

Aanbesteding: Zaaksysteem
Aanbestedende Dienst: Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland
Referentie: 2022VrAA-Zaaksysteem

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 7, Eis 74

Vraag:

Aanbieder ziet dat de eisen rondom het SLA in zijn algemeenheid afwijken van ons standaard SLA. Als aanbieder van een SaaS-oplossing geldt dat wij voor elke klant hetzelfde SLA hanteren. Het is ondoenlijk om hiervan af te wijken voor elke (potentiële) klant. Wij stellen dan ook voor het SLA na de voorlopige gunning nader overeen te komen. Gaat u akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Met uitzondering van het service window, handhaafd de Aanbestedende Dienst de gestelde SLA eisen in het Programma van Eisen.

Wat betreft de service window stelt Opdrachtgever de bereikbaarheid van de helpdesk op werkdagen bij naar de standaard in de GIBIT, m.a.w. 'tussen 08:00 en 18:00 (CET)'.

Aan deze bereikbaarheid, door de Opdrachtgever ook 'service - window' genoemd, wordt meermaals gerefereerd in andere eisen.

Daarmee worden de tijden genoemd in de volgende eisen ook aangepast naar dit 'service window': eis55, eis56, eis73 en eis74.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 GIBIT, artikel 10.2, pagina 19

Vraag:

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 aantoon 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?

Antwoord:

Niet akkoord. In veel gevallen is het voor Opdrachtgever niet mogelijk om aan te geven dat het gebrek aan Opdrachtnemer valt toe te rekenen of niet. Opdrachtnemer heeft hier veel meer mogelijkheden toe.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Koppelingen

Vraag:

Zou u expliciet de vereiste koppelingen kunnen benoemen? Betreft dat enkel in de PoC genoemde koppelingen: NHR, BAG, DSO-LIV/SWFen Kaartlagen of is deze uitgebreider? Om onduidelijkheden te voorkomen, stelt Aanbieder voor het prijzenblad uit te breiden met de vereiste, bij naam genoemde, koppelingen.

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst realiseert zich dat zij te impliciet is geweest in het noemen van vereiste koppelingen. Voor de duidelijkheid wordt de impliciete koppelingen (bijvoorbeeld nodig voor authenticatie) nu expliciet gemaakt en ook in het Prijzenblad verwerkt.

Daarmee luidt eis 62:

De VrAA wil (geautomatiseerde) integratie voor de volgende informatiebronnen/systemen:

Extern:

- LV-BAG (Read)
- NHR (Read)
- DSO-SWF (samenwerkingsfunctionaliteit voor het ontvangen en terugmelden van actieverzoeken van ketenpartners) (read/write middels de API SWF)

Intern (VrAA):

- OTAP DataWareHouse (write)
- Azure/ADD (read)
- Kantoorautomatisering MS365 (Outlook, Word, Excel, Powerpoint, Teams, Sharepoint). Er wordt gebruik gemaakt van de lokale MS365 Desktop Apps maar er wordt ook online gewerkt in office.com/Office (read/write)
- Mail (read/write) -> middels Exchange Online of 'namens' de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard.

Note: Dus niet voor alle applicaties genoemd/ afgebeeld in Figuur 1 van het Beschrijvend Document wordt integratie gevraagd. Voor Power BI en MapGallery volstaat het DWH. En AfasProfit staat erin om een beeld te geven van het applicatielandschap.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 7, Eis 50

Vraag:

VrAA stelt dat er een onbeperkt aantal gebruikers beschikbaar gesteld worden voor de acceptatie en productieomgeving. Aanbieder stelt dat de oplossing en de toegang tot de oplossing te allen tijde beperkt zal zijn conform het overeengekomen aantal (named) gebruikers. Onbeperkte toegang/beschikbaarheid is derhalve niet mogelijk. Uiteraard kunnen deze aantallen bijgesteld (op- en afschalen) worden naar gelang de behoefte van VrAA en overeengekomen met Aanbieder. Gaat VrAA hiermee akkoord? Indien u hiermee niet akkoord gaat, verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Akkoord betreft de opmerking over een onbeperkt aantal gebruikers. Hier heeft de Aanbestedende Dienst zich vergist in de beantwoording.

Eis 50 luidt: Er wordt minimaal een acceptatie-en productieomgeving beschikbaar gesteld voor het overeengekomen aantal (named) gebruikers. De inrichting wordt in overleg met de functioneel beheerder van de ene naar de andere omgeving gebracht.

Betreffende het door u genoemde op- en afschalen van licenties verwijst de Aanbestedende Dienst naar Eis 76.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

GIBIT, artikel 22,5, pagina 31

Vraag:

Inschrijver kan van vernietiging (conform art. 22.4 iii) bewijs verstrekken. Inschrijver gaat er - ter voorkoming van misverstanden - vanuit dat indien

Aanbestedende Dienst dit bewijs bevestigd wenst te hebben door een externe partij zoals een auditor, deze aanvullende kosten voor rekening van Aanbestedende Dienst komen. Kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

U bedoeld de vernietiging conform art. 22.4 ii). De onder 22.4 ii) bedoelde werkzaamheden worden op verzoek hoe dan ook kosteloos verricht. De Opdrachtgever wenst in deze niet af te wijken van GIBIT. U dient de kosten hiervoor in uw tarieven te verdisconteren.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

6

Onderwerp:

GIBIT, artikel 21, pagina 29

Vraag:

Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/controleren, 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?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst het controlerecht en medewerking bij audits conform artikel 21 te behouden. Voor een dergelijke controle dient een gerede twijfel of gerechtvaardigd belang te bestaan (21.2). Bij de uitvoering van de genoemde controle zullen de door inschrijver genoemde verklaringen /certificaten goed van pas komen en mogelijk geheel voldoen. Tevens is bij uitvoering bepaald dat de door Leverancier gehanteerde voorschriften opgevolgd dienen te worden. Hiermee is Opdrachtgever van mening dat er een afgewogen controlerecht is waarbij de belangen van de Leverancier geborgd zijn en waarbij tegemoet wordt gekomen aan een uitvoerbare en beheersbare controlelast voor Leverancier.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

7

Onderwerp:

GIBIT, artikel 20.11, pagina 28

Vraag:

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.”

Antwoord:

Niet akkoord. Met het tekstvoorstel worden bepaalde zaken niet genoemd, waaronder bijvoorbeeld ingrijpende wijziging in zeggenschap en een negatief advies van bureau BIBOB. Opdrachtgever wenst niet in deze af te wijken van GIBIT.

Beantwoord op: 29-12-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

8

Onderwerp:

GIBIT, artikel 20, pagina 26

Vraag:

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.”

Antwoord:

Artikel 20.6 van de GIBIT2020 regelt al de betalingsverplichting van de Opdrachtgever voor de reeds verrichte prestaties van de Opdrachtnemer in geval van ontbinding van de overeenkomst.

Beantwoord op: 29-12-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.****Onderwerp:**

9

GIBIT, artikel 17.4, pagina 23

Vraag:

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?

Antwoord:

Maatwerkprogrammatuur is beschreven in GIBIT en valt daarmee, indien van toepassing, onder de overeenkomst. Artikel 17.4 van GIBIT wordt van toepassing geacht op Maatwerkprogrammatuur indien van toepassing. Graag verwijst Aanbestedende Dienst voor een verdere toelichting van artikel 17.4 GIBIT naar de toelichting per artikel GIBIT 2020 (<https://vng.nl/sites/default/files/2022-03/GIBIT-2020-Toelichting-per-artikel.pdf>). Zie verder antwoord bij vraag 10.

Beantwoord op: 29-12-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

10

Onderwerp:

GIBIT, artikel 17.3, pagina 23

Vraag:

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-licentieerbaar. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?

Antwoord:

In deze aanbesteding wordt uitgegaan van een SaaS oplossing met standaard functionaliteiten, tenzij een maatwerk noodzakelijk blijkt te zijn. Daartoe verleent de Opdrachtnemer een niet-overdraagbaar, niet-exclusief en sub-licentieerbaar gebruiksrecht aan de Opdrachtgever, behoudens andersluidende afspraken in de overeenkomst.

Beantwoord op: 29-12-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

11

Onderwerp:

GIBIT, artikel 16.2, pagina 22

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever heeft geen inzicht in de voorwaarden waaronder onderaannemers zich op overmacht kunnen beroepen jegens Inschrijver/Opdrachtnemer en is overmacht daarmee niet automatisch overdraagbaar.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
GIBIT, artikel 15,5 pagina 22

Vraag:

"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, danwel (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?

Antwoord:

Niet akkoord. Deze bepaling is opgenomen juist om een duidelijk signaal af te geven dat geheimhouding beschermd dient te worden. Deze geldt dan ook zowel voor Opdrachtgever als voor Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
13

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13.4, pagina 20

Vraag:

"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?

Antwoord:

Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. In de GIBIT2020 is er desalniettemin voor gekozen de aansprakelijkheid van Partijen te beperken. Daartoe is een limitering opgenomen. De te hanteren aansprakelijkheidssmaximum staat in relatie tot de opdrachtwaarde. Er wordt daarbij een onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Enerzijds vindt de VrAA het niet opportuun de aansprakelijkheid nog verder te beperken. De beperking van de aansprakelijkheid brengt immers al met zich dat de VrAA een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen uit gemeenschapsgeld. Anderzijds dienen Opdrachtnemers zich te realiseren dat hun tekortschieten kan leiden tot grote schades bij de Opdrachtgever en dat het zodoende niet onredelijk is dat de Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemers die – door hen veroorzaakte – schade te vergoeden en dat Opdrachtnemers hiervoor over passende verzekeringen beschikken. Ook mag van Opdrachtnemers worden verwacht dat zij hun bedrijfsvoering zo hebben ingericht dat een incident niet direct tot disproportioneel grote schades of schades onder een groot deel of alle klanten van die Opdrachtnemers leidt.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
14

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13.3 en 13.4, pagina 20

Vraag:

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,= gedurende de gehele looptijd? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 13.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
15

Onderwerp:
GIBIT, artikel 10.1 iv, pagina 19

Vraag:

Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om hier 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?

Antwoord:

Het voldoen aan wet- en regelgeving is een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, zonder dat Opdrachtgever daar enig invloed op heeft. Uiteraard zullen Partijen per geval in overleg treden over de wijze van handelen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
16

Onderwerp:
GIBIT, artikel 8.10, pagina 15

Vraag:

"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?"

Antwoord:

Artikel 8.10 GIBIT 2020 betreft geen interoperabiliteitseisen. Wilt u uw vraag verduidelijken in tweede nota van inlichtingen?

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

17

Onderwerp:

GIBIT, artikel 7.5 i, pagina 13

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord.

In de GIBIT is er bewust voor gekozen na twee testrondes direct te kunnen ontbinden, zonder nadere ingebrekestelling. De gedachte is dat twee kansen om de overeengekomen prestatie te leveren in beginsel voldoende moet zijn. Bovendien wordt hiermee het preventief en zorgvuldig testen gestimuleerd. Daarbij zijn ook verplichtingen van Opdrachtgever weergegeven.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

18

Onderwerp:

GIBIT, artikel 6.7, pagina 12

Vraag:

"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?

Antwoord:

In de artikel 6.7 is de door u beschreven situatie duidelijk uitgelegd en behoeft geen wijziging en afwijking van GIBIT2020.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

19

Onderwerp:

GIBIT, artikel 5.5, pagina 1

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord. De Opdrachtgever wenst in deze niet af te wijken van de GIBIT. Voor meer informatie over dit artikel verwijzen wij u op de uitgebreide toelichting per artikel GIBIT2020 (<https://vng.nl/sites/default/files/2022-03/GIBIT-2020-Toelichting-per-artikel.pdf>).

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

20

Onderwerp:

GIBIT artikel 4.2 en 9.8, pagina 9 en 18

Vraag:

"Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening, hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet? Het kan voorkomen dat Inschrijver de tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van Aanbestedende dienst zelf. Daarom zou Inschrijver graag willen toevoegen dat het Inschrijver is toegestaan om (naast jaarlijkse indexatie) in

redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal Inschrijver uiteraard vooraf aan Aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Niet akkoord. De in GIBIT 2020 opgenomen indexcijfer is specifiek bedoeld voor dit soort dienstverlening en zodanig beter passend bij de opdracht.

Tweede deel vraagstelling is niet akkoord. Naast jaarlijkse indexatie vindt geen andere aanpassing van de prijs plaats.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
21

Onderwerp:

GIBIT, artikel 4.2 i, pagina 9

Vraag:

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 er op 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 herstelmogelijkheid 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?

Antwoord:

In tegenstelling tot artikel 4.2 sub i van de GIBIT geldt de beschrijving van artikel 2.7 van het Beschrijvend Document wat betreft wijzigingen in de planning. Aanbestedende Dienst wil benadrukken dat zij zeer grote waarde hecht aan de beschreven termijnen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
22

Onderwerp:

GIBIT, artikel 1.26, pagina 6

Vraag:

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."?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereidt. Hier is sprake van een balans tussen enerzijds de informatieplicht van de Opdrachtgever en de onderzoekplicht van de Opdrachtnemer om informatie boven tafel te krijgen. Het overeengekomen gebruik is geen vrijbrief voor de Opdrachtgever om zaken voor rekening te laten komen van de Opdrachtnemer. Het is een aansporing aan de Opdrachtnemer om niet alleen op de door de Opdrachtgever verstrekte informatie af te gaan, maar het overeengekomen gebruik in breder perspectief te zien.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad geeft u onder 4. Additionele functionaliteiten (Wensen) aan dat deze voor 15 (%) meetellen. Voor ons is onduidelijk hoe de onderlinge verhouding en weging van de wensen W1 tm W16 zijn. Kunt u eenduidig de weging per wens aangeven?

Antwoord:

Een subgunningcriterium wordt integraal beoordeeld. De beoordelaars beoordelen aldus integraal in welke mate de Inschrijver er voor zorgdraagt dat de wijze van invulling van additionele functionaliteiten en wijze van introductie van zaaksysteem binnen de organisatie van de Opdrachtgever optimaal aansluit aan de eisen en wensen van de aanbestedende dienst. Een weging per wens is daarom niet aan de orde.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Prijzenblad en aanbestedingsleidraad

Vraag:

U vraagt naar ondersteuning bij adoptie/organisatorische implementatie van de oplossing. Echter, wij zien dat hier geen weging en/of beoordeling bij genoemd staat (noch in het prijzenblad noch in de aanbestedingsleidraad).

Kunt u aangeven in hoeverre de antwoorden op W17, W18 en W19 meetellen in de beoordeling en wat de onderlinge weging van deze 3 wensen is?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 24.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Contract

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad spreekt u meerdere keren over een/het contract. Dit document lijkt te ontbreken in Tenedernd. Kunt u een concept contract alsnog toevoegen voor de deadline voor het stellen van vragen? Aangezien er nu na NvI1 nog maar één NvI volgt, stelt Aanbieder voor dat eventuele vervolgvragen die van toepassing zijn op het contract in een NvI3 gesteld kunnen worden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Voor het opstellen van de overeenkomst heeft de Aanbestedende Dienst gekozen om gebruik te maken van de door VNG aangeboden overeenkomstengenerator GIBIT. Zie hiervoor artikel 2.9 van de Beschrijvend Document. Indien in de tweede nota van inlichtingen een aanleiding blijkt om een derde nota van inlichtingen ronde te organiseren, zal de Opdrachtgever overwegen hier gehoor aan geven.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Koppelingen

Vraag:

Indien er optionele of gewenste koppelingen zijn, verzoeken wij u deze separaat in het prijzenblad op te nemen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 3.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 3c, concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

Punt 9.1. De met de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst gemoeide kosten zijn begrepen in de prijzen en vergoedingen zoals overeengekomen in deze Overeenkomst.

Graag hieraan toevoegen: "tenzij anders vermeld". Graag akkoord op dit voorstel. Indien u hiermee niet akkoord gaat, verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 29-12-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

28

Onderwerp:

Bijlage 3c, concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

Punt 8.4. ...Verwerker zal alle daarmee verband houdende en daaruit voortvloeiende kosten (waaronder mede begrepen kosten van juridische bijstand) en schade van de Verwerkingsverantwoordelijke vergoeden.

Graag hieraan toevoegen: "Indien de Autoriteit Persoonsgegevens een boete oplegt aan één partij, terwijl meer partijen toerekenbaar tekort zijn geschoten, zullen partijen naar rato van verwijtbaarheid de boete dragen."

Graag akkoord op dit voorstel. Indien u hiermee niet akkoord gaat, verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord. Indien er een boete wordt opgelegd aan de Verwerkingsverantwoordelijke door de Autoriteit Persoonsgegevens vanwege verwijtbaar gedrag van de Verwerker en een of meerdere sub-verwerkers ingeschakeld door Verwerker hebben hier schuld gehad aan de onrechtmatige situatie, dan komt dit voor risico van de Verwerker. Het staat de Verwerker vrij om onderling met de door haar ingeschakelde sub-verwerkers afspraken te maken over het naar rato van verwijtbaarheid bijdragen aan opgelegde boetes.

Beantwoord op: 29-12-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

29

Onderwerp:

Bijlage 3c, concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

Punt 7.5 Van de overdracht en de gevraagde vernietiging wordt door Verwerker een verslag gemaakt waarin wordt beschreven op welke wijze de gegevens onherstelbaar zijn vernietigd. Verwerkingsverantwoordelijke kan van de vernietiging een bewijs verlangen. De kosten van overdracht en vernietiging komen voor rekening van Verwerker.

Aanbieder stelt dat de kosten van overdracht alleen door aanbieder /verwerker worden gedragen indien dit in een door ons bepaald formaat wordt geleverd. Anders zal de Verwerkersverantwoordelijke de extra kosten moeten dragen. Graag akkoord. Indien u hiermee niet akkoord gaat, verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 3c, concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

Punt 5.7 Verwerker zal alle redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen zodat Verwerkingsverantwoordelijke haar auditrechten kan uitoefenen en naleving van het Toepasselijke recht kan aantonen. Verwerker zal er voor zorgen dat door haar ingeschakelde sub-verwerkers dit ook doen. Een van de subverwerkers is Microsoft Azure waarbij ervan uitgegaan mag worden dat geen enkele aanbieder deze invloed bij Microsoft kan uitoefenen en dit kan afdwingen. Hoe kijkt VR AA hier tegenaan?

Antwoord:

In artikel 5.7 van de concept verwerkersovereenkomst is een keuze gemaakt om het woord 'redelijkerwijs' te gebruiken aangezien de mogelijkheid bestaat op de beperkte invloed richting sub-verwerkers.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 3c, concept verwerkersovereenkomst

Vraag:

Met de SaaS-oplossing van aanbieder is het mogelijk vanuit thuis of andere locaties in te loggen in de oplossing. In de verwerkersovereenkomst bij Punt

4.1 staat: Verwerker zal geen persoonsgegevens overbrengen naar, toegankelijk maken vanuit of anderszins verwerken in een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER), behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Aanbieder stelt dat vanuit bijvoorbeeld een vakantieadres in Amerika het mogelijk is in te loggen waarmee (persoons)gegevens toegankelijk gemaakt worden buiten de EER. Hoe wil VR AA hiermee omgaan?

Antwoord:

Opdrachtgever acht dit niet wenselijk. Indien het essentieel is voor de totstandkoming van de dienstverlening van de verwerker om incidenteel persoonsgegevens toegankelijk te maken buiten de EER, dan moet de verwerker eerst aantonen dat de bescherming van die persoonsgegevens voldoende is gewaarborgd buiten de EER (in het betreffende land waar de persoonsgegevens toegankelijk worden gemaakt).

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 2b, PoC

Vraag:

Een van de processen die in de PoC getoetst worden, betreft "Evenementen" waarbij het mogelijk moet zijn om ook taken uit te zetten bij andere afdelingen/collega's. U stelt echter dat deze aanbesteding in eerste instantie bedoeld is voor afdeling "risicobeheersing" en andere afdelingen buiten scope zijn. Hoe ziet u dit dan voor u in de PoC?

Antwoord:

De afdeling risicobeheersing start in ieder geval met zaakgericht werken. "Evenementen" is een typisch proces waarbij meerdere disciplines (soms ook afdeling overstijgend) zijn betrokken. De Aanbestedende Dienst wil in de PoC de functionaliteit toetsen om die andere disciplines (toekomstig) via samen zaakgericht werken te betrekken. Nu verloopt de samenwerking met collega's gelijk als binnen de afdeling door contact via mail/telefoon/bureau.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 7, Eis 78

Vraag:

"Aanbieder doet graag een tegenvoorstel met betrekking tot de facturatie. De

GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. ""Over de resterende 70% kunnen in de Overeenkomst nadere afspraken worden gemaakt"". Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het facturatieschema wordt en dat de risico's in lijn liggen met de gedane efforts gedurende het project. Wij stellen het volgende aangepaste facturatieschema voor de implementatie voor:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 35% bij technische oplevering van de applicatie door Leverancier in de acceptatieomgeving van Opdrachtgever
- 30% na integrale Acceptatie

Gaat u hiermee akkoord? Indien u niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom u niet met een meer gespreide facturatie akkoord gaat?"

Antwoord:

Niet akkoord. In afwijking op GIBIT, heeft de Aanbestedende Dienst al de betalingsschema aangepast. Zie eis 78. De Aanbestedende Dienst doet niet aan vooruitbetalingen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage 7, Eis 75

Vraag:

U geeft aan dat de releasementen minimaal 2 weken van de te voren beschikbaar worden gesteld in de testomgeving.

Inschrijver ontwikkelt haar Oplossing agile op basis van de scrummethodiek. Dit betekent dat wij iedere 3 weken een nieuwe versie van onze Oplossing releasen. Hierdoor is het voor Inschrijver niet mogelijk om een nieuwe release minimaal 2 weken van tevoren beschikbaar te stellen in de testomgeving. Inschrijver verzoekt u om dit aan te passen naar 3 dagen.

Inschrijver stelt hierbij de nieuwe releasenotes een week van tevoren beschikbaar zodat uw beheerders de nieuwe/toegevoegde functionaliteiten alvast kunnen doornemen. Daarnaast hoeven beheerders alleen de toegevoegde/nieuwe functionaliteiten te testen waardoor het niet nodig is om de gehele oplossing te testen. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Akkoord. Eis 75 luidt:

"De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een

intakeprocedure.

De Opdrachtnemer hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.

De release wordt minimaal 3 dagen van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de acceptatieomgeving waarbij de releasenotes minimaal één week van tevoren beschikbaar zijn, zodat de beheerders de nieuwe/toegevoegde functionaliteiten alvast kunnen doornemen.

De Opdrachtnemer voegt proactief een impactanalyse toe aan de releasenotes. In deze impactanalyse wordt benoemd wat de impact van de release op de Oplossing inhoudt.

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden (in de productie omgeving) dan wel een bezwaar in te dienen, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 7, eis 74

Vraag:

De beschreven malus regeling is een vergaande bepaling. Deze regeling is niet wederkerig want er is namelijk geen bonus-regeling voor Aanbieder in bepaald. We hebben als inschrijver zeker geen behoefte om eventueel een bonus te ontvangen maar achten het tegelijkertijd ook niet redelijk om aanvullende boetebepalingen op te nemen. Op basis van de GIBIT heeft opdrachtgever al mogelijkheden Inschrijver 'op de vingers te tikken' bij het niet behalen van service levels. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de (bonus-)malus regeling te schrappen. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Niet Akkoord. Met eis 74 heeft de Aanbestedende Dienst de servicelevels van artikelen GIBIT 8.3 (zie ook GIBIT 8.8.) reeds geconcretiseerd.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 7, Eis 74

Vraag:

"U geeft in E74 aan dat de Opdrachtgever de prioriteit van incidenten

bepaalt. Inschrijver conformeert zich in haar standaard SLA aan de gangbare categorisering volgens ISO 20000 en ITIL door eerst de urgentie en de impact te bepalen. Opdrachtgever bepaalt de initiële urgentie en impact. Vervolgens bepalen we gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten.

Aangezien Inschrijver een SaaS-oplossing levert is het niet wenselijk om een afwijkende prioritering van incidenten te hanteren. Inschrijver verzoekt u dan ook om de bovenstaande werkwijze toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit toe te lichten."

Antwoord:

Niet akkoord. Voor ons geven de categorieën de urgentie en impact aan en daarmee onze prioriteit van het incident. Na melding vindt overleg plaats over de prioriteit. Zie antwoord op vraag 93.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Bijlage 7, Eis 70

Vraag:

Aanbieder stelt dat in de Oplossing de eigenschappen per zaaktype worden bepaald en dat per zaaktype op basis van rollen wordt bepaald welke privileges van toepassing zijn. Daarmee is geregeld wie tot welke zaken (en documenten) van welk zaaktype toegang heeft en toegang heeft tot de eigenschappen die op basis van het zaaktype bij de zaak beschikbaar zijn. Aan de privileges kunnen groepen en individuele personen worden gekoppeld. De samenstelling van groepen kan binnen de oplossing naar eigen inzicht worden bepaald op basis van rol en/of functie. Een gebruiker kan deel uitmaken van meerdere groepen en ook aan meerdere rollen worden toegewezen. Onze veronderstelling is dat wij hiermee voldoen aan het gestelde in de eis. Is dat juist?

Antwoord:

Ja. De Aanbestedende Dienst wilt U graag attenderen op Eis 70, waarbij wordt vermeld dat ten allen tijden een autorisatieoverzicht geraadpleegd kan worden.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Bijlage 7, Eis 70

Vraag:

In eis 70 stelt u dat de autorisaties op "zowel persoons- rol, of functieniveau" moeten kunnen worden ingesteld. Aanbieder is van mening dat deze formulering enigszins verwarrend is. Bedoelt u dat autorisaties op persoonsrollen en op functieniveau ingesteld moeten kunnen worden, of dat dit op personen, op rollen en op functieniveaus plaats moeten kunnen vinden?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst bedoeld met Eis 70, dat autorisaties op personen, op rollen en op functieniveaus ingesteld moeten kunnen worden. Waarbij rollen de meest gangbare is.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage 7, eis 63 en bijlage 2a, punt 1 bij "intake"

Vraag:

U stelt: Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie, inclusief de integratie met het DSO-LV/SWF. Deze integratie zal echter volgens landelijke normen en afspraken pas op zijn vroegst 1 juli 2023 breed worden ingezet. Aanbieder conformeert zich natuurlijk aan deze tijdlijn wat betekent dat ten tijde van de demo deze functionaliteit nog niet beschikbaar is en hoeft te zijn. Kunt u zich vinden in de toezegging dat deze koppeling gerealiseerd wordt conform landelijk gemaakte afspraken?

Antwoord:

Nee, de eis is te koppelen met de DSO-LV/SWF, die is nu beschikbaar in de pré - productomgeving. De Aanbestedende Dienst wilt alvast oefenen (met ketenpartners) die ook zijn aangesloten.

Zie ook antwoord op vraag 3. Het gaat om alleen de SWF, die is al beschikbaar.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage 7, Eis 56

Vraag:

VrAA stelt dat binnen 2 seconden de genoemde handelingen dienen te zijn uitgevoerd. Aanbieder ziet in de markt een andere standaard en hanteert een reactiesnelheid van 3 seconden. Bij een SaaS-oplossing zijn deze KPI's mede sterk afhankelijk van de internetsnelheid van de Opdrachtgever. Inschrijver heeft hier echter geen invloed op en verzoekt u daarom om deze

eis aan te passen naar de marktconforme standaard, waarbij met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB een acceptabele performance voor de in het bestek genoemde aantal (potentiële) gebruikers wordt 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.

Antwoord:

Deels akkoord. De Opdrachtgever heeft per abuis een typefout gemaakt en past de eis 56 aan naar 3 seconden.

De Opdrachtgever wenst verder geen concessies te doen op de performance aangezien dit onderdeel is van het gebruiksgemak en draagvlak, zie ook W19.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 7, Eis 55

Vraag:

Het als SaaS beschikbaar stellen, implementeren, beheren en onderhouden van de Oplossing met een beschikbaarheid van 98% op basis van 52x7x24 uur per jaar laat weinig ruimte over voor het onderhoud van de Oplossing. Inschrijver snapt de behoefte om een hoge beschikbaarheid af te geven op de online portalen. Stemt u ermee in om de beschikbaarheid van de Oplossing op werkdagen (08:00 – 18.00 uur) aan te passen naar 99,5% en de beschikbaarheid (dus exclusief de online portalen) te verlagen tot 95% buiten kantooruren? Hiermee geeft u inschrijver de mogelijkheid om afdoende onderhoud te plegen. Uiteraard geldt binnen de kantooruren de gewenste hogere beschikbaarheidsgarantie.

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst zal eis 55 aanpassen, conform GIBIT 29.2. Waarbij de eis is 98% beschikbaarheid per maand op werkdagen tussen

08.00-18.00uur.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Bijlage 7, Eis 44

Vraag:

Aanbieder vraagt zich af bepaalde toegangen vereist danwel passend zijn bij een SaaS-applicatie: bijvoorbeeld toegang via Client Server. Als SaaS-leverancier ondersteunen wij deze mogelijkheid logischerwijs niet. Kunt u zich daarin vinden?

Antwoord:

Ja. De Opdrachgever begrijpt dat bij een SaaS oplossing geen sprake is van client-server toegang. Eis 44 is een algemene eis die de Aanbestedende Dienst hanteert. Eis 44 luidt: Toegang tot de data is mogelijk via één van onderstaande technieken (in volgorde van voorkeur):

webservices;

- client/server applicatie;

- rechtstreekse toegang tot de database of een kopie van de database;

- batch en ad hoc gegevens exporteren en importeren conform de open standaarden voor ICT van de Nederlandse overheid.

Er wordt documentatie meegeleverd over het datamodel zodat het mogelijk is de gegevens op de juiste wijze te interpreteren.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Bijlage 7, Eis 20

Vraag:

De Oplossing van Inschrijver kan bestanden tot 1 GB uploaden. Echter is het vanuit het oogpunt van performance wenselijk om de standaard upload-limiet voor eindgebruikers te beperken tot 200 MB. Op verzoek kan deze limiet tijdelijk worden opgehoogd. Gaat u akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Niet akkoord. De gebruiker verwacht met een verlaging van de upload limiet tot 200MB, te afhankelijk te worden van de beheerder voor het (regelmatig) aanpassen van deze upload-limiet. Inschrijver kan bij W19 duiden hoe deze

denkt over performance optimalisatie in het algemeen.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Bijlage 7, Eis 8

Vraag:

Aanbieder is van mening dat de term " bezig is geweest " erg vaag is en stelt voor dat inzichtelijk moet zijn of iemand de zaak bekeken en/of gemuteerd heeft. Bent u het daarmee eens?

Antwoord:

Ja eens. Eis 8 luidt:

"In alle gevallen is te traceren en zichtbaar te maken wie de zaak bekeken en /of gemuteerd heeft."

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Bijlage 7, Eis 7

Vraag:

Aanbieder is van mening dat een geautomatiseerde toekenning van een activiteit, niet direct aan een persoon, maar aan een rol en of behandelgroep dient te gebeuren. Dit om te voorkomen dat taken/activiteiten blijven liggen bij personen die ofwel ziek, met verlof, uit dienst zijn, of een overload aan werk hebben. De beoordeling welke behandelaar aan een zaak wordt toegekend is, naar ons oordeel, voorbehouden aan een werkverdelers. Kunt u zich vinden in deze werkwijze?

Antwoord:

Ja. De Opdrachtgever stelt dat de werkwijze zo is dat een zaak in eerste instantie aan niet aan een persoon, maar aan een rol/behandelgroep wordt toegekend. Opdat een werkverdelers verder op persoon kan toewijzen.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad wordt geen rekening gehouden met Trainingen (bijvoorbeeld volgens het train de trainer principe). Betekent dit dat de Opdrachtgever geen trainingen wenst? Zo wel, kan de Opdrachtgever hiervoor dan de benodigde informatie aanleveren en het prijzenblad aanpassen?

Antwoord:

Zie E65 en W18 betreft trainingen.
Op prijzenblad staat vermeld dat implementatie inclusief trainingen en opleidingen zijn.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Wat stelt Opdrachtgever voor bij de Start/Intake van een Zaak op basis van DSO aangezien deze nog in werking is getreden?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 39.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Wij begrijpen uit het beschrijvend document dat een MijnOmgeving ook onderdeel is van de uitvraag. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Nee. MijnOmgeving is geen onderdeel van de uitvraag.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Is er een verwachting van het maximaal aantal licenties dat uitgevraagd kan worden?

Antwoord:

De Opdrachtgever verwacht in de komende 2-3 jaar maximaal 35 licenties nodig te hebben (zie Eis 76 over flexibiliteit van het aantal licenties). Gebruikers zullen dan zijn: de afdeling risicobeheersing én enkele collega's buiten risicobeheersing, zoals: externe expertise inhuur van bureaus, collega's van Operationele Informatie en collega's van Crisisbeheersing - voor processen als Evenementen e.d. Het personeelsbestand (op een moment) is het relatieve maximum aantal licenties dat zaakgericht zou kunnen gaan werken. De Aanbestedende Dienst kent momenteel 800-1000 medewerkers inclusief brandweerlieden.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Vraagt opdrachtgever een aantal licenties uit of 1 concurrent licentie?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst vraagt licenties per stuk (zogenaamde named user licentie model). Het Prijzenblad maakt dit expliciet doormiddel van het fictieve aantal licenties die hierin zijn opgenomen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

Opvolgend op de eerdere vraag over de referentie; Gaat u akkoord met een referentieopdracht waaruit geschiktheid blijkt over de genoemde processen Toezicht en Vergunningen bij bijvoorbeeld een gemeenten, ministerie of regionale uitvoeringsdienst zonder straffe van uitsluiting?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Voor een motivatie van geschiktheidseis 4 verwijzen wij naar artikel 6.4 van het Beschrijvend

Document.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Proces

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

Op basis van Voorschrift 3.5 F van de Gids P. editie januari 2022 en meer in het bijzonder:

"Er dient een vertaling van de kerncompetenties naar benodigde eisen van (technische) bekwaamheid plaats te vinden. Daarbij is het van belang dat niet meer van hetzelfde wordt gevraagd, omdat daarmee de kring van potentiële inschrijvers wel heel erg wordt verkleind. Waar het om gaat, is te zoeken naar al die ondernemingen die, al dan niet in meerdere verschillende projecten, de benodigde ervaring hebben opgedaan."

Vragen wij: Kunt u motiveren waarom een referentieopdracht bij een Veiligheidsregio noodzakelijk is en ervaring met soortgelijke processen bij andere overheden niet als referentieopdracht voldoet of straffe van uitsluiting?

Antwoord:

Voor een motivatie van geschiktheidseis 4 verwijzen wij naar artikel 6.4 van het Beschrijvend Document.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Proces

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Geschiktheidseis 4: Referenties

Vraag:

Wij zijn gespecialiseerd in oplossingen voor het publieke domein, op basis van het Microsoft platform. Wij zien een hele goede fit tussen jullie wensen en ons zaaksysteem en zijn overtuigd dat we jullie uitvraag zeer goed kunnen invullen, zowel qua oplossing als gesprekspartner. Met ons zaaksysteem bedienen we diverse publieke instellingen maar nog geen veiligheidsregio. Jullie stellen als kerncompetentie de eis voor ervaring met de implementatie en beheer van een zaaksysteem bij een veiligheidsregio. Dit hebben wij niet en we zouden als deze eis blijft staan dus niet kunnen inschrijven. Dit zou ons inziens een gemiste kans zijn omdat we er van overtuigd zijn dat we jullie een heel goede oplossing kunnen bieden en dit ook goed aansluit bij jullie Microsoft 365 strategie. Zijn jullie bereid om

deze eis een iets generieke karakter te geven waardoor jullie mogelijk meerdere interessante aanbiedingen krijgen van partijen die hele goede zaaksystemen leveren voor in het publieke domein maar dit nog niet eerder specifiek voor een veiligheidsregio hebben gedaan?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereidt. Voor een motivatie van geschiktheidseis 4 verwijzen wij naar artikel 6.4 van het Beschrijvend Document.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Vragen inzake NvI1

Vraag:

Goedendag,

Wij hebben uw programma van eisen en wensen doorgenomen en wij hebben twee vragen hierover.

1. Is het toegestaan om bij de beantwoording van de open vragen, naast tekstuele toelichting, ook toelichting in de vorm van een kort filmpje (max. 1 minuut per wens) te gebruiken? Wij kunnen hiermee aantonen hoe dit in het systeem opgepakt kan worden.

2. Kan er meer toelichting worden gegeven op W5?

Bij voorbaat hartelijk dank voor uw reactie.

Met vriendelijke groet

Antwoord:

1. Ja, een kort filmpje (maximaal 1 minuut per wens) als extra toelichting is toegestaan.

2. De Aanbestedende Dienst vraagt de Inschrijver om aan te geven hoe de in de Oplossing geregistreerde relaties tussen data (adviezen, coördinaten, objecten, gebieden, gebouwen) ook meekomen in de koppelingen, zodat de Opdrachtgever in het DWH (of welk ander systeem de Opdrachtgever wilt koppelen) de keuze hebben om de data te filteren en te gebruiken vanuit verschillende perspectieven (op basis van gebouw/gebied of geografische attributen).

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Archivering

Vraag:

Wij maken binnen onze oplossing gebruik van e-Depot als archiefsysteem. Binnen onze oplossing kunnen ook documenten worden opgeslagen en worden bewaard maar wij maken meestal gebruik van SharePoint als DMS. Is dit voor u een acceptabele oplossing?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst gaat ervan uit dat u SharePoint bedoeld. De Aanbestedende Dienst is akkoord met een e-Depot in de oplossing, mits aan de eisen voor archiveren wordt voldaan. De werking dient u uit te schrijven bij de Inschrijving.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Gewenste koppelingen

Vraag:

Kunt u bevestigen dat leverancier wordt gevraagd om de volgende koppelingen te realiseren en te onderhouden als onderdeel van de aanbidding: BAG-LV, NHR,DSO-LV/SWF, SharePoint/Office365, Otap DatawareHouse?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 3.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
57

Onderwerp:
IT Architectuur

Vraag:

IS het mogelijk een overzicht te ontvangen van de in gebruik zijnde software applicaties met versienummers van de VrAA. Dit om een beter beeld te kunnen krijgen van de mogelijkheden van integratie?

Antwoord:

Gezien de aard van de gevraagde integraties ziet de Aanbestedende Dienst niet de relevantie van een heel overzicht. Alle geeiste koppelingen staan in

eis 62. Zie antwoord vraag 3.

Wellicht dat het voor de beantwoording van W16 helpt te weten dat de Opdrachtgever voor de facturatie gebruik maakt van Microsoft Dynamics 365 Business Central. Zie ook figuur 1 van het Beschrijvend document.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
PDC-ZTC

Vraag:

Is het mogelijk uw PDC-ZTV VrAA ook in een ander bestandsformaat aan ons beschikbaar te stellen. Bijvoorbeeld XML JSON zodat wij deze geautomatiseerd kunnen verwerken binnen ons systeem?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst zal zich hierover moeten beraden. In de tweede nota van inlichtingen hoopt Opdrachtgever een sluitend antwoord te hebben of zij in staat is de PDC-ZTC in een ander bestandsformaat aan te leveren en onder welke voorwaarden.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Stap 8: definitieve gunning

Vraag:

Stap 8: definitieve gunning

Als voldaan is aan de eisen van stap 7 is de Opdracht gereed voor definitieve gunning. Definitieve gunning betreft evenwel een afzonderlijke stap en kan om allerlei redenen achterwege blijven. De Aanbestedende Dienst behoudt zich in dit kader een volledige contractsvrijheid voor. Wij vinden deze opstelling erg vrijblijvend en doet geen recht aan een formele aanbestedingsprocedure. Kunt u aangeven wat allerlei redenen kunnen om niet tot gunning over te gaan?

Antwoord:

Het voldoen aan stap 7 van paragraaf 3.8 van het Beschrijvend Document doet geen Overeenkomst tot stand komen. Juridisch heeft Aanbestedende Dienst het recht niet tot definitieve gunning over te gaan, bijvoorbeeld om een van de volgende redenen:

- gewijzigde inzichten;

- niet langer de behoefte aan de opdracht;
- ingediende prijzen overschrijden budget;
- aanbestedingsprocedure bevat gebreken.

Aanbestedende Dienst wil benadrukken dat het doel van de aanbestedingsprocedure is een Overeenkomst te sluiten, zoals ook beschreven in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend Document.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Eis 85 betaling van facturen

Vraag:

Kunt u bevestigen dat deze Eis alleen van toepassing is op de eisenlijst en niet voor andere wensen. Kunt u dit punt verder uitwerken opdat er juridisch geen onduidelijkheden kunnen ontstaan ten aanzien van deze Eis?

Antwoord:

Eis 85 van het Programma van Eisen wordt aangepast, de aanpassing is als volgt: 'De Opdrachtgever is niet gehouden tot betaling van facturen die niet aan de factuurvereisten, zoals opgenomen in eis 81 t/m 83 van het Programma van Eisen, voldoen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Eis 78 Ander factuurschema voorstellen

Vraag:

Vanwege de grote voorinvestering van de kant van de opdrachtnemer stellen wij voor om het volgende factuurschema te hanteren, kunt u hiermee akkoord gaan? 25% bij opdracht 25% bij Technische beschikbaarheid, 25% bij oplevering en 25% na Acceptatie

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 34.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Eis 62

Vraag:

Eis 62 Intern:

- OTAP datawarehouse (VrAA)

De Opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard.

*De VrAA is geabonneerd op Bris Warenhuis en gebruikt ook een Wiki. Dit is een online tool die toegang geeft tot allerlei normen, handreikingen, regelgeving. We willen deze of andersoortige checklisten (geïntegreerd) kunnen gebruiken. Kunt u verduidelijken wat u precies van de leverancier verwacht en kunt u specificaties overleggen hoe wij een koppeling kunnen realiseren met Bris.?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 3.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Digikoppeling

Vraag:

Beschikt de VRAA over Digikoppeling adapter welke wij kunnen gebruiken voor aansluiting van de benodigde koppelingen of dienen wij een eigen adapter mee te leveren voor de koppelingen met OLO en DSO en of overige basisadministraties?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst eist geen koppeling met OLO. Alléén integratie met de SWF en daarvoor is geen Digikoppeling nodig. De Opdrachtgever is in het bezit van een PKIOverheid-certificaat.

Opdrachtgever heeft voor een aantal medewerkers e-herkenning voor het SWF Portaal. Zie ook antwoord op vraag 3.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Beschrijvend document EO, 2.8 pagina 14

Vraag:

Met een initiële looptijd van 4 jaar en de eenzijdige mogelijkheid voor de AD om 6x 1 jaar onder dezelfde voorwaarden te verlengen, betekent dit dat

de totale duur van de overeenkomst 10 jaar kan bedragen. Aangezien commitment geven voor een periode van 10 jaar voor inschrijvers onwenselijk kan zijn, verzoeken wij om de mogelijkheid tot verlenging wederkerig te maken, eventueel met een opzegtermijn van 6 maanden voor de leverancier.

Antwoord:

Niet akkoord. Aanbestedende Dienst heeft bewust gekozen geen wederkerigheid toe te passen aangezien Aanbestedende Dienst streeft naar een langdurige samenwerking voor de continuïteit en de benodigde inspanning en kosten gedurende de implementatieperiode.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
65

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13.5 sub iv

Vraag:

Een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete kan duidelijk verder gaan dan de in artikel 13.4 vastgelegde maximale aansprakelijkheid. Dit is niet te verzekeren. Wij verzoeken u daarom op artikel 13.5 sub v een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000,- van toepassing te verklaren.

Antwoord:

Niet akkoord. Het betreft een vrijwaring voor boetes van overheidswege die worden opgelegd vanwege gedragingen of nalaten te wijten aan de opdrachtnemer. Daarin is al een beperking opgenomen aangezien boetes vanwege gedragingen of nalaten te wijten aan de opdrachtgever niet onder de bepaling vallen. Bovendien is Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit niet van toepassing op boetes van overheidswege. De omvang van een dergelijke boete wordt bepaald door het wettelijk voorschrift dat de boetegrondslag vormt van de boete. De aanbestedende dienst heeft daarop geen invloed, zodat die boetes ook niet onder het bedoelde voorschrift vallen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
66

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13.4

Vraag:

Hier staat nu alleen "overige schade", zonder enige limitatieve opsomming. Dat kan in geval van een eventuele schadeclaim tot veel discussie leiden.

Wij verzoeken u daarom hier toe te voegen dat het gaat om "directe" schade.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 13.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

67

Onderwerp:

GIBIT, artikel 9.2 sub ii

Vraag:

Afhankelijk van de keuzes van opdrachtgever kan het vrij lang duren voordat integrale Acceptatie of ingebruikname feitelijk plaatsvindt. De applicatie kan al maanden volledig naar behoren werken, maar Opdrachtgever heeft volledig zelf in handen wanneer hij de oplossing 'in gebruik neemt' en/of de Acceptatieprocedure uitvoert. Wij verzoeken u daarom artikel 9.2 sub ii, punt 2 als volgt aan te passen: "voor zover het geen Derdenprogrammatuur betreft: 100% bij Acceptatie, waarbij de Acceptatieprocedure binnen 20 werkdagen na oplevering van de ICT Prestatie in acceptatie-omgeving;"

Antwoord:

Opdrachtgever vindt het voorbarig om nu de termijnen voor de Acceptatieprocedure af te spreken en daaraan de facturatieschema aan te passen. In deze aanbesteding heeft de Aanbestedende Dienst ervoor gekozen om na de gunning in de overeenkomst (via overeenkomstengenerator van VNG) detailafspraken te maken over de Acceptatieprocedure en de daarmee bemoeide reële termijnen. Opdrachtgever heeft geen intentie en het is ook niet in het belang van de Opdrachtgever om de feitelijke ingebruikname /integrale Acceptatie uit te stellen of te vertragen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

68

Onderwerp:

GIBIT, artikel 6.1 sub i

Vraag:

Hier wordt verwezen naar de "ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst [...] in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden". Voor de duidelijkheid stellen we voor het versienummer van de van toepassing zijnde Gemeente ICT-kwaliteitsnormen in de overeenkomst op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord. Het gaat om versie 2021-1 van de Gemeente ICT-kwaliteitsnormen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

69

Onderwerp:

GIBIT, artikel 4.2 sub i

Vraag:

We begrijpen dat de in de implementatieplan opgenomen einddatum voor de implementatie als fataal wordt beschouwd. Er zouden zich echter situaties kunnen voordoen waardoor hiervan met wederzijds akkoord afgeweken wordt. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende aanvulling van sub i: "..., tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen."

Antwoord:

In tegenstelling tot artikel 4.2 sub i van de GIBIT geldt de beschrijving van artikel 2.7 van het Beschrijvend Document wat betreft wijzigingen in de planning. Aanbestedende Dienst wil benadrukken dat zij zeer grote waarde hecht aan de beschreven termijnen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Beschrijvend document EO, 3.8, pagina 26

Vraag:

Bij 'stap 8-definitieve gunning' geeft u aan dat een toelichting binnen twee werkdagen na verzending van het verzoek van de AD door de AD moet zijn ontvangen. Afhankelijk van de omvang van de benodigde motivering, is deze termijn naar alle waarschijnlijkheid erg kort. Wij verzoeken u daarom deze termijn te verhogen naar 4 werkdagen.

Antwoord:

Niet akkoord. In het Beschrijvend Document is het volgende opgenomen: 'De Aanbestedende Dienst wijst erop dat ingeval een Inschrijver wordt gevraagd om zijn Inschrijving toe te lichten, de toelichting binnen twee (2) werkdagen na verzending van het verzoek van de Aanbestedende Dienst door de Aanbestedende Dienst moet zijn ontvangen, tenzij de Aanbestedende Dienst anderszins communiceert'. Het termijn van twee (2) dagen blijft gehandhaafd. Indien Aanbestedende Dienst van mening is dat de

toelichting omvangrijk en/of meer tijd behoeft, zal Aanbestedende Dienst een ander termijn communiceren.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Beschrijvend document EO, 2.3, pagina 9

Vraag:

U geeft aan dat geen rekening is gehouden met de mogelijke herziening van de Opdracht bij het vaststellen van de geraamde opties. Kunt u bevestigen dat indien u gebruik wil maken van de door u in 2.3 geschetste opties, de opdrachtwaarde zal stijgen voor zover de opties leiden tot meerwerk en leverancier dit op nader overeen te komen wijze kan factureren?

Antwoord:

De onder 2.3 genoemde redenen van de herzieningsclausule zijn geen onderdeel van de Opdracht en de geraamde opdrachtwaarde. Indien gebruik wordt gemaakt van de herzieningsclausule wordt dit gezien als meerwerk en wordt dit gefactureerd zoals overeengekomen in de Overeenkomst.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

72

Onderwerp:

PVE eis 75

Vraag:

Bij SaaS gaat de trend juist naar continuous delivery, waarbij incrementele updates met hogere frequentie uitgerold worden. Hierdoor kan ook opdrachtgever sneller over de laatste fixes c.q. verbeteringen beschikken. Het is daarom niet wenselijk om elke update minimaal 2 weken van tevoren aan te kondigen. Wij verzoeken u daarom ermee akkoord te gaan dat deze vooraankondiging alleen van toepassing is op major updates.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 34.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

PVE eis 74

Vraag:

De malus-regeling komt neer op een aanvullend boetebeleid, waarbij snel forse boetes tot stand komen. De boetes hebben betrekking op de hele maandelijkse kosten en kunnen maandelijks ontstaan.

Wij achten deze bepaling onredelijk eenzijdig, ook omdat opdrachtgever reeds o.b.v. de GIBIT voldoende mogelijkheden heeft leverancier aan zijn afspraken te houden, door opschorting van betaling, ingebrekestelling en eventueel ontbinding van de overeenkomst.

Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk deze boetebepaling te laten vervallen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 35.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

PVE eis 54

Vraag:

De geboden oplossing biedt functionaliteit om te communiceren en documenten te delen met betrokkenen middels een zogenaamd communicatieplatform. Dit biedt als voordeel dat er geen limiet rust op het type, aantal en omvang van de bestanden die u (veilig) wilt delen met betrokkenen. Bent u bereid de eis aan te passen naar 'communiceren vanuit de oplossing met betrokkenen' waarbij dit niet per definitie per mail hoeft plaats te vinden?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst wil (voorlopig) via mail kunnen communiceren met collega's en met haar klanten (bevoegd gezagen). Voor processen die (nog) niet via het DSO-SWF (gaan) verlopen, is mail het 'as-is' communicatie middel dat Opdrachtgever wilt.

Een communicatie platform wijst de Opdrachtgever niet af, maar niet als vervanging van mail, omdat de Opdrachtgever daarvoor mogelijk proces aanpassingen/ afspraken met betrokkenen moet maken en dat ziet Opdrachtgever voor de implementatie niet plaatsvinden.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

PVE eis 38

Vraag:

Binnen de oplossing bieden we verschillende manieren en ingangen om te zoeken. Zo kan er los worden gezocht naar objecten, ontvangen verzoeken en zaken. Het zoeken en filteren naar zaken (en documenten) zien we als de centrale zoekingang waar een gebruiker kan zoeken en filteren binnen alle zaken. De zaak is voor de gebruiker hét startpunt om relevante informatie te zoeken, omdat objecten, verzoeken, documenten e.d. altijd een relatie hebben met één of meerdere zaken. Indien er specifiek binnen bijvoorbeeld objecten gezocht dient te worden, dan is dat mogelijk, maar wel via een andere zoekingang. Geeft leverancier hiermee voldoende invulling aan de gestelde eis?

Antwoord:

Of invulling wordt gegeven aan de eisen kan de Opdrachtgever op basis van uw beschrijving niet aangeven. Inschrijver kan dit in de aanbieding verwerken en bij de Demonstratie tonen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

PVE eis 34

Vraag:

Het vastleggen van de locatie bij een zaak is nu al mogelijk. Het kunnen zoeken en koppelen van één of meer BAG-adressen of het intekenen op de kaart ondersteunen we op moment van schrijven nog niet, maar wordt door leverancier ondersteund (Q1 - 23) vóór beoogde datum live. Is dit voor opdrachtgever akkoord?

Antwoord:

Niet Akkoord. De Opdrachtgever stelt in het beschrijvend document "alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen".

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

PVE eis 29

Vraag:

In de aangeboden oplossing kunnen (mail) berichten worden gestuurd naar een betrokkene. De inhoud van dit bericht kan worden bepaald op basis van een sjabloon dat geselecteerd kan worden voor het te versturen bericht, zoals

een verzoek om aanvulling, of het opsturen van een advies/besluit. Voldoet de geboden oplossing hiermee aan de gestelde eis?

Antwoord:

De beschreven oplossing voldoet, echter is eis 29 door Aanbestedende Dienst breder opgesteld dan sec berichten (mails). De eis geldt ook voor documenten.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
78

Onderwerp:
PVE eis 23

Vraag:

Het toevoegen van documenten aan een gesloten zaak is niet gebruikelijk. Kunt u aangeven in welke gevallen het wenselijk is om documenten aan een gesloten zaak toe te willen voegen?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst bedoeld dat het incidenteel nodig is zaken te 'ontdooien' door (enkele) bevoegden, om er nog een ingekomen stuk, bijvoorbeeld een op basis van het afgegeven advies gemaakte vergunning door het bevoegd gezag. Hier dient de volgorde van de documenten in het dossier (herleidbaarheid) wel gegarandeerd te zijn.

Andersom mogen wel bestanden/ documenten uit het gearcheerde deel opgehaald worden en opnieuw gebruikt in een nieuw dossier. Hier moet bij de implementatie de inrichting / werkwijze worden bepaald, aangezien De Opdrachtgever acht dat dit per Oplossing zal verschillen. Het opnieuw openen van een gearcheerd dossier is niet toegestaan.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
79

Onderwerp:
PVE eis 15

Vraag:

In de geboden oplossing worden gebruikers geïnformeerd over belangrijke gebeurtenissen via notificaties. Het kunnen ontvangen van een notificatie buiten de oplossing, bijvoorbeeld via de mail, ondersteunen we op moment van schrijven nog niet, maar ondersteunen we wel vóór beoogde datum live. Is dit voor opdrachtgever akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 76.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

PVE eis 12

Vraag:

Het starten van een zaak in de aangeboden oplossing kan:

- Via DSO/SWF of DSO-LVO
- Via het OLO
- Via een webformulieren-API
- Handmatig

Leverancier biedt géén integratie met een mailoplossing omdat we zien dat er steeds minder verzoeken via deze route worden ingediend en dit steeds vaker via het DSO of webformulieren gebeurt. De geboden oplossing biedt wel functionaliteit om te communiceren en documenten te delen met betrokkenen middels een 'communicatieplatform'. Hiermee kunt u vanuit de zaak een bericht sturen naar een betrokkene en documenten delen of bijvoorbeeld aanvullingen vragen. Dit biedt als voordeel dat er geen limiet rust op het type, aantal en omvang van de bestanden die u (veilig) wilt delen met betrokkenen. Bent u bereid de eis voor wat betreft het starten van een zaak op basis van een mail te laten vallen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 74.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

81

Onderwerp:

PVE eis 11

Vraag:

In de aangeboden oplossing wordt gewerkt met generieke zaaktypen zoals 'Advies Verstrekken', 'Melding activiteit behandelen' en 'Aanvraag beschikking behandelen'. Binnen deze zaken kunt u één of meerdere producten inrichten en behandelen, zoals verschillende type adviesproducten. De gebruiker kan het product dat in de zaak wordt behandeld zelf wijzigen. Afhankelijk van de inrichting heeft het wijzigen van het product impact op de behandeltermijn, behandelend team /medewerker, resultaattypes, te selecteren deelprocessen en de inhoud van te genereren brieven in de zaak. Geeft leverancier hiermee voldoende invulling

aan de gevraagde eis?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst ziet de relevantie met eis 11 niet. U beschrijft de werking van uw Oplossing. Aanbestedende Dienst verwacht een beschrijving van uw Oplossing als onderdeel van de Inschrijving en een nadere toelichting in de demonstratie.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
82

Onderwerp:
PVE eis 10

Vraag:

U schrijft: een nieuw zaaktype toe te wijzen aan de zaak..!.

Leverancier biedt een oplossing gebaseerd op de uitgangspunten van Common ground en de ZGW-API's. De ZGW-API's bieden niet de mogelijkheid om bij zaken het zaaktype te wijzigen (https://zaken-api.vng.cloud/api/v1/schema/#operation/zaak_update).

In de aangeboden oplossing wordt, op basis van zelf te configureren condities, automatisch bepaald welk zaaktype moet worden gestart voor verzoeken die digitaal worden ingediend. Het aanmaken van zaken van een verkeerd type wordt hiermee aan de voorkant voorkomen. Aanvullend heeft, afhankelijk van de inrichting, het wijzigen van het product impact op de behandeltermijn, behandelend team/medewerker, resultaattypes, te selecteren deelprocessen, inhoud van sjablonen etc. Leverancier ziet in de praktijk dat dit invulling geeft aan beschreven eis, om een zaak te kunnen weigeren door een ander product te kiezen.

Bent u bereid dit deel van de eis te laten vallen of te herformuleren zodat deze niet meer in conflict is met de ZGW-API standaard?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst is akkoord met de handelswijze een zaak te weigeren door een ander product te kiezen. De strekking van eis 10 is dat er wordt teruggekeerd naar de werkvoorraad en dat ingevoerde gegevens makkelijk meegenomen kunnen worden, in die zin handhaaft de Opdrachtgever eis 10.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
83

Onderwerp:
PVE eis 9

Vraag:

In de geboden oplossing wordt niet gewerkt met deelzaken maar met deelprocessen. Een deelproces maakt dus onderdeel uit van de zaak en is dus geen zaak opzichzelf. Het is mogelijk om vanuit een deelproces, meerdere nieuwe deelprocessen te starten, allen binnen de context van de hoofdzaak. Hierin zit geen limiet qua niveaus.

Ook is het mogelijk om een vervolgzaak te starten vanuit een zaak ten behoeve van het uitvoeren van een controle.

Wordt hiermee voldoende invulling gegeven aan deze eis? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Ja, mits het mogelijk is deelprocessen te bewaken op doorlooptijd en kwaliteit en te onderscheiden voor management rapportages en dashboards.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:

PVE eis 3

Vraag:

U vraagt om bij elk statustype van een zaaktype te kunnen configureren welke zaakeigenschappen en metadata ingevuld moeten zijn. Binnen de aangeboden oplossing is het mogelijk om o.a. de volgende gegevens verplicht te stellen binnen een zaak:

- Checklistitems (taken)
- Documenttypen
- Zaakresultaat

Verder zijn de velden die verplicht zijn binnen de ZGW standaard voor de juiste registratie van zaken, besluiten, documenten e.d. standaard verplicht ingesteld (dit is dus niet te configureren).

Het verplicht kunnen stellen van alle afzonderlijke zaakeigenschappen of metadata velden per zaaktype en fase ondersteunen we niet. Dit leidt in onze ogen leidt tot een onoverzichtelijk en enorme beheerslast binnen de oplossing. Bent u bereid deze eis aan te passen en te beperken tot de genoemde mogelijkheden t.b.v. het verplicht stellen?

Antwoord:

Nee. De Aanbestedende Dienst handhaaft de eis zoals deze is gesteld. De Opdrachtgever verwacht een configuratie nodig te hebben, waarbij metadata velden (buiten de ZGW standaard) ook nodig zijn voor bijvoorbeeld geo-data (koppeling) functionaliteit.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Beschrijvend document EO,3.8 pagina 25

Vraag:

U schrijft: "die niet of slechts voorwaardelijk voldoet aan de eisen wordt terzijde gelegd."

Leverancier biedt een VTH-oplossing die gebaseerd op de uitgangspunten van Common ground en de ZGW-API's. De geboden oplossing is hiermee toekomstbestendig en op basis van de nieuwste technieken en standaarden. Omdat de geboden oplossing nieuw ontwikkeld is, vindt er nog relatief veel (door)ontwikkeling plaats. Aan sommige eisen voldoet de geboden oplossing op dit moment nog niet, maar deze worden komend jaar wel ontwikkeld en ondersteunen we derhalve (ruim) voor beoogde live datum. Is dit voor Opdrachtgever akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op:

29-12-2022

Label:

Inhoud

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Beschrijvend document EO, 2.1, pagina 8

Vraag:

In de beschrijving van de scope benoemt u de integratie met informatiebronnen in systemen binnen en buiten de VrAA. Bedoelt u hiermee de systemen/bronnen zoals opgenomen in 'Figuur 1 Weergave toekomstige Architectuur' op pagina 11? Zo ja, is dit de limitatieve opsomming van de bronnen in scope voor deze opdracht? Zo nee, kunt u dan aangeven welke systemen/bronnen u nog meer verwacht te integreren?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 3.

Beantwoord op:

29-12-2022

Label:

Inhoud

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Demo

Vraag:

Is het voor u bespreekbaar dat de demonstratie deels digitaal plaatsvindt, waarbij de collega die de demonstratie van de oplossing verzorgt digitaal

aanwezig is?

Antwoord:

Ja, maar een (deels) digitale / op afstand demonstratie, heeft niet de voorkeur van Aanbestedende Dienst.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage 2b_PoC omschrijving

Vraag:

Voor het adequaat uitvoeren van de Proof of Concept dient een aantal voorbereidingen aan de kant van de leverancier alsmede de kant van de veiligheidsregio te worden getroffen. Mogen wij aannemen dat bij start van de Proof of Concept alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen door de VrAA? Wij denken hierbij ten minste aan:

- Beschikbaarheid van interne medewerkers;
- Beschikbaarheid van externe leveranciers;
- Beschikbaarheid van benodigde certificaten;
- Benodigde softwaremodules.

Antwoord:

Kunt u in de tweede nota van inlichtingen uw vraag verduidelijken door aan te geven over welke certificaten en softwaremodules het gaat.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 30

Vraag:

Uw eist hier dat "(email)sjablonen inclusief huisstijl, kop- en voetteksten centraal geconfigureerd worden.". Dit is in onze applicatie voor e-mailsjablonen mogelijk. Documentsjablonen werken bij ons net iets anders en gaan uit van een standaard sjabloon, dat gebruikt wordt voor het specifiek maken van een sjabloon. Documenten die al gecreëerd zijn, blijven op basis van het sjabloon voor de wijziging bestaan. Het is echter voor een behandelaar mogelijk om met één druk op de knop het sjabloon opnieuw te genereren conform de wijzigingen. Wij gaan ervan uit dat wij op deze wijze voldoen aan het geëiste. Mocht dit niet het geval zijn, dan vragen wij u dit

toe te lichten.

Antwoord:

Volgens uw beschrijving voldoet u aan de eis.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 62

Vraag:

U eist hier een koppeling met DSO-LV. Deze integratie is op het moment van schrijven nog niet bij ons in ontwikkeling, aangezien het een nieuwe standaard is. De verwachting van oplevering is Q1 2023. Dit project is een samenwerking tussen ons en meerdere klanten. Kunnen wij ervan uitgaan dat u wilt aansluiten aan dit project en oplevering van de koppeling bij realisatie afdoende is? Zo niet, dan vragen wij u toe te lichten hoe u de verwachting van ontwikkeling van een nieuwe standaard bij de leverancier verwacht/ziet.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 39.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 68

Vraag:

De Opdrachtgever kan er uiteraard van uitgaan dat wij de Oplossing blijven doorontwikkelen om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. De Opdrachtgever kan er zelfs van uitgaan dat we blijven doorontwikkelen om competitief te blijven. Echter, zoals deze eis nu staat geformuleerd, zal alle ontwikkeling kosteloos moeten zijn gedurende de contractperiode. Dit sluit per definitie de invulling van specifieke wensen van opdrachtgevers bij dergelijke ontwikkeling uit. Bent u het met ons eens dat nieuwe ontwikkelingen, zoals integraties, een nauwe samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever vereisen en dat niet op voorhand gezegd kan worden dat de volledige ontwikkeling kosteloos plaats kan vinden?

Antwoord:

Specifieke wensen (maatwerk) vallen niet binnen deze eis. De Opdrachtgever wenst een Saas oplossing.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 92
Onderwerp: Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 74

Vraag:

Hoewel wij het eens zijn met de prioriteitsbepaling van de incidentencategorieën, kunnen wij het niet eens zijn met een door opdrachtgever eenzijdig vastgestelde bepaling van de prioriteit van een incident. Dit is ook niet in lijn met eis 54 (De Oplossing wordt geleverd als SaaS). De prioriteitentabel geeft een duidelijk beeld aan welke criteria moet worden voldaan om in een bepaalde categorie geplaatst te worden. Zoals de eis nu beschreven is, kan de opdrachtgever eenzijdig afwijken van de tabel omdat voor haar gevoel een incident ernstiger is.

Wilt u voor het bepalen van de prioriteit de tekst aanpassen door deze: “De Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan, Leverancier toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door Leverancier aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Leverancier de Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.”

Mocht u het hier niet mee eens zijn, wat zijn de knelpunten die u ervaart?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst doet de aanname dat u verwijst naar eis 45 in plaats van eis 54.

De Opdrachtgever onderschrijft uw tekstvoorstel als werkwijze in de praktijk, maar wenst de prioriteringstabel met beschrijving te handhaven. In de DAP kunnen de afspraken in de SLA verder worden uitgewerkt naar werkwijzen.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 93
Onderwerp: Bijlage 12 Prijzenblad zaaksysteem

Vraag:

Kunt u specifiek op het prijzenblad aangeven welke koppelingen u verwacht? Dit is marktconform en op deze manier geven alle leveranciers u dezelfde aanbieding en is er sprake van een level playing field. Dit maakt het

voor u ook beter mogelijk om de prijzen met elkaar te vergelijken.

Antwoord:

Akkoord, zie het aangepaste prijzenblad.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Bijlage 3c_Verwerkersovereenkomst Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland definitief

Vraag:

We verzoeken u het IBD-model van de verwerkersovereenkomst van de VNG aan te houden. We realiseren ons dat uw organisatie geen gemeente is, maar zij kan natuurlijk wel gebruikmaken van de significante inspanning die VNG en IBD hebben gestoken in het realiseren en continu doorontwikkelen van een handreiking die blijvend voorziet in beveiliging- en privacybehoeften en breed geaccepteerd wordt door leveranciers van software voor de overheid. Het is niet voor niets dat zij de namen van leveranciers publiceren die hebben toegezegd het model te ondersteunen. Door uw eigen aanpassingen in de verwerkersovereenkomst af te dwingen, spreekt u uw eigen bestek tegen waarin u een SaaS-oplossing eist (eis 54 ("De oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS)(...)")). Kenmerkend voor SaaS-oplossingen is namelijk dat deze standaard voorwaarden bieden en hierin gehinderd worden wanneer zij voor iedere opdrachtgever individuele voorwaarden dienen te hanteren. Graag uw akkoord.

Antwoord:

De VrAA heeft de standaard voor zijn model verwerkersovereenkomst "Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten, versie 20 oktober 2020/ versie 2.3" van de VNG overgenomen en deels aangepast. De aanpassingen zijn niet substantieel van aard.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Bijlage 12 Prijzenblad zaaksysteem

Vraag:

Wij vragen u de prijs voor de invulling van de wensen buiten de prijsberekening te laten. U beoordeelt anders de wensen twee keer, daarnaast is het dan geen kwalitatieve beoordeling meer. Tevens geeft dit geen level

playing field gezien de leveranciers allen een andere invulling kunnen geven en hiermee de prijs van de inschrijving beïnvloeden door het minimale aan te bieden voor een lagere prijs, terwijl een andere leverancier die u wilt helpen bijvoorbeeld kwalitatief maximaal kan aanbieden maar zich hierdoor uit de markt prijst.

Antwoord:

In de beginsel gaat Aanbestedende Dienst ervanuit dat alle Inschrijvers in staat zijn om een invulling te geven aan de wensen aangezien deze ook in het Programma van Eisen zijn opgenomen. Bij de wensen wordt beoordeeld op welke manier (kwaliteit) een Inschrijver dat kan bewerkstellingen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Bijlage 12 Prijzenblad zaaksysteem

Vraag:

U geeft aan dat de leverancier alle gele velden dient in te vullen. Klopt het dat cel C21 niet geel is maar u hier wel het tarief van de leverancier verwacht?

Antwoord:

Neen, cel 21 dient niet ingevuld te worden. Cel 21 wordt automatisch ingevuld, op basis van een gemiddelde, van de door Inschrijver ingevulde uurtarieven voor de functionarissen (C25 t/m C28).

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
97

Onderwerp:

Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 79

Vraag:

Gezien u een SaaS applicatie uitvraagt maken wij als leverancier direct kosten na het technisch opleveren van de omgevingen (onder andere hostingkosten). Daarnaast verwacht u als opdrachtgever na technische oplevering wel 100% support en beheer van ons als leverancier. Kunt u bevestigen dat de Hostingkosten en onderhoud en support kosten wel direct in rekening gebracht kunnen worden?

Antwoord:

Periodieke vergoedingen waaronder licentie-, hosting- en onderhoud en support kosten zijn eerst verschuldigd vanaf Acceptatie van het

betreffende deel van de ICT Prestatie, doch worden vanaf dan vooruitbetaald als jaarlijkse abonnementsvergoedingen.
Alles daarvoor (tot acceptatie) ziet de Aanbestedende Dienst als projectfase, waarvoor eenmalige implementatiekosten zijn.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
98 Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 73

Vraag:
Uw definitie van bereikbaarheid wijkt iets van van onze standaard SLA en wat gangbaar is binnen de markt. Wij vragen u de bereikbaarheid op werkdagen aan te passen naar: tussen 08:00 en 18:00 uur (CET). Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 1.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
99 Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 63

Vraag:
U eis het direct live tonen van een integratie met het DSO-LV/SWF, terwijl dit een nieuwe standaard is en nog in ontwikkeling is. Daarnaast dient het aansluiten op deze diensten op basis van een registratie van een klant te gaan en is het voor ons als leverancier niet mogelijk om hier voor onszelf een aansluiting op te hebben. Wij vragen u daarom deze eis te laten vervallen of aan te passen naar het eisen van de integratie van een nieuwe standaard zodra deze ook in gebruik dient te worden genomen op 1-7-2023 en daarvoor de test beschikbaar te hebben.

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 39.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
100 Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 56

Vraag:

De door u opgenomen normtransacties wijken af van de gangbare normen in de markt en onze generieke SLA. 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 100 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat in 90% van de gevallen de resultaten van de handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 40.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 54

Vraag:

Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de veiligheidsregio voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan E54? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u om dit te verduidelijken.

Antwoord:

De Opdrachtgever beschikt sinds de migratie naar MS365 niet langer over eigen mailservers. Voor het versturen van mails kan worden gekoppeld met Exchange Online via bijvoorbeeld GraphAPI of EWS. De Inschrijver kan ook zelf de mails versturen namens de Opdrachtgever, deze neemt dan een "include" op in haar SPF records waarbij zij de Inschrijver wel beperkt tot 1 DNS lookup in dit record.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 53

Vraag:

U vraagt hier SSO via uw ADD. Echter vraagt u niet de integratie uit en is er geen mogelijkheid om deze te prijzen op het prijzenblad. Voor een level playing field en om te zorgen dat u een goede vergelijking kunt maken; wilt u bevestigen dat de integratie met de ADD obv SAML 2.0 onderdeel is van

de uitvraag?

Antwoord:

Ja. Zie antwoord op vraag 3, waarbij een koppeling met Azure/ADD expliciet onderdeel is geworden van van Eis 62 is. En eis 53 waarbij SAML 2.0 is genoemd als protocol voor authenticatie.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 44

Vraag:

Zoals wij het begrijpen, wenst u een integratie met bijvoorbeeld een BI-Tool voor het realiseren van managementrapportages. In het kader van een adequate informatiebeveiliging 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 JSON-API al meerdere koppelingen gerealiseerd. Mogen wij aannemen dat dit is wat u wilt bereiken?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 3.

Een koppeling met DWH is genoeg, vandaaruit kan de Opdrachtgever zelf de data gebruiken voor Microsoft Power BI.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
104

Onderwerp:

Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 37

Vraag:

Wij kunnen geo-data verwerken op basis van WMS/WFS en geo-JSON. Wij gaan ervan uit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Zo niet, dan vragen wij u dit toe te lichten.

Antwoord:

De standaarden onder Eis 37 slaan op het toevoegen van metadata op een dataset. Als Opdrachtgever een dataset uit het systeem zou willen halen dan zit daar een verzameling metadata op (denk aan titel, status, verantwoordelijke). De genoemde ISOs zijn daar de standaarden voor. Als toelichting geeft de Aanbestedende dienst mee dat Geonovum als

Nederlandse uitwerking daarvan, een kernset heeft opgesteld (<https://www.geonovum.nl/geo-standaarden/metadata/nederlands-metadataprofiel-op-iso-19115-geografie>). Uw vraag gaat eigenlijk over Eis 44, hoe de Aanbestedende dienst toegang tot de data wilt. WFS/geo-JSON zou dan, gaande via een webservice, goed zijn voor Eis 44 (WMS niet, want dat is niet meer dan een plat plaatje).

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 105
Onderwerp: Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 12

Vraag:
U eist hier verschillende mogelijkheden voor het starten van een nieuwe zaak. U vraagt echter geen integratie uit met bijvoorbeeld de landelijke voorziening van persoonsgegevens of een authenticatiemiddel zoals DigiD, eHerkenning of eIDAS. Daarnaast wilt u een zaak kunnen starten via mail, maar ook hier vraagt u geen integratie voor uit. Kunnen wij aannemen dat deze integraties buiten scope vallen? Voor de helderheid vragen wij u een uitputtende lijst met integraties aan te leveren, zodat alle leveranciers weten welke integraties u verwacht.

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 3.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 106
Onderwerp: Bijlage 7 Programma van Eisen - Eis 1

Vraag:
U vraagt een zaaksysteem uit waarin het mogelijk is om zaken en objecten te configureren conform uw eisen en wensen. Kunnen wij ervan uitgaan dat u met deze eis doelt op dat de gewenste inrichting mogelijk is, maar voor de inschrijving ervan uitgaan dat de inrichting tijdens de implementatie door de opdrachtgever (optioneel met ondersteuning van de opdrachtnemer) gedaan wordt, zoals ook geëist in Eis 2?

Antwoord:
Ja, daar kunt u ervan uitgaan.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Bijlage 2a_ Demonstratiescript (1)

Vraag:

U schrijft: “Toon hoe de zaak is/wordt klaargezet (in een verzamelfactuur) voor facturatie.”. Wat verwacht u hier te zien? Gaat u er vanuit dat de facturatie ook via het zaaksysteem verloopt of verwacht u hier een uitleg hoe bepaalde informatie uit het zaaksysteem bij bijvoorbeeld een facturatiesysteem komt voor de verdere facturatie afhandeling?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst verwacht een uitleg hoe bepaalde informatie uit het zaaksysteem kan komen om te dienen als import voor Business Central (het facturatiesysteem).

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Bijlage 2a_ Demonstratiescript (1)

Vraag:

U schrijft: “Toon hoe de facturatie wordt aan-/uitgezet, of hoe de categorie wordt aangepast (bijvoorbeeld als de aanvraag niet ontvankelijk is).”. Wat verwacht u hier te zien? Gaat u er vanuit dat de facturatie ook via het zaaksysteem verloopt of verwacht u hier een uitleg hoe bepaalde informatie uit het zaaksysteem bij bijvoorbeeld een facturatiesysteem komt voor de verdere facturatie afhandeling?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 121 en 107.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Bijlage 2a_ Demonstratiescript (1)

Vraag:

In het demonstratiescript schrijft u: “Toon delen van informatie binnen en buiten de groep.”. Kunt u dit punt in het demonstratiescript toelichten? Wat zijn (functioneel) de handelingen en wat verstaat u onder “de groep”?

Antwoord:

Onder "de groep" wordt verstaan: andere zaaksysteem- en niet zaaksysteemgebruikers toegang geven tot geselecteerde stukken. Opdrachtgever kan zich voorstellen dat niet alle (niet rechtstreeks) betrokkenen in het zaaksysteem werken, maar wel toegang moeten hebben tot de stukken.
De functionele handelingen die hiervoor nodig zijn is afhankelijk van de Oplossing van de Inschrijver.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Bijlage 2a_ Demonstratiescript (1)

Vraag:

In het demonstratiescript vraagt u te tonen hoe een DSO-melding gedaan kan worden, helaas hebben wij op onze demo omgeving geen live integraties. Wij vragen u of het afdoende is om dit punt toe te lichten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 39.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Bijlage 2a_ Demonstratiescript (1)

Vraag:

In het demonstratiescript zegt u: "Toon hoe per klant kan worden aangegeven welke zaken wel en welke zaken niet in rekening worden gebracht.". Kunt u dit punt in het demonstratiescript toelichten? Wat zijn (functioneel) de handelingen?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst heeft verschillende klanten waar zij hetzelfde werk voor verrichten.
Echter, niet alle klanten krijgen een rekening. En per klant wordt soms afgeweken van de standaard instelling voor deze klant.
De functionele handelingen die hiervoor nodig zijn is afhankelijk van de Oplossing van de Inschrijver.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
112

Onderwerp:
Bijlage 2a_ Demonstratiescript (1)

Vraag:

In het demonstratiescript schrijft u: “Toon aan hoe een meervoudige aanvraag (deel milieu en bouw) kan worden geregistreerd.”. Kunt u dit punt in het demonstratiescript toelichten? Wat zijn (functioneel) de handelingen?

Antwoord:

De Opdrachtgever wil zien hoe twee (of meerdere) experts als behandelaar aan de zaak kunnen werken. Opdrachtgever wilt graag een toelichting op de mogelijkheden met betrekking tot de inrichting. De functionele handelingen die hiervoor nodig zijn is afhankelijk van de Oplossing van de Inschrijver.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
113

Onderwerp:
Bijlage 2b_PoC omschrijving

Vraag:

U eist hier ondersteuning van de opdrachtnemer bij het testen op locatie. Echter geeft u niet aan hoeveel ondersteuning u hier verwacht. Het is voor ons als leverancier op deze manier niet mogelijk om hier rekening mee te houden voor de prijsbepaling en eventuele planning van inzet. Kunt u aangeven wat u verwacht? Bijvoorbeeld ondersteuning voor 2 dagen t.b.v. het testen van de applicatie op locatie? Eventuele afwijkingen of uitzonderingen kunnen wij dan onderling afstemmen, maar dit geeft ons als leverancier wel richting.

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst verwacht 2-3 dagen (mogelijk in dagdelen) hulp bij het testen van de PoC.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
114

Onderwerp:
Bijlage 2b_PoC omschrijving

Vraag:

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?

Antwoord:

De PoC wordt in gezamenlijkheid voorbereid en er worden heldere afspraken gemaakt. De Aanbestedende Dienst is van mening dat in het Beschrijvend document en Eis 62 (zie antwoord op vraag 3) voldoende is gezegd over verantwoordelijkheden.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.
115

Onderwerp:

Beschrijvend document, K1.1 Objecten en Geo, p.47

Vraag:

Kunt u deze wens toelichten aan de hand van een concreet voorbeeld? Waar doelt u op met “de inrichting”? U stelt: “ Dat duidelijk is dat het een rechtsopvolger is”. Waar verwijst u naar met “het”?

Antwoord:

De omschrijving van 'Inrichting' is zoveel als o.a. een (locatie) object, gebouw, gebied. De term inrichting komt vanuit milieu en wordt in de Omgevingswet vervangen door Activiteiten. Met 'het' wordt verwezen naar een subject een natuurlijk of niet-natuurlijk persoon die voorkomt in een register (bijvoorbeeld NHR).

Een voorbeeld: Ruigoord is een culturele vrijhaven (Amsterdam Westpoort). Het is een dorp waar kunstenaars in ateliers en werkplaatsen werken. Daarnaast is het een publieksvoorziening. Er is een kerkgebouw, een dorps huis en verschillende loodsen/gebouwen. Dit alles / of delen van het gebied, zou als inrichting geduid kunnen worden in de praktijk. Ruigoord grenst aan EVOS waar onder andere de opslag van gevaarlijke stoffen plaatsvindt. Tevens wordt de nabij gelegen waterweg gebruikt als transportweg voor gevaarlijke stoffen. Stel dat het (deel van) dit gebied wordt overgenomen, dan dient duidelijk te hoe of en hoe de naam van de inrichting kan worden veranderd en dat de eventuele verplichtingen /sancties gelden voor de rechtsopvolger.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
116

Onderwerp:
Beschrijvend document, K1.1 Objecten en Geo, p.47

Vraag:

“W5 Benoem hoe een (geautoriseerde) afnemer/systemen (bijvoorbeeld Operationele Informatie of Live bij Evenementen) objectinformatie en zaakattributen (bijv. middels Web Feature Services (WFS) of Web Map Services (WMS)) binnen deze bevraging de geografische attributen afzonderlijk kan aanbieden.”

Deze zin lijkt niet te kloppen. Kunt u een duidelijke omschrijving verstrekken van wat u wenst? De wens is nu voor inschrijver niet duidelijk. Bij voorbaat dank.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 54 punt 2.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
117

Onderwerp:
Beschrijvend document, K1.1 Objecten en Geo, p.47

Vraag:

“W4 En hoe verbanden tussen objecten en ‘inrichtingen’ inzichtelijk gemaakt worden.” Kunt u aangeven waar u op doelt met “inrichtingen”? Kunt u een concreet voorbeeld geven?

Antwoord:

De definitie van Inrichting is zoveel als een object, gebied met grenzen, gebouw. Deze term komt uit het milieu en wordt in de Omgevingswet vervangen door een Activiteit. Zie antwoord op vraag 115.

Beantwoord op: 29-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Beschrijvend document, K1.1 Objecten en Geo, p.46

Vraag:

“W3 Geef aan of en hoe invoer van gegevens vereenvoudigd kan worden.”

Wat voor soort gegevens denkt u hierbij aan? Kunt u een concreet voorbeeld geven?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst denkt aan contactpersonen, (delen van) aanvraagnummer, stadsdelen, suggesties van eerder ingevulde attributen, zoeken in lijsten met een * of et cetera.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Beschrijvend Document EO_Zaaksysteem VrAA, 8.3 Beoordelingsproces

Vraag:

U geeft aan dat het beoordelingsteam bestaat uit minimaal vier beoordelaars van verschillende disciplines in de functie van materiedeskundigen en eindgebruikers. Zou u ons in wat meer detail kunnen inlichten over de leden van het beoordelingsteam? Welke specifieke disciplines en welke exacte functies kunnen wij in het beoordelingsteam verwachten?

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 4 beoordelaars met mogelijk de volgende functies/disciplines:
Adviseurs van de volgende disciplines: Externe Veiligheid, Brandveiligheid, Omgevingsplan/tafel, Vergunningen, Evenementen, Bouw, Brandveiligleven, Industriële Veiligheid (waaronder de Functioneel beheerder), Evenementen.
Servicemedewerker.
Specialist Archivering/ DIV.
Specialist Informatie & Innovatiemedewerkers.
Specialist ICT & Automatisering.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.
120

Onderwerp:

Beschrijvend Document EO_Zaaksysteem VrAA, 8.2 Gunningscriteria, K1.3 Voorbereiden van facturatie

Vraag:

Als wij het goed begrijpen vraagt u hier om een mogelijkheid zaakinformatie over te krijgen vanuit of aan te bieden aan een financiële applicatie? Kunt u ons in dat geval de mogelijkheden van de andere applicatie t.b.v. de integratie verstrekken? Of verwacht u de financiële afhandeling in het

zaaksysteem uit te voeren?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 3 en antwoord op vraag 107.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Beschrijvend Document EO_Zaaksysteem VrAA, 8.2 Gunningscriteria, K1.3 Voorbereiden van facturatie

Vraag:

U vraagt hier een uitleg van een mogelijke inrichting van het systeem. Het is voor ons als leverancier mogelijk om voorbeelden te geven, maar wij verwachten dat een wens is opgesteld op basis van een functionaliteit die u wenst/verwacht. Verwacht u dat u in een veld bijvoorbeeld uren kunt registreren en uiteindelijk per zaak een totaal eruit kunt halen of dergelijke? Wij zijn namelijk niet bekend met het werken conform normuren.

Antwoord:

Er is een User Story rondom facturatie in bijlage 2d.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Beschrijvend Document EO_Zaaksysteem VrAA, 6.4 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Vraag:

U vraagt hier een specifieke kerncompetentie uit voor een generiek Zaaksysteem. Wij vragen u de referentie te verruimen naar een implementatie van het zaaksysteem bij een dienst welke VTH afhandeling doet. Denk hierbij aan een waterschap, omgevingsdienst of een andere dienst van de lokale/centrale overheid.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Voor een motivatie van geschiktheidseis 4 verwijzen wij naar artikel 6.4 van het Beschrijvend Document.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Beschrijvend Document EO_Zaaksysteem VrAA, 5.2 Bewijsmiddelen uitsluitingsgronden

Vraag:

Van de Inschrijver van wie Aanbestedende Dienst voornemens is de opdracht te gunnen, wordt gevraagd de bewijsmiddelen binnen zeven kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing aan te leveren. Aangezien er op dit moment in de markt meerdere aanbestedingen lopen, verzoeken wij u om deze termijn te verlengen naar een marktconforme periode van 7 werkdagen, in plaats van kalenderdagen.

Antwoord:

Het termijn voor het inleveren van de bewijsmiddelen wordt aangepast van zeven (7) kalenderdagen naar zeven (7) werkdagen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Beschrijvend Document EO_Zaaksysteem VrAA, 3.5 Nota van Inlichtingen

Vraag:

Onze complimenten voor het goed in elkaar zittende bestek. Gezien het bestek nogal uitgebreid is, bestaat de kans dat er door Inschrijvers per abuis belangrijke vragen pas later worden opgemerkt. Ter verzekering van een zo duidelijk en kwalitatief hoge inlevering, verzoeken wij u daarom om nieuwe vragen toe te staan in de tweede vragenronde. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om uw antwoord te motiveren.

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord met nieuwe vragen in de tweede nota van inlichtingen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Beschrijvend Document EO_Zaaksysteem VrAA, 3.3 Beoogde planning

Vraag:

Momenteel zijn er meerdere aanbestedingen, gericht op zaakgericht werken, in korte tijd gepubliceerd. De voorgenomen deadlines van de veiligheidsregio overlappen met de inleverdata van andere aanbestedingen. Dit kan als gevolg hebben dat leveranciers de vervelende keuze moeten

maken tussen deze aanbestedingen en de uwe. We verzoeken u de data voor de uiteindelijke inschrijving te verzetten en hiermee met twee weken te verruimen. We adviseren u nadrukkelijk gehoor te geven aan dit verzoek omwille van het ontvangen van meerdere, maar vooral ook kwalitatieve inschrijvingen van de leveranciers.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst is op dit moment niet bereidt de planning aan te passen.

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.
126

Onderwerp:
Eis 34

Vraag:

De Aanbestedende Dienst wil ter verduidelijking het volgende toevoegen aan eis 34.

Antwoord:

Om onduidelijkheden te voorkomen stelt de Aanbestedende Dienst expliciet dat de Oplossingen geoviewer functionaliteit kent. Eis 34 luidt als volgt: "Bij het registreren van een zaak kan de locatie worden vastgelegd. Dit kan minimaal door middel van het invoeren van een (BAG)adres, het invoeren van x/y coördinaten, het prikken op de kaart of het invoeren van een gebiedsaanwijzing (polygoon).

De zaak-locatie en geografische attributen opgeslagen bij een zaak wordt binnen de Oplossing automatisch getoond in een kaart (geo/kaart-viewer – functionaliteit)."

Beantwoord op: 29-12-2022

Label: Inhoud