

Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding “vervanging zaaksysteem” van Orionis Walcheren.

Een nieuwe Bijlage van het “prijzenblad 20221212 v4 Prijssjabloon met ondertekening.xlsx” is bijgevoegd bij deze Nota van inlichtingen. Deze dienen Inschrijvers te hanteren in de Inschrijving. In antwoord op vraag 77.

Wij zien eventuele (vervolg)vragen ten behoeve van de geplande tweede vragenronde met belangstelling tegemoet, uiterlijk op het in de planning aangegeven moment.

Verder geldt dat alle akkoord bevonden wijzigingen in de conceptovereenkomst na gunning worden gewijzigd in de definitieve overeenkomst.

Met vriendelijke groet,
namens Orionis Walcheren,

Niels Westerterp

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Juridisch	GIBIT 2020	Wij aanvaarden nimmer aansprakelijkheden zonder formele ingebrekestelling en redelijke mogelijkheid tot herstel van het gebrek van de zijde van de Opdrachtgever. Bent u hiermee akkoord?	Akkoord.
2	Juridisch	GIBIT 2020	Opdrachtnemer kan uitsluitend aansprakelijk worden gesteld voor directe schades. Indirecte schades worden nadrukkelijk uitgesloten. Opdrachtnemer beperkt daarbij de aansprakelijkheden en boetes voor en gedurende de gehele opdrachtperiode tot maximaal de opdrachtwaarde voor de overeenkomst, met een absoluut maximum van € 500.000 (excl. BTW) voor alle gebeurtenissen (boetes, aansprakelijkheden, etc.) samen. Bent u hiermee akkoord?	Niet akkoord, Inschrijver dient zich te realiseren dat met hun tekortschieten kan leiden tot grote schade, direct en indirect. Het BW kent geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Derhalve wordt die toevoeging niet overgenomen.
3	Juridisch	GIBIT 2020	De broncode van de standaardprogrammatuur wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever als wordt voldaan aan de bepalingen gesteld in een tussen de Opdrachtgever, een Escrow partij en opdrachtnemer afgesloten geldende Escrow-overeenkomst. Bent u hiermee akkoord?	Dit is naar onze mening niet van toepassing. De paragraaf betreft maatwerk, iets wat voor Opdrachtgever ontwikkeld wordt, standaardprogrammeur valt niet onder deze categorie.
4	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Heeft Opdrachtgever een voorkeur voor een inschrijving als samenwerkingsverband of onderaannemerschap?	Het is aan Inschrijvers hoe ze zich organiseren.

5	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Indien 1 van de werkmaatschappijen binnen dezelfde holding, gebruik makend van diensten/producten van een andere werkmaatschappij binnen diezelfde holding, zich wil inschrijven moet er dan 1 of 2 UAE's ingevuld en ingediend worden? Beide hebben dezelfde aandeelhouders.	2.
6	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Wat bedoelt Opdrachtgever precies met een samenwerkingsverband? Als voorbeeld; vallen 2 werkmaatschappijen die onder dezelfde holding vallen en dezelfde aandeelhouders hebben hieronder?	Een combinatie van ondernemers, elk afzonderlijk te noemen 'deelnemer aan het Samenwerkingsverband', in de hoedanigheid van één Inschrijver, waarbij elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband volledig en hoofdelijk aansprakelijk is voor verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de Overeenkomst. Indien sprake is van 2 bedrijven binnen 1 holding die samen willen meedingen dan kunnen ze zich inschrijven als Samenwerkingsverband maar er ook voor kiezen om 1 partij zich te laten inschrijven die dan een beroep doet op de ander als Derde/onderaannemer. Keuze is aan Inschrijver.
7	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Bij de beoordeling wordt onderscheid gemaakt tussen bijvoorbeeld voldoende en goed, welke criteria hanteert Opdrachtgever per beoordeling?	Per wens worden bekeken in welke mate de aangeboden Oplossing bijdraagt, en wordt vervolgens bepaald welke waardering uit het beoordelingskader hier het beste bij past.
8	Juridisch	GIBIT, artikel 15,5 pagina 22	"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?"	Niet akkoord. Het genoemde bedrag is een maximum. Wij zien in het kader van het belang van dit artikel geen noodzaak dit bedrag op voorhand te verlagen.
9	Juridisch	concept overeenkomst, artikel 10.4	In artikel 10.4 stelt u dat "van de totale Vergoeding voor de Implementatie is dertig (30) % niet eerder opeisbaar dan na integrale Acceptatie van de totale Oplossing". Gaat u ermee akkoord dat de overige 70 (zeventig) % van de totale Vergoeding voor de Implementatie opeisbaar is na opdrachtverstrekking. Dit om onduidelijkheid achteraf te voorkomen. Graag uw akkoord.	Akkoord. Overige 70% kan worden opgeëist na opdrachtverstrekking en te hebben voldaan aan nader te bepalen voorwaarden. Te denken aan; - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de Overeenkomst door beide partijen) - 35% bij oplevering van de applicatie door

				Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever - 30% na integrale Acceptatie
10	Juridisch	concept overeenkomst, artikel 10.2	U stelt dat "na daadwerkelijke ingebruikname voor productieve doeleinden door personeel van Opdrachtgever wordt de periodieke vergoeding opeisbaar". Inschrijver acht dit hoogst ongebruikelijk en niet billijk. Tevens is dit niet conform de door u gehanteerde voorwaarde. Zie ook GIBIT artikel 9.2. Ook de Toelichting per artikel spreekt het voorfinancieren door Inschrijver nadrukkelijk tegen, "periodieke vergoedingen zijn eerst verschuldigd vanaf Acceptatie van het betreffende deel van de ICT Prestatie, doch worden vanaf dan vooruitbetaald (dus bijv. jaarlijkse abonnementsvergoedingen)". Staat u open om in lijn van de door u gehanteerde voorwaarde 70% van de periodieke kosten te factureren bij technische oplevering van het platform. Dit is immers ook het moment waarop de kosten voor Inschrijver gaan lopen, denk aan Hosting, opslag, beveiliging, helpdesk, ect. En 30% vanaf het moment van Acceptatie? Graag uw akkoord.	Niet akkoord. Aanbestedende dienst en Inschrijver hebben beide baat bij een zo snel mogelijk ingebruikname van de Oplossing voor productieve doeleinden na technische oplevering. Inschrijver mag ervan uitgaan dat Aanbestedende dienst niet onnodig vertraagd en dat deze periode zo kort mogelijk wordt gehouden.
11	Juridisch	concept overeenkomst, artikel 6.2	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 (Updates). Bent u het met ons eens dat nieuwe ontwikkelingen zoals integraties of specifieke functionaliteiten die geen onderdeel uitmaken van de initiële Opdracht (Upgrades) aanvullend geprijsd mogen worden door Inschrijver? Om die reden verzoeken wij u de zinsnede "en Upgrades" te verwijderen uit artikel 6.2. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Als het gaat om aanvullende functionaliteit op verzoek van Aanbestedende dienst, dan kan deze separaat geprijsd worden. Alle andere upgrades moeten bij de prijs inbegrepen zijn.
12	Juridisch	concept overeenkomst artikel 4.1 + PvE eis 59	In zowel eis 59 uit het PvE als in artikel 4.1 van de concept overeenkomst stelt u dat de totale Oplossing uiterlijk binnen 6 maanden na definitieve gunning wordt opgeleverd. Inschrijver neemt aan dat u hiermee het technisch beschikbaar stellen van de Oplossing bedoelt en niet de in gebruikname na inrichting van de Oplossing. Aangezien de inrichting van de Oplossing geen onderdeel van de opdracht is en Inschrijver hiervoor niet verantwoordelijk is. Graag uw akkoord.	Ja. Zie ook vraag en antwoord vraag 10.

