplossing waarna waarna de TSA's en gebruikers in de nieuwe oplossing doorgaan met de behandeling. a. Klopt bovenstaande of dienen wij uw omschrijving anders te interpreteren? b. Is het voor de gemeente bespreekbaar om lopende zaken in de huidige applicatie af te handelen en deze te migreren op het moment dat deze zijn afgehandeld?	Wij streven ernaar zoveel mogelijk zaken in het oude systeem af te ronden. Echter, dat zal niet met alle (lang-)lopende zaken kunnen. Deze zaken willen wij met hun status migreren naar de nieuwe Oplossing. TSA's en gebruikers gaan dan in de nieuwe oplossing door met de behandeling. b. Nee, zie het antwoord op vraag 100a.
101	Een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) kan een inschrijving indienen. Bij een combinatie schrijven 2 of meerdere ondernemers samen in en worden zij in principe ieder hoofdelijk aansprakelijk tegenover de aanbestedende dienst. Dit is dus anders dan het geval van een hoofd- en onderaannemer constructie. Wij gaan er van uit dat inschrijven middels een hoofd- en onderaannemer constructie ook toegestaan is. Kunt u dit bevestigen?	Het is toegestaan om zelfstandig in te schrijven, maar ook als combinatie middels een hoofdaannemer met onderaannemer(s).
102	De inschrijving dient tenminste te bestaan uit de documenten zoals benoemd bij paragraaf 4.2 Het is bij aanbestedingen gebruikelijk dat alleen die documenten beoordeeld worden die aangeboden moeten worden. Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met 'tenminste'?	Afhankelijk van hoe u inschrijft en welke ondersteunende documenten de Inschrijver noodzakelijk acht, kunnen er meer documenten ingediend worden.
103	De gemeente wil een overeenkomst sluiten met 1 ondernemer, met een initiële looptijd van 6 jaar met daarna verlengingsopties van 2 jaar. Kunt u aangeven hoe vaak er maximaal verlengd mag worden? M.a.w. wat is de maximale looptijd van de overeenkomst?	Gemeente Haarlemmermeer heeft voor de duur van de overeenkomst gekozen voor een initiële periode van 6 jaar, met daarna de mogelijkheid om met 2 jaar te verlengen, zonder maximum. De redenen hiervoor zijn als volgt: - Het zaak- en archiefsysteem is een zeer belangrijke applicatie voor de gemeente. Het is verweven met bijzonder veel andere applicaties die de organisatie heeft. Dit betekent een sterke afhankelijkheid en maakt het functioneren van het systeem complex. Het is een spin in een complex web. - De Oplossing is cruciaal voor wettelijke verslagleggingen en het beantwoorden van interne en externe vragen, zoals Wob verzoeken. Het implementeren neemt de nodige tijd in beslag, niet alleen technisch maar ook organisatorisch. Medewerkers moeten getraind worden en moeten goed aan de Oplossing gewend raken, wat één van de belangrijkste succesfactoren is. Door deze gewenning zal het systeem ook meer en beter ingezet worden. - De Oplossing zal de komende jaren een belangrijke pijler vormen voor grote, complexe, nieuwe en gewijzigde wetten. Vanwege deze moverende redenen heeft de gemeente besloten niet beperkt te willen zijn in de duur van de overeenkomst. Het systeem is te cruciaal om een tijdgelimiteerde overeenkomst af te sluiten.
104	Wat betreft de migratie van de oude data naar het nieuwe systeem wordt van inschrijver verwacht om hiervoor een oplossing in te dienen, inclusief de gerelateerde kosten. Dit wordt als gunningscriterium qua oplossing en kosten integraal beoordeeld en welke optioneel door de gemeente afgenomen kan worden, wat analoog is aan het Kansendossier van Best Value. Wanneer de gemeente positief is over datgene wat ingediend is en besluit om dit af te nemen, dan zal ook dit deel uitmaken van de opdracht. Het ligt voor de hand dat uw huidige leverancier circle software een aanbieding doet en vanwege een simpele datamigratie en transitie een aanzienlijk kostenvoordeel heeft ten opzichte van partijen die andere oplossingen aanbieden. Door de kosten van de migratie mee te nemen in de beoordeling is er geen sprake meer van gelijke kansen voor alle leveranciers (level playing field) aangezien uw huidige leverancier deze migratie zeer waarschijnlijk om niet of tegen een veel lagere investering kan aanbieden. Wij begrijpen echter wel dat u inzage wilt hebben in de te verwachten kosten. Daarom verzoeken wij u om de migratie wel onderdeel te laten zijn van de aanbieding en budgetplafond, maar deze niet mee te nemen in de beoordeling zodat er wel sprake is van gelijke kansen (level playing field) voor alle leveranciers. Graag vernemen wij of u hiermee akkoord gaat. Indien u hier niet mee akkoord kunt gaan ontvangen wij graag een inhoudelijke reactie waarom niet en waarom er volgens u in dat geval toch sprake is van level playing field.	Wij delen uw aanname niet dat de leverancier van de huidige oplossing een voordeel heeft ten opzichte van andere leveranciers. De huidige oplossing is namelijk eindig en gezien dat feit behelst een migratie naar een nieuwe oplossing van dezelfde leverancier meer dan een eenvoudige datamigratie en transitie. Zie ook de antwoorden op vraag 23 en 70.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.		
Ref. nr.	Vraag	Antwoord
105	Algemeen: Bij SaaS applicaties is het gebruikelijk en werkbaarder voor de opdrachtnemer om algemene SLA van opdrachtnemer specifiek te maken voor opdrachtgevers, zodat de dienstverlening past in de beoogde generieke opzet van Software as a Service. Staat u toe om de SLA van opdrachtnemer als uitgangspunt te nemen en daarin de specifieke eisen van opdrachtgever te verwerken?	Zie het antwoord op vraag 10.
106	De onderdelen Klantcontactfunctionaliteiten, Webformulieren en MijnOmgeving kunnen optioneel afgenomen gaan worden. Leverancier dient voor deze onderdelen in het bijgevoegde Prijsjabloon, bijlage H, de prijs op te geven, voor de mogelijkheid dat het wel afgenomen worden in de beoordeling van het gunningscriterium Prijs. a. Waar hangt het wel of niet afnemen van de onderdelen Klantcontactfunctionaliteiten, Webformulieren en MijnOmgeving van af? b. Wanneer wordt de keuze gemaakt om deze onderdelen wel of niet af te nemen? c. De prijzen zullen meegenomen worden in de beoordeling van het gunningscriterium Prijs. Daarmee doen wij de aanname dat het aanbieden van de onderdelen Klantcontactfunctionaliteiten, Webformulieren en MijnOmgeving voor leveranciers geen optie maar een verplichting is. Is deze aanname juist? d. Het is voor de aanbestedende dienst niet verplicht om de onderdelen Klantcontactfunctionaliteit, Webformulieren en MijnOmgeving af te nemen, ze worden echter wel meegenomen in de beoordeling. Bent u zich ervan bewust dat uw keuze voor het wel of niet afnemen van de opties (en dan met name het moment waarop deze keuze wordt gemaakt) invloed kan hebben op de uitslag van de aanbesteding? En heeft u er rekening mee gehouden dat wanneer u achteraf, dus na gunning, besluit om één of meerdere opties niet af te nemen, u mogelijk niet voor de oplossing heeft gekozen met de beste prijs/kwaliteitsverhouding?	a en b) Wij zijn ons aan het oriënteren op deze functionaliteiten en hebben nog geen besluit hierover genomen. We kunnen ook niet zeggen wanneer wel. c) De oplossing dient deze functionaliteiten te hebben, dus het aanbieden is inderdaad een verplichting. Deze onderdelen kunnen optioneel afgenomen worden. d) Wij zijn ons hiervan bewust.
107	SLA: Algemeen: is het mogelijk om aanpassingen in de concept SLA zelf door te voeren? Achtergrond van de vraag: een aantal definities van termen komt niet overeen met de algemeen gangbare definities (bijv. ITIL) en kunnen voor verwarring zorgen bij het generiek invullen van de SLA afspraken. (Voorbeelden: Incident, Incident management, Problem management)	Graag vernemen wij uw aanbevelingen.
108	Wij hebben reeds een vraag gesteld over vraag 1b. Hierin hebben wij aangegeven dat wij de inzet van specifieke tools voor webformulieren adviseren. Een dergelijke tool maakt dan ook geen onderdeel uit van onze oplossing. Wij kunnen een dergelijke tool wel mee aanbieden of aansluiten op een reeds aanwezige tool. Het beheer van de webformulieren vindt in dat geval niet plaats in de ZTC. Staat u open voor een dergelijke constructie of staat u alleen maar all-on-one oplossingen toe en sluit u daarmee best of breed oplossingen uit?	Wij staan open voor een dergelijke constructie, zoals omschreven in vraag 108. Wij willen benadrukken dat Inschrijver een dergelijke tool wel meeneemt in haar aanbieding.
109	In deze wens heeft u het over een documentcreatietool. Mogen wij er van uitgaan dat er reeds een tool aanwezig is waarop wij kunnen aansluiten?	Nee, daar mag u niet vanuitgaan. Zie eis 28; wij verwachten dat de Inschrijver een documentcreatietool levert. Bij wens 8 vindt u een nadere toelichting van wat we verwachten.
110	Het is onduidelijk wat hier bedoeld wordt. Heeft u het hier over een afnemersindicatie die niet meer gezet hoeft te worden? Zaken worden uiteindelijk vernietigd en relaties met NAW gegevens worden dan ook verwijderd. Is dit wat u hier bedoeld of heeft u een andere verwachting?	Hier wordt gevraagd naar de mogelijkheid dat een NAW-object verwijderd wordt wanneer de bijhorende zaken verwijderd zijn. Er is op dat moment geen doelbinding meer om de NAW-gegevens in de Oplossing te hebben. Wij willen dus niet enkel de relatie met NAW gegevens verwijderen, maar de mogelijkheid hebben om ook het gekoppelde NAW-object te verwijderen.
111	Wat zijn u behoeften ten aanzien van het delen van documenten met ketenpartners? Kunt u hier een (praktijk)voorbeeld van noemen?	Een voorbeeld van een ketenpartner van gemeente Haarlemmermeer is Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied. Zie verder de beschrijving in wens 5: De gemeente deelt regelmatig documenten met externen die niet zijn opgenomen in de Active Directory (AD) van de gemeente Haarlemmermeer. Bij voorkeur wordt dit niet per mail gedaan, maar gefaciliteerd op een veilige manier via de Oplossing, waarbij idealiter de mogelijkheid bestaat om de duur van de toegang te beperken.
112	Kunt u aangeven wat u verwacht van de functionaliteit om contracten als object toe te voegen aan een zaak?	Wij wensen van bepaalde registraties een zakenregister bij te kunnen houden. Een voorbeeld is een contract of monument benoemen als informatieobject, zodat van van deze objecten, vanuit verschillende zaken, eenvoudig een overzicht ontstaat.
113	In wens 4C heeft u het over zelf reactie termijnen toevoegen. Wij gaan ervan uit dat het hier niet gaat om de reeds vooraf bepaalde service en wettelijke normen van een zaak? Ervan uitgaande dat deze aanname klopt, kunt u middels een (praktijk)voorbeeld aangeven wanneer dit van toepassing is of kan zijn en wat u exact verwacht?	Als een behandelaar bijvoorbeeld aan een indiener toezegt binnen 1 week te reageren, dan kan dat een eigen, aangepaste reactietermijn zijn, die nog valt binnen de vooraf bepaalde service en wettelijke normen van een zaak.
114	Zou u een voorbeeld kunnen aandragen van bulkacties die dienen te worden uitgevoerd in het zaakstelsel?	Wens 1b spreekt niet over bulkacties; wens 3d wel. Reeds genoemde voorbeelden zijn het afhandelen van zaken, het overzetten van zaken naar andere behandelaars en brieven die digitaal ondertekend zijn in één keer voor gezien kunnen afvinken. Zie ook het antwoord op vraag 143.
115	In wens 1B wordt gevraagd hoe webformulieren en documentsjablonen integraal geconfigureerd worden. Wij geloven in de inzet van specifieke tools voor documentcreatie en webformulieren die ook buiten het zaakstelsel om gebruikt kunnen worden en die in de toekomst vervangen kunnen worden indien daar aanleiding voor is, zonder het hele zaakstelsel te hoeven vervangen. a. Kunt u toelichten wat u verstaat onder integrale configuratie? b. Staat u open voor de inzet van specifieke, losstaande tools voor bv. documentcreatie en webformulieren of verwacht/eist u een all-in-one oplossing? c. Is het aansluiten op reeds aanwezige of aanbieden van specifieke tools voor documentcreatie en webformulieren voor de gemeente een optie?	a. Het doel is om zo min mogelijk dubbel beheer uit te hoeven voeren. Indien dit geïntegreerd kan, heeft dat de sterke voorkeur. Een kenmerk op een webformulier en binnen een zaaktype hoeft bijvoorbeeld maar een keer geconfigureerd te worden. b. Ja, dit is toegestaan, en wordt dan gezien als de totale Oplossing. c. Uitsluitend het aanbieden van specifieke tools is toegestaan, en wordt dan gezien als de totale Oplossing.
116	Het programma van eisen, de toelichting Proof of Concept en het prijsensjabloon lijken afkomstig te zijn van KBenP. Wordt de gemeente bij deze aanbesteding begeleid door KBenP of door een andere externe adviespartij?	Zie het antwoord op vraag 75.
117	Voor het adequaat uitvoeren van de Proof of Concept dient een aantal voorbereidingen aan de kant van de leverancier alsmede de kant van de gemeente te worden getroffen. Mogen wij aannemen dat bij start van de Proof of Concept alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen door de gemeente? Wij denken hierbij ten minste aan: Beschikbaarheid van interne medewerkers; Beschikbaarheid van externe leveranciers; Beschikbaarheid van benodigde certificaten; Benodigde softwaremodules.	Voor aanvang van de PoC dient een Plan van Aanpak opgeleverd te worden waarin o.a. beschreven staat wat benodigd is (E75), zodat tijdig door gemeente en Inschrijver de benodigde voorbereidingen kunnen worden getroffen. Zie ook het antwoord op vraag 93.
118	Het is zeer ongebruikelijk om een dergelijk berichtenboek uit te vragen. Deze vraag hebben wij nog niet eerder voorbij zien komen. We hebben het vermoeden dat het daarom ook niet conventioneel is in de branche en niet alle leveranciers standaard een berichtenboek op de plank hebben liggen. U kunt zich voorstellen dat het onevenredig veel werk oplevert voor een leverancier die het berichtenboek enkel voor uw aanbesteding dient te maken. Dat lijkt ons geen eerlijk uitgangspunt. Dat een werkwijze afwijkt en niet iedere leverancier de meerwaarde van een berichtenboek inziet, wil niet zeggen dat de standaard niet juist wordt ondersteund. Een leverancier conformeert zich aan een standaard. U kunt u er daarmee van uit gaan dat de leverancier de onderliggende functionaliteiten ondersteunt. Het is immers niet voor niks een 'standaard'. We verzoeken u dan ook met klem deze niet-marktconforme subvraag te laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 25.
119	Staat u er voor open om de koppelspecificaties zoals uitgevraagd niet als harde eis aan te houden wanneer er betere, uitgebreidere integraties gerealiseerd kunnen worden via de API? We stellen voor om deze koppelingen bij gunning door te spreken en op basis van de functionele wensen de technische koppeling te bepalen. Is dat akkoord voor u?	Het is belangrijk dat de gewenste integraties functioneel worden gerealiseerd. Als de te koppelen applicaties de mogelijkheid hebben om dit technisch op een andere wijze te realiseren, is dit bespreekbaar zolang de functionaliteit van de koppeling minimaal gelijk blijft.
120	Onzes inziens biedt versie 1.2 van Standaard Zaak- en Documentservices op dit moment onvoldoende functionele meerwaarde om als eis te prevaleren boven versie 1.1 van deze standaard. Alle koppelingen die wij voor onze opdrachtgevers realiseren zijn op basis van versie 1.1 van de Standaard Zaak- en Documentservices. Wij verzoeken u daarom met klem deze eis aan te passen, met de kennis dat de nieuwe standaard, ZGW-API's, door de VNG op de 'pas toe of leg uit' lijst is geplaatst, waardoor versie 1.2 eigenlijk alweer achterhaald is. Op dit moment vindt bij ons ontwikkeling van deze ZGW-API's plaats en deze standaard zal in de toekomst beschikbaar komen voor als onze opdrachtgevers. Graag uw akkoord.	Zie het antwoord op vraag 89.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
121	Wij hebben een directe koppeling op de API van het kadaster ontwikkeld voor de BAG gegevens, wij gaan er vanuit dat u dit wilt bereiken met deze eis. Mocht u hier knelpunten in zien vragen wij uw toelichting.	De aanname in vraag 121 is correct.
122	Beschikt de Opdrachtgever over een eigen Digikoppeling-adaptor, en van welke leverancier, waarmee met MijnOverheid gekoppeld kan worden of verwacht u dat de inschrijver deze aanbiedt?	Zie het antwoord op vraag 37.
123	U vraagt een koppeling met IAM/RBAC Smartaim uit. Onze oplossing gebruikt RBAC, maar aangezien de autorisaties specifiek voor het zaaksysteem zijn en ingericht worden op proces- en rolniveau, hebben wij deze zo ontwikkeld dat deze op eenvoudige wijze door een beheerder binnen het systeem kunnen worden ingericht. Daarmee is Smartaim niet nodig om autorisaties in te vullen. Gaat u ermee akkoord dat Smartaim als geëiste koppeling vervalt wanneer de oplossing volledig zelfstandig functioneert met RBAC?	In vraag 123 wordt SmartAIM benoemd als geëiste koppeling, maar dat is niet correct. In eis 71 staat een opsomming van geëiste koppelingen. Bijlage L is een totale opsomming van koppelingen, maar toont geen onderscheidt tussen geëiste en gewenste koppelingen. SmartAIM is bij de gemeente de centrale IAM-tool die bepaalt welke rechten op welke applicaties een rol binnen de organisatie heeft. Daarom is het onze wens een koppeling te realiseren.
124	Via een API call wordt iedere nacht een volledige datadump van alle zaakdata (in Json formaat) beschikbaar gesteld. Indien u het hier niet mee eens bent, welke knelpunten voorziet u hierin?	Wij willen beschikken over alle data zoals beschreven in eis 52, en dus niet uitsluitend zaakdata. Een dump in JSON formaat is toegestaan. Om te kunnen bevestigen dat het overhalen van data middels een API call akkoord is, hebben wij meer informatie van Inschrijver nodig over de werking van de API. Een mogelijk knelpunt in hetgeen is voorgesteld, is de extra beheerlast voor onze organisatie om de koppeling te realiseren en te beheren.
125	Als onderdeel van de aanbesteding wilt u een Proof of Concept uitvoeren inclusief de realisatie van een aantal belangrijke koppelingen. Dit begrijpen wij uiteraard en zijn wij ook gewend. De ervaring leert dat het eenvoudig is om met de realisatie van een koppeling diverse vraagstukken te behandelen aangaande de implementatie. Denk hierbij aan de inrichting van benodigde zaaktypen, procesoptimalisatie en conversie. Hoewel dit belangrijke vragen zijn, leert de ervaring dat deze veelal (onnodig) impact hebben op de doorlooptijd van de Proof of Concept. Wanneer dit het geval is, willen we graag een heldere afspraak hebben gemaakt over de verwachtingen binnen het realiseren van koppelingen binnen de Proof of Concept. Bent u het met ons eens dat in geval van twijfel de verantwoordelijkheid van de leverancier is het correct ontvangen, versturen en verwerken van het berichtenverkeer? En dat verwerking in de gekoppelde applicatie buiten de invloedssfeer van de leverancier ligt?	Wij zijn het ermee eens dat de verantwoordelijkheid van de Inschrijver is dat, in geval van twijfel, het berichtenverkeer correct wordt ontvangen, verstuurd en verwerkt. Verwerking van gegevens in de gekoppelde applicatie is buiten de invloedssfeer van de Inschrijver, mits de gegevens op de juiste wijze worden aangeleverd vanuit de Oplossing naar de gekoppelde applicaties.
126	Als leverancier van een moderne SaaS-applicatie onderhouden we geen eigen datacenters, maar huren we deze bij derde partijen. Om die reden kunnen wij niet zelf voldoen aan deze eis. Maar ook voor de hostingpartijen (in ons geval AWS) is ISO 30134 op dit moment nog geen gangbare certificering, laat staan met een PUE van 1.3. De onder auspiciën van de Europese Commissie opgestelde zelfreguleringsdoelstelling van de grote cloudpartijen (waaronder AWS), vastgesteld in het Climate Neutral Datacentre Initiative, is om in 2025 (!) een PUE van 1.3 te halen (gemeten conform de 30314 norm). Het is daarom voorbarig en niet marktconform om aan de eis zoals nu gesteld vast te houden. We zijn er vrij zeker van dat u met deze eis meerdere leveranciers uitsluit. Met de zekerheid dat onze hostingpartij zich heeft aangesloten bij het klimaatinitiatief en streeft naar een PUE van 1.3 in 2025, gaat u dan akkoord met deze invulling van uw duurzaamheidseis?	Zie het antwoord op vraag 64.
127	De ISO 20000 en de ISO 27001 hanteren dezelfde High Level Structure. De normen kennen een grote overlap op onderdelen zoals de beheersmaatregelen voor het beheren van wijzigingen, releases en incidenten. We hanteren dan ook al jaren een kwaliteitshandboek op basis van de ISO 20000. In de aanbestedingen waar wij de afgelopen jaren aan hebben deelgenomen is een certificering van ons kwaliteitshandboek volgens ISO 20000 of vergelijkbaar nog geen onderdeel geweest van de uitvraag, mede omdat de inhoud van de ISO 20000 en ISO27001 een grote mate van overeenkomst kent. Om die reden is ons kwaliteitshandboek vooraanslog niet gecertificeerd. We willen u vragen om ook een onderbouwing van dit kwaliteitshandboek toe te staan om aan te tonen dat we conform de normen van ISO 20000 werken.	Het is aan de Inschrijver om aan te geven of aan de eis wordt voldaan, hetzij door het certificaat of door het aantonen van de gelijkwaardigheid. Er zijn overeenkomsten tussen ISO 27001 en ISO 20000, maar ISO 20000 gaat op diverse aspecten meer in detail. Zie onder meer op de volgende site wat de overeenkomsten en verschillen zijn: https://advisera.com/20000academy/blog/2018/05/09/similarities-and-differences-between-iso-27001-and-iso-20000/
128	Het kwaliteitsmanagementsysteem (QMS) dat wij hebben opgesteld op basis van de ISO9001, en al jaren hanteren, is nog niet gecertificeerd. Deze certificering verwachten wij in 2023 te halen. Is het in de tussentijd voldoende voor u om een onderbouwing van het huidige QMS op basis van ISO9001 toe te sturen wanneer er sprake is van een voorlopige gunning?	Het is aan de Inschrijver om aan te geven of aan de eis wordt voldaan, hetzij door het certificaat of door het aantonen van de gelijkwaardigheid.
129	Er lijkt een fout in cel D77 bij het plafondbedrag. Kunt u deze fout herstellen en een nieuw prijsformulier publiceren?	Zie het antwoord op vraag 16.
130	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 en training daarvoor 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?	Wij zijn het eens met de door u beschreven uitgangspunten.
131	Inschrijver koppelt met uw AD voor bijvoorbeeld toegang tot de Oplossing. U bepaalt vervolgens zelf het authenticatie regime, zoals Two Factor Authenticatie. Bent u met ons eens dat op deze manier op de juiste wijze invulling wordt gegeven aan deze eis?	Wij zien deze invulling als juist.
132	De term "WPG" is multi-interpretabel. Waar doelt u op met de afkorting "WPG"?	Wet politiegegevens
133	U stelt dat een incident moet kunnen worden herleid naar een natuurlijk persoon. Dit ligt niet volledig binnen de invloedssfeer van de oplossing. Zo kan een SaaS-oplossing praktisch gezien enkel herleiden naar aanvrager (zij het via DigID/eIDAS ingelogde burger of via eHerkenning ingelogde organisatie) en gebruiker (via ADFS ingelogde medewerker), maar kan deze niet onderscheiden of hier sprake is van frauduleus gebruik van een gebruikersaccount. Alle medewerkers van de gemeente zullen voor een SaaS-oplossing van één of enkele IP-adressen van de gemeente komen. Burgers en organisaties kunnen hun identiteit op vergelijkbare wijze verbergen door het gebruik van een VPN of door client-spoofing. Bent u het met ons eens dat wanneer bovenstaande in acht wordt genomen het voor een beoogde oplossing niet altijd mogelijk is om met hoge mate van zekerheid een incident te herleiden naar een natuurlijk persoon (in ieder geval niet zonder aanvullende logging van externe systemen zoals ADFS of Logius en dus een nauwe samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen vereist), maar dat de beoogde oplossing wel zou moeten voorzien in in ieder geval logging van gebruiker, datum, tijdstip, resultaat van handling etc. zodat een zo hoog mogelijke zekerheid kan worden behaald?	Wij zijn het eens met de door u beschreven uitgangspunten.
134	Met veel van onze klanten werken wij op basis van het train-de-trainer principe. Dit wil zeggen dat wij een selecte groep van 'key-users' opleiden tot het verzorgen van eindgebruikerstraining. Op deze manier is het niet nodig om bij iedere nieuwe medewerker een consultant van ons in te schakelen. Staat u open voor het train-de-trainer-principe of wenst u opleidingen volledig uit te besteden?	Train-de-trainer principe heeft niet onze voorkeur. Zie ook het antwoord op vraag 27.
135	U noemt in W17 dat de gemeente meer dan 1.200 eindgebruikers binnen de Oplossing heeft. In het prijsblad vraagt u voor 200 eindgebruikers trainingen aan. Hoe verhouden deze getallen zich tot elkaar?	Zie het antwoord op vraag 27.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
136	Wat bedoelt u met 'Quick reference per onderwerp'? In welke context ziet u dat?	Hier doelen wij op een korte instructiekaart per onderwerp waarmee eindgebruikers zichzelf de verschillende aspecten binnen de Oplossing snel en eenvoudig eigen kunnen maken, in de context van trainingen.
137	In het kader van een adequate informatiebeveiliging en ons behaalde ISO27001 certificaat is het voor een SaaS- oplossing niet toegestaan om rechtstreeks toegang tot de database te verschaffen, maar om dit op basis van webservices te realiseren. Zo hebben wij op basis van onze API koppelingen gerealiseerd met o.a. Cognos. Mogen wij aannemen dat dit is wat u wilt bereiken? Zo niet, welke bezwaren ziet u hier in?	Uw aanname is juist.
138	Onze oplossing wordt ontwikkeld met de nieuwste internettechnologiën voor het 'deployen' en hosten van software. Een goed voorbeeld hiervan is Kubernetes, wat nu wereldwijd de standaard is voor 'high availability clusters' voor microservice ontwikkeling en in Nederland door verschillende banken en dienstverleners voor de overheid wordt gebruikt. Kubernetes is pas vorig jaar gestart met het gedeeltelijk ondersteunen van IPv6, mede omdat zij er eerst voor hebben gekozen de huidige IPv4 standaard goed te ondersteunen. Wij hebben helaas geen invloed op de roadmap van de Cloud Native Computing Foundation (beheerder van Kubernetes) voor de ondersteuning van IPv6. Om te voldoen aan uw eis zouden wij dit kritische component van onze oplossing dienen te vervangen met een inferieur alternatief, of de huidige beperkte ondersteuning van IPv6 te implementeren, wat afbreuk doet aan de beveiliging en beschikbaarheid van de oplossing. Dit zou voor ons reden zijn om niet in te schrijven op uw aanbesteding. Wij verzoeken om ook enkel IPv4 toe te staan zodat u niet overliet inschrijvers uitsluit.	Wij gaan akkoord met IPv4.
139	Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de gemeente voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan deze eis? Indien dit niet het geval is verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Zie het antwoord op vraag 85.
140	Kunt u dit verder specificeren? "Het is zichtbaar of een burger berichten van gemeente Haarlemmermeer kan ontvangen, zodat een kanaalkeuze kan worden gemaakt." Hoe ziet u deze functionele/technische werking voor zich?	Afhankelijk van het kanaal, is het noodzakelijk om bepaalde gegevens beschikbaar te hebben in de Oplossing, of om toestemming te hebben van de beoogd ontvanger: voor het kanaal post zijn adresgegevens nodig; voor het kanaal e-mail is een e-mailadres nodig; voor het kanaal Berichtenbox van MijnOverheid is toestemming nodig van de inwoner om berichten van gemeente Haarlemmermeer te ontvangen (Berichtenbox validatieservice). Wij zien graag dat de Oplossing zichtbaar maakt welke kanalen de behandelaar van een zaak tot zijn beschikking heeft, zodat de behandelaar eenvoudig en snel een overweging kan maken.
141	Hoe ziet u een integratie met SharePoint en het projectgericht werken in het zaakstelsysteem voor u? Heeft u deze integratie op dit moment? Zo ja, hoe werkt deze (functioneel en technisch)?	Momenteel heeft de gemeente geen integratie van het zaakstelsysteem met SharePoint. SharePoint is een omgeving waarin wordt samengewerkt, o.a. het opstellen van documenten. Het resultaat wordt vastgelegd in het zaakstelsysteem. Verder vragen wij in deze wens naar de mogelijkheden wat betreft projectmatig werken binnen de Oplossing, dan wel integratie van de Oplossing met SharePoint en/of Teams op basis van de beschreven situatie.
142	We vermoeden dat 3 A4 erg krap gaat worden voor de vrij uitgebreide vraagstelling met veel subvragen en het vasthouden aan Arial 10. Kunt u het maximaal aantal pagina's per hoofdstuk uitbreiden naar 6 A4 om de kwaliteit van de beantwoording te kunnen waarborgen?	Zie het antwoord op vraag 21.
143	In welke concrete situatie komt het voor dat u brieven die digitaal ondertekend zijn in één keer voor gezien kunt afvinken? Hoe voorziet uw zaakstelsysteem daar nu in?	Op dit moment moet iedere op zichzelf staande actie voor gezien gegeven worden. Wens 3d vraagt naar de mogelijkheid om meerdere acties te selecteren en dit vervolgens als bulk uit te voeren, bijvoorbeeld door het geselecteerde in één keer voor gezien te geven.
144	Wij hebben verschillende mogelijkheden voor het tonen en notificeren van medewerkers met betrekking tot wijzigingen in een zaak. Het afronden van een deelzaak geeft niet per definitie automatisch een notificatie. Wij adviseren onze klanten dit in te richten op basis van taken. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Wij zien geen knelpunten mits het notificeren van alle wijzigingen, met uitzondering van het afronden van een deelzaak, binnen een zaak op geautomatiseerde wijze plaatsvindt.
145	Wegen alle subgunningscriteria onder G1 Functionaliteiten even zwaar?	Zie het antwoord op vraag 19.
146	U benoemt dat de contactpersoon tijdens het interview bevoegd dient te zijn om uitspraken te doen waaraan de inschrijver wordt gehouden. Gaat u akkoord met een werkbaar situatie waarin een gespreksverslag dat we samen opstellen en beiden goedkeuren, leidend is?	Wij kunnen niet instemmen met uw verzoek.
147	Betreffende de geëiste boeteclausule in zowel exit overeenkomst (3.5) als SLA (4.3 performance): Onzes inziens is deze niet in verhouding met de eventuele schade die geleden kan worden als de bepaalde normen niet gehaald worden. Dit is onacceptabel voor leveranciers, mede omdat er geen ruimte is in de boeteclausule voor leveranciers om alternatieve compensatie te bieden. Er is ook geen sprake van een bonus, enkel malus. Uiteraard hebben wij ervaring met boeteclausules. Daarom stellen wij voor om dit in overleg met opdrachtgever na eventuele gunning te bepalen.	Wij kunnen niet instemmen met uw voorstel. Zie ook het antwoord op vraag 13.
148	Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA die voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is om tientallen verschillende versies van een SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst of aanvullende documenten zoals het releasebeleid. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie zoals de exit-overeenkomst tijdens de POC en eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de hoofdovereenkomst? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Zie het antwoord op vraag 10.
149	Kunt u de uitgevraagde "verklaring van de belastingdienst" specificeren? Bedoelt u daarmee verklaring afdracht belastingen en sociale premies van de belastingdienst?	Deze verklaring van de Belastingdienst komt te vervallen.
150	Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale Acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze backup services en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?	Wij kunnen akkoord gaan met uw voorstel, dat u de kosten voor de hosting direct in rekening kunt brengen bij technische oplevering van de software.
151	U geeft aan: "Concept Overeenkomst bijlage A volgt zo snel mogelijk na publicatie". Wanneer kunnen we deze concept overeenkomst verwachten? De vragenronden zijn juist het moment voor leveranciers om in te gaan op de concept overeenkomst, met een mogelijkheid tot het reageren op antwoorden in de NvI. We verzoeken u dan ook om een derde vragenronde te introduceren om de leveranciers een eerlijke kans te geven de concept overeenkomst te bevragen. Als dit niet gebeurt dan gaan we ervan uit dat de opdrachtgever er voor open staat om de concept overeenkomst tijdens de POC samen inhoudelijk overeen te stemmen. Gaat u hiermee akkoord?	a) De concept overeenkomst wordt megestuurd met deze nota van inlichtingen. b) Wij kunnen niet instemmen met het verzoek voor een derde nota van inlichtingen. c) Niet akkoord.

Nota van Inlichtingen, 13 december 2021, Europese Openbare aanbesteding Vervanging Zaak- en Archiefsysteem, gemeente Haarlemmermeer. Bij de gemeente zijn onderstaande vragen ontvangen. De geanonimiseerde vragen en antwoorden staan hieronder vermeld. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van alle aanbestedingsdocumenten met betrekking tot de bovengenoemde aanbesteding.

Ref. nr.	Vraag	Antwoord
152	U maakt in uw beoordeling een onderscheid tussen prijs en kwaliteit. De beste Prijs Kwaliteit Verhouding ligt immers ten grondslag aan de gunning. Toch vraagt u de prijs uit bij G4 Migratie, wat kan betekenen dat inschrijvers niet enkel op kwaliteit, maar ook op prijs beoordeeld (kunnen) worden, al dan niet onbewust. Wij adviseren u om dit onderdeel (C.) te schrappen uit de wens, conform de leidraad. U kunt, mocht u toch een prijsopgave voor de conversie willen ontvangen, deze als een optioneel onderdeel in het prijsblad opnemen (zonder dat deze meetelt in de prijsbeoordeling). Hierdoor zorgt u ervoor dat u uw huidige leverancier zo min mogelijk bevoordeelt door de conversie-opdracht.	Zie de antwoorden op vraag 23, 70 en 104.
153	Voor deze opdracht geldt een social return verplichting van 2% van de totale opdrachtwaarde. Mogen we ervan uitgaan dat u met de opdrachtwaarde bedoelt de "arbeidsgerelateerde" kosten en niet de licentiekosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Graag uw akkoord.	De social return inspanningswaarde van 2% geldt over de totale opdrachtwaarde en niet alleen de arbeidsgerelateerde kosten. Zie ook het antwoord op vraag 71.