



gemeente

Zoetermeer

**NOTA VAN INLICHTINGEN 2
EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING**

VTH SYSTEEM

Algemeen

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding "VTH systeem" ten behoeve van Gemeente Zoetermeer.

Deze Nota van Inlichtingen bevat wijzigingen, correcties dan wel aanvullende gegevens. Deze zijn van toepassing op de levering en dienstverlening zoals deze in het beschrijvend document is beschreven. Daar waar bijlagen bij deze Nota van Inlichtingen eerder gepubliceerde/verstrekte documenten vervangen, prevaleren de bij de nota van Inlichtingen gevoegde documenten. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van het beschrijvend document met bijbehorende bijlagen.

Opmerkingen/correcties

- Bijlage 4: Technische specificaties (versie 2)
Inschrijver dient bij inschrijving de aangepaste bijlage 4 Technische specificaties (versie 2) rechtsgeldig te ondertekenen voor akkoord.

Vragen en antwoorden

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
123	Inhoud	Bijlage 5, I2	Onderstaande is een nieuwe vraag. Aangezien deze voor beantwoording van wens I2 van belang is, vragen we u of u deze vraag nog wilt beantwoorden? Wat verstaat u onder fysieke scheiding van een multi-tenant omgeving?	Onder fysieke scheiding verstaan we het gebruik van aparte CPU's, datadragers of bekabeling. Bij een multi-tenant systeem verwachten we afdoende logische scheidingen en mogelijk fysieke scheiding van dataopslag.
124	Inhoud	Vraag 69 NVI, Technische specificaties, eis 134/139.	Voor het webportaal (RX.Enterprise) dat genoemd wordt in de toelichting op de vraag geldt hetzelfde als de APV-formulieren en we willen graag een goede inschatting maken. We hebben de volgende vragen: - Welke gegevens moeten getoond worden in het portaal vanuit de VTH oplossing? - Kan RX.enterprise de beschikbare API's van ons systeem aanroepen of moeten we hier maatwerk voor maken? - Is een API-key voldoende voor de beveiliging? - Loopt de koppeling via de ESB van de gemeente?	De gegevens die getoond moeten worden zijn - type aanvraag - een voor een burger begrijpelijke naam of identificatie van de aanvraag - status van de aanvraag Het standaard koppelmechanisme beschikbaar vanuit Rx.Enterprise is de ZDS zaak-document koppeling. Er is geen API-koppeling voorzien. We verwachten dus geen API-key te gebruiken De koppeling verloopt via de ESB.

125	Inhoud	Vraag 29 Nvl, Bijlage 4, E135.	Het is voor ons als leverancier mogelijk om aan te sluiten op een andere leverancier. Normaal gesproken wordt daar een standaard voor gebruikt zoals de zaak- en dms services om een zaak aan te maken in VTH-oplossing. De standaard velden die onderdeel zijn worden netjes overgezet. Velden die geen onderdeel uitmaken van de standaard moeten als extra attributen worden meegenomen. Daar is afstemming voor nodig tussen leveranciers en dit brengt extra doorlooptijd, kosten (ontwikkelen, inrichten) met zich mee. Het is dus belangrijk dat we een inschatting kunnen doen. We hebben de volgende vragen: -Kan de opdrachtgever aangeven of we de standaardvelden van de standaard mogen hanteren in de aanbidding? -Zo nee, wat is aantal APV-aanvraagformulieren? - Wat is het aantal te verwachten attributen die niet beschikbaar zijn de standaard zaak- en DMS standaard?	De gemeente gaat uit van een koppeling op basis van de standaard velden. De implementatie van de communicatie van niet-standaard attributen maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.
126	Inhoud	Vraag 106 Nvl	Bij Wensen, D2 wordt verwezen naar een pagina van het nationaal archief. Daarin wordt de norm NEN 2082:2008 genoemd. Deze norm is ingetrokken per 04-01-21. Conversies leiden vaak tot veel discussies in een project en dan met name de data die wordt overgezet. Dit maakt het voor de opdrachtnemer lastig een inschatting te maken. U geeft ook in NVI bij vraag 121 aan dat er zaak- en omgevingsdossiers gemigreerd dienen te worden. Worden dan de documenten bedoeld of moeten de opdrachtnemer zowel squat 202 als zaken uit het zaakstelsel migreren. Graag nadere toelichting zodat we als inschrijvers een goed inschatting kunnen maken.	De intrekking van de genoemde norm is geen beletsel voor de beantwoording van de vraag. Een realistische aanpak met vermelding van risico's en methodes om tot een optimaal conversieresultaat te komen leidt tot een hogere waardering. In de huidige situatie wordt door Squit2020 gebruik gemaakt van Rx.Enterprise als workflow component. Dossiers bevinden zich dus in het zaakstelsel. Bij overgang van naar een ander VTH systeem verwacht de gemeente dat gebruik gemaakt zal worden van een documentregistratie in dat stelsel. We streven ernaar dat alleen lopende zaken worden geconverteerd, die dus mogelijk uit het zaakstelsel gehaald moeten worden, of daarmee gesynchroniseerd.

				Daarnaast moet ook gekeken worden naar informatie en documenten die ter ondersteuning van toezicht en handhaving raadpleegbaar moeten zijn.
127	Inhoud	Vraag 4 Nvl	In verband met hooggeschoolde en specialistische werk binnen de opdracht is het niet altijd mogelijk om aan Social Return invulling te geven binnen de opdracht. Is het toegestaan om de Social Return verplichting binnen de bredere bedrijfsvoering van Opdrachtgever in te vullen, altijd gerelateerd aan IT?	Het verband het met het voorwerp van de opdracht is een vereiste. De projectleider Social Return zal echter de opdrachtnemer zo goed mogelijk proberen te adviseren over de mogelijkheden en creatief mee te denken om de relatie tot de opdracht vorm te geven. Uiteraard zullen wij ons hierbij flexibel opstellen gezien de soort werkzaamheden en de huidige arbeidsmarkt. Er zijn daarnaast veel verschillende manieren om social return in te vullen. Waaronder sociale inkoop of het uitvoeren van maatschappelijke activiteiten. Bij deze invullingsmogelijkheden ligt het verband met het voorwerp van de opdracht meer op de achtergrond en hoeven er geen kandidaten aangenomen te worden of werkzaam te zijn op de opdracht. De projectleider Social Return zal samen met de opdrachtnemer kijken welke activiteiten binnen de bredere bedrijfsvoering van de organisatie een relatie hebben met de opdracht van gemeente Zoetermeer en dus kunnen meetellen voor social return.
128	Juridisch	Vraag 44 Nvl	In artikel 8.10 ii geeft u aan dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier). Kunt u in het kader van deze aanbesteding aangeven met welke overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap er gekoppeld dient te worden?	De relevante koppelingen zijn bij de eisen 134 en 143 reeds weergegeven.
129	Inhoud	NVI1 vraag 91	In reactie op uw antwoord: voldoet inschrijver door het leveren van een dagelijkse data-export welke u kunt ontsluiten in een	Hiermee voldoet de inschrijver aan deze voorwaarde in GIBIT. Daarnaast blijven blijven eis 177 en 178 gelden.

			eigen datawarehouse om vervolgens zelfstandig met BI-tooling de betreffende rapportages te maken?	
130	Inhoud	NVI1 vraag 108	U wilt een detectie van mogelijke coördinatieverplichting op een verzoek met andere bevoegd gezagen. Deze informatie zal door de DSO LV via Api's geleverd moeten worden, bent u dat met ons eens? Zo nee, welke bron wilt u dan gebruiken om de coördinatieverplichting te detecteren? Zo ja, bent u het met ons eens dat er geen Api is voor deze detectie bij DSO LV? Weliswaar is er de Api "Zoeken ingediende verzoeken" (zie https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl/ontwikkelaarsportaal/api-register/api/verzoek-afhandelen/) maar deze levert alle verzoeken op een bepaalde plek, niet alleen de verzoeken waarvoor coördinatieverplichting geldt. Is het voor u voldoende als de applicatie de verzoeken met bijbehorend BG op één plek toont op basis van genoemde Api waarbij de vergunningverlener zelf bepaalt of coördinatie van toepassing is? U zegt "het DSO nummer van de zaak bij het andere bevoegde gezag". Genoemde Api levert wel het verzoeknummer maar niet het zaaknummer. Is verzoeknummer voldoende voor u? Zo nee, uit welke bron moet de applicatie dan het zaaknummer van het andere bevoegd gezag halen?	Voor DSO-LV is inderdaad een API voorzien, maar niet opgeleverd. Een leverancier kan nu dus slechts het voornemen uiten om er te zijner tijd gebruik van te maken. De enige beschikbare aanwijzing is het volgnummer dat aan de projectnaam wordt toegevoegd. De beoordeling of coördinatie van toepassing is, is inderdaad aan de betrokken BG's. Het zaaknummer van het andere BG hoeft niet automatisch opgehaald te worden. Het is wenselijk om bij samenwerking te kunnen communiceren over alle betrokken nummers. De mogelijkheid om zaak- en verzoeknummers die andere BG's gebruiken vast te leggen is daarbij nuttig.
131	Inhoud	NVI1 vraag 62	Hoe hangt "de uitvoer van GIS-data " samen met genoemde full load? Kan de GIS-data bijvoorbeeld een kolom zijn in een exportbestand?	Ja, GIS-data moet onderdeel kunnen zijn van een full-load en ook aangeboden kunnen worden volgens eis 189 als WMS/WFS service.
132	Inhoud	NVI1 vraag 80	Het maken van afspraken met ketenpartners voor overdracht en registratie van advies is primair een zaak tussen Opdrachtgever en ketenpartners. In de aangeboden oplossing is het mogelijk om in te stellen binnen welke termijn een advies geleverd zou moeten zijn. Daarnaast kan de gebruiker worden gewezen op de specifieke afspraken door in de zaak of deelproces werkinstructies op te	Daarmee wordt invulling aan deze eis gegeven.

			nemen of een link naar de gemaakte afspraken per ketenpartner. Geeft leverancier hiermee voldoende invulling aan de gestelde eis?	
133	Inhoud	NVI1 vraag 89	Als in de SLA de procedure voor wijzigen van de prioriteit van incidenten wordt vastgelegd, bent u dan bereid af te spreken dat de leverancier de prioriteit niet zonder toestemming van de gemeente kan verlagen, tenzij uit onze beschrijving voor prioriteitsindicaties logischerwijs blijkt dat de gemeente niet de juiste prioriteit aan de melding heeft toegekend?	Dat is akkoord, mits de gemeente daar dan direct over geïnformeerd wordt.
134	Juridisch	NVI vraag 93	1) We begrijpen uw antwoord, blijven echter van mening dat de zeer algemene formulering van "overige schade" in de GIBIT-2020 juist een stap achteruit is t.o.v. de duidelijke omschrijving in GIBIT-2016. Wij verzoeken u daarom de opsomming van potentiële schadeposten uit GIBIT-2016, artikel 13.2 van toepassing te verklaren, namelijk: i) schade aan de ICT Prestatie en/of aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; ii) schade aan andere eigendommen van partijen en/of van derden; iii) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de ICT Prestatie, aangebracht ter beperking of herstel van schade; iv) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen; v) kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen; vi) de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van medewerkers, goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de	1) De vragen uit de praktijk hebben er juist toe geleid om deze opsomming te schrappen. Wij gaan niet akkoord met uw verzoek om dit alsnog op te nemen. Voor het bepalen van de schade wordt aangesloten bij de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek dat hierin voldoende duidelijkheid biedt. 2) De gemeente Zoetermeer heeft besloten de in artikel 13.4 GIBIT genoemde aansprakelijkheid voor overige schade te beperken tot een bedrag van € 1.000.000,-- per jaar.

			kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ingehuurde derden, voor zover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn; vii) de kosten voor het herstel van Gebreken van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, of alle extra kosten verbonden aan de noodgedwongen vroegtijdige vervanging van de ICT Prestatie door een systeem van een derde Leverancier; viii) aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garanties; ix) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; x) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de hoogte van de schade en de wijze van herstel. 2) U gaat niet akkoord met ons verzoek om de aansprakelijkheid te beperken tot "directe" schade. Als alternatief verzoeken wij u de aansprakelijkheid per gebeurtenis aan te passen naar 6 maal de jaarvergoeding.	
135	Contract	NVI1 vraag 99	De huidige oplossing is wat overeengekomen is en waar wij onze Inschrijving op baseren. Een upgrade naar een geheel nieuwe oplossing is niet waar de prijscalculatie in voorziet. Als de implementatie van een Upgrade de vorm heeft van een overstap naar een opvolgend pakket, betekent dit dat leverancier hier aanzienlijke kosten voor moet maken. Bent u bereid om, in het geval u akkoord gaat met de Upgrade, de tekst "nader overeen te komen vergoeding" te wijzigen in "een marktconforme vergoeding"?	Niet akkoord. De nader overeen te komen vergoeding zou leverancier voldoende armslag moeten bieden.

136	Contract	NVI1 vraag 101	We zijn ons ervan bewust dat de applicatie aan wet- en regelgeving moet blijven voldoen en beoogden met onze vraag geen aanpassing hiervan. Het gaat ons alleen om de toepasselijkheid van nieuwe versies van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, iets wat in artikel 6.1 van GIBIT-2020 ook wordt genuanceerd. Wij verzoeken u daarom alsnog artikel 3.1 van de overeenkomst als volgt te nuanceren: "De ICT-Prestatie zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de volgende ICT-kwaliteitsgebieden blijven voldoen aan de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst geldende Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen: ..."	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 47 Nvl 1 over de voorbereidingstijd en overgangstermijn in geval van nieuwe wet- en regelgeving.
137	Inhoud	Bijlage 4, Eis 42	Wat we standaard kunnen bieden is een legesberekening per artikel, deze berekening gebruikt een grondslag. Dit is een vrij gegeven of een data die elders in de oplossing is ingevuld zoals een checklist of verzoek. Het is ook mogelijk een voorgaande legesberekening te gebruiken als grondslag voor de nieuwe berekening. Het rekenen kan dan gedaan worden met schalen, per schaal geef je aan of een gegevens langer of korter is bij een looptijd. De grondslag is dan het aantal maanden en deze valt dan binnen een bepaalde schaal. Bij het aantal automaten richten we deze in als artikelen die de gebruiker ingeeft. Het is net een andere methode dan beschreven maar levert hetzelfde resultaat op. Is dit akkoord?	Dit is akkoord.