13	Inhoud	concept overeenkomst pag. 1 + artikel 3.2	Aanbestedende dienst vraagt een bepaalde looptijd uit waarop Inschrijver haar tarieven baseert. Het is niet redelijk als aanbestedende dienst de overeenkomst zonder enige aanleiding tussentijds kan opzeggen. Immers, Inschrijver zal zelf ook flinke investeringen doen ten aanzien van dit traject. Een belangrijk onderdeel van de prestatie is tevens het tijdsgebonden gebruiksrecht dat Inschrijver zal verlenen aan aanbestedende dienst. Indien zonder reden binnen 6 maanden kan worden opgezegd, brengt dit buitenproportioneel grote risico's met zich mee voor Inschrijver. Uiteraard kan er worden ontbonden als Inschrijver in verzuim is geraakt. Echter, een tussentijds opzegbeding bij een omvangrijke overeenkomst als dit is niet redelijk. Inschrijver stelt daarom voor dat deze bepaling buiten toepassing wordt verklaard. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. In het geval van beëindiging van de Overeenkomst gedurende de proefperiode worden door Leverancier daadwerkelijk gemaakte kosten door Opdrachtgever vergoed, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier, in welk geval geen enkele verplichting tot betaling van welke kosten, hoegenaamd dan ook, aan de zijde van Opdrachtgever ontstaat. Hiermee worden de gedane investeringen gedekt en dus het risico voor Inschrijver beperkt. Tevens is de aanbestedende dienst van mening dat er een groot gezamenlijk belang is waardoor dit scenario als zeer onwaarschijnlijk wordt geacht.
14	Inhoud	Eis 69	"In E69 schrijft u het volgende: 'De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden dan wel bezwaar in te dienen...' Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals gebruikelijk bij een SaaS oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere 3 weken van een update. Klanten kunnen in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de Update accepteren. Het niet accepteren van een Update door Aanbestedende dienst betekent dat geen van onze klanten de Update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren?"	Akkoord.
15	Inhoud	Eis 69	U geeft aan dat de releasementen minimaal 2 weken van de tevoren 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.	Akkoord.

16	Inhoud	Eis 68	Voor categorie 1 meldingen eist u een work-around binnen 4 uur en een oplossing binnen 8 uur op basis van 24/7. Wanneer zich rond 12 uur middernacht een incident/storing voordoet, zou dit betekenen dat Leverancier voor 4:00 uur 's nachts een work-around dient te realiseren. Dit is voor Inschrijver niet werkbaar. Inschrijver hanteert een functiehersteltijd van 4 uur dat wordt berekend in werktijden. Dit betekent dat het incident/de storing om 7:00 uur 's ochtends door ons Servicecenter wordt opgepakt en dat de functie/de storing uiterlijk 11:00 uur is hersteld. Uiteraard kan de Aanbestedende dienst 24/7 via ons Serviceportaal een melding aanmaken. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze, aangezien het niet werkbaar is om voor iedere klant afwijkende afspraken te hanteren. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Akkoord.
17	Inhoud	W13	In W13 spreekt u zowel over 300 als 250 eindgebruikers. Hoeveel eindgebruikers dienen opgeleid te worden?	Binnen het huidige Zaaksysteem werken 250 eindgebruikers met het systeem. In de toekomst hoopt de Opdrachtgever verder uit te breiden naar 300 eindgebruikers. Tijdens de implementatieperiode mag er gerekend worden op 300 eindgebruikers zoals in het prijsjabloon is aangegeven.
18	Inhoud	W12	U vraagt de functionele werking van de koppeling tussen de Oplossing en de vakapplicatie te beschrijven. Voor welke koppelingen uit E57 dienen wij dit te beschrijven?	Dit geldt voor de vakapplicaties Kred'it Allegro en Centric Suite4SociaalDomein.
19	Inhoud	Eis 57	Beschikt u over datadistributiesystemen waarop wij kunnen aansluiten? Zo nee, hoe heeft u dit nu geregeld?	Ja, de Opdrachtgever maakt gebruik van Key2Datadistributie (Centric). Hierop kan eventueel op aangesloten worden. Suite (Centric) en Allegro (Kredit) zijn hier ook op aangesloten.
20	Inhoud	Eis 54	Inschrijver is uiteraard bereid een projectleider te leveren. In het prijsformulier vraagt u aan Inschrijver om hiervoor een prijs af te geven (zie onderdeel Additionele ondersteunende uren). Om ervoor te zorgen dat Inschrijver een goede inschrijving kan doen en u een eerlijke vergelijking kunt maken stelt Inschrijver voor dat de uren voor de projectleider uit eerder benoemde post bekostigd kunnen worden. Graag uw akkoord.	Akkoord, mits alle werkzaamheden voor de initiële implementatie van de Oplossing inclusief de vereiste koppelingen wel zijn gedekt door de eenmalige kosten van de Oplossing resp. de koppelingen.
21	Inhoud	Eis 50	"U geeft aan dat de resultaten van de benoemde handelingen uit eis 50 in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven. 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: Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB	Niet akkoord. Indien er getest wordt zal dit plaatsvinden via een snelle en schone internetverbinding.

			wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 250 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat in 90% van de gevallen de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak 10. Het aanmaken van een contactmoment. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren."	
22	Inhoud	Eis 49	Een beschikbaarheid van 95% voor overige uren van de werkweek en het weekend is geen probleem. Aangezien Inschrijver iedere 3 weken een nieuwe release uitbrengt, verzoeken wij u om beschikbaarheid voor alle geëiste omgevingen exclusief gepland onderhoud te garanderen. Dit geeft Inschrijver voldoende tijd om nieuwe releases door te voeren.	Niet akkoord. Met de eis van 95% zijn er voldoende uren beschikbaar voor regulier onderhoud.
23	Inhoud	Eis 49	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 8:00 - 18:00 uur. Bent u bereid om deze hierop aan te passen?	Akkoord.
24	Inhoud	Eis 46	Inschrijver koppelt haar Oplossing met uw Active Directory. Vanuit uw ADFS kunt u zelf 2-factor authenticatie instellen bij gebruik van de Oplossing. Inschrijver neemt aan dat deze werkwijze volstaat ten aanzien van deze eis? Zo niet, waarom niet?	Akkoord.
25	Inhoud	Eis 45	Onze Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via een responsive design. De kwaliteit van de leesbaarheid van de tekst blijft, ook bij het gebruik van de Oplossing op mobiele devices zoals smartphones grotendeels behouden. De hoeveelheid tekst die de Oplossing kan weergeven op een pagina blijft echter afhankelijk van de schermgrootte. Met name de extern gepubliceerde onderdelen zoals de PIP en webformulieren zijn volledig geoptimaliseerd voor het gebruik op mobile devices. Gaat u akkoord met de bovenstaande zienswijze dat het zaakstelsel gebruikt wordt op grotere schermen (vanaf het formaat tablet) en dat op smartphones met name de extern gepubliceerde onderdelen worden gebruikt?	Akkoord.

26	Inhoud	Eis 43	Ten aanzien van kantoorautomatisering maakt u een uitzondering voor wat betreft het installeren van plug-ins. Deze plug-ins dient u lokaal op devices te installeren waardoor er geen sprake meer kan zijn van Software as a Service (SaaS). Dit is in strijd met eis 36. Wij verzoeken u om dit niet toe te staan.	Niet akkoord, zie bijlage aanbestedingsdocumenten: Annex XI - Inpasbaarheid Informatiesystemen -Techniek v22 Definitief.pdf
27	Inhoud	Eis 41	In E41 vraagt u leveranciers om 3 omgevingen beschikbaar te stellen: een test-, acceptatie- en productieomgeving. Dit brengt de nodige kosten met zich mee. Inschrijver acht dit niet wenselijk en vraagt de aanbestedende dienst om het beschikbaar stellen van twee omgevingen toe te staan: een zogeheten staging-omgeving waarin u zowel tests als acceptaties kunt uitvoeren én een productieomgeving. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Akkoord.
28	Inhoud	Eis 38	U vraagt StUF-ZKN 3.10 voor het uitwisselen van berichten. Normaliter wordt daarvoor de Zaak-en Documentservices standaard gebruikt, die StUF-ZKN 3.10 als onderliggende basis heeft. Nagenoeg alle leveranciers hebben Zaak-en Documentservices als basis voor de koppelingen. Inschrijver neemt aan dat u akkoord gaat met het gebruik van ZDMS voor dergelijke koppelingen aangezien deze standaard ook onderdeel uitmaakt van deze eis?	Akkoord.
29	Inhoud	W6	Beschikt u al over anonimisering software? Zo ja, welke software gebruikt u hiervoor? Indien dit niet het geval is, bent u dan voornemens deze aan te schaffen?	Ja voor een van onze bronapplicatie wel (Suite), de rest van de applicaties (nog) niet.
30	Inhoud	Eis 15	Binnen onze Oplossing kunnen geautoriseerde gebruikers zodra de laatste status is bereikt nog documenten toevoegen, eigenschappen aanpassen, het resultaat aanpassen, het zaaktype wijzigen en de vertrouwelijkheid van de zaak aanpassen. Wij kunnen op basis van autorisaties deze rechten ook toekennen aan behandelaren zodat zij naast het toevoegen van documenten ook de overige wijzigingen kunnen uitvoeren. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Akkoord. Hierbij wordt wel verwacht dat er een logging wordt vastgelegd wanneer een behandelaar alsnog een kenmerk wijzigt na de laatste status is bereikt.
31	Inhoud	Eis 10	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 198 MB. Op verzoek kan deze limiet tijdelijk worden opgehoogd. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Akkoord.

32	Inhoud	W1	Ons is niet helemaal duidelijk wat u bedoelt met de configuratie van dossierstype en archieftype binnen de ZTC. Kunt u hier nog een extra toelichting op geven?	Er zijn 3 dossiertypes: bestuursarchief, procesgebonden archief en organisatiearchief (niet procesgebonden). Binnen de dossiertypes zijn zaaktypes ingericht. Bij de configuratie wil de Opdrachtgever de mogelijkheid hebben om zelf dossiertypen en archieftypen toe te voegen en/of te bewerken. Denk hierbij aan een nieuw product/regeling/rapportage/beschikking of aanpassing daarvan.
33	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, par. 5.1	Per wens stelt u maximaal 2 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen per wens verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 4 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	Zie antwoord vraag 108.
34	Inhoud	Aanbestedingsleidraad par. 3.3	U stelt bij punt 4 dat indien een Inschrijver na kennisneming van een Nota van inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, Inschrijver op straffe van rechtsverwerking en verval van recht zo spoedig mogelijk, in beginsel uiterlijk vóór het indienen van zijn Inschrijving een kort geding dient aan te spannen. Wij stellen voor het mogelijk te maken om na de deadline voor het stellen van vragen aanvullende vragen te stellen over tegenstrijdigheden/onvolkomenheden waar andere Inschrijvers ook mee kunnen zitten. Het is ook voor de Aanbestedende dienst voordeliger om deze vra(a)g(en) te beantwoorden en deze te delen met andere Inschrijvers. Hiermee wordt het aanbestedingsproces niet onnodig verstoord. Graag uw akkoord.	Inschrijvers kunnen na de laatste NVI en tot de sluitingstermijn altijd nog vragen stellen / klachten uiten via de berichtenmodule in TenderNed. De Aanbestedende dienst wil juist dat Inschrijvers dit VOOR het sluiten van de indieningstermijn doen, en niet erna. Tegelijkertijd zijn de voorziene momenten voor het stellen van vragen op dat moment wel geweest. Inschrijvers kunnen er niet op rekenen dat de vragen die daarna nog gesteld worden, beantwoord worden. Afhankelijk van de aard van de vraag en de fase van de procedure waarin deze is gesteld, zal de Aanbestedende dienst bepalen of beantwoording nog nodig c.q. mogelijk is.

35	Inhoud	Aanbestedingsleidraad par. 2.7	U stelt dat deze Opdracht zo mogelijk het migreren van data uit de momenteel gebruikte oplossing naar de nieuwe oplossing omvat. Echter is het prijzenblad niet voorzien van een specifieke post voor dit onderdeel. Bovendien heeft de zittende Leverancier (mogelijk onbewust) een voordeel als deze overweegt om in te schrijven omdat uw huidige Leverancier mogelijk uw huidige data niet hoeft te migreren. Wij verzoeken u om de kosten voor de migratie en conversie buiten de scope van deze aanbesteding te laten. Indien u toch een kostenindicatie wenst voor een migratie en conversie, dan verzoeken wij u om deze kosten optioneel uit te vragen in het prijzenblad zodat deze kosten niet meetellen in de genoemde plafondbedragen. Daarnaast verzoeken wij u om de volgende gegevens kenbaar te maken, zodat Leveranciers een realistische inschatting kunnen maken van de tijdsinspanning en de daarbij behorende investering: Het aantal zaakdossiers (onderverdeeld in lopende en afgehandelde zaken); Het aantal documenten (onderverdeeld in lopende en afgehandelde zaken); De hoeveelheid data (hoeveel GB moet Inschrijver in totaal overzetten?); Inschrijver neemt aan dat de Aanbestedende dienst zelf de te migreren data aanlevert?	De migratie behoort niet tot de scope van deze aanbesteding.
36	Inhoud	Algemeen	Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Bij het uitvragen van een SaaS-oplossing is bijvoorbeeld cloudopslag een belangrijk onderdeel voor het vaststellen van de prijs. Inschrijver verzoekt u om aan te geven hoeveel opslagruimte u verwacht nodig te hebben gedurende de gehele overeenkomst.	Opdrachtgever gaat ervan uit dat de opslag ongeveer gelijk zal zijn aan de huidige opslag. Voor de komende 6 jaar verwacht de Opdrachtgever ongeveer; DMS 150-200 gb, RMS 150-200 gb, gegevensmagazijn 100 gb. Opdrachtgever houdt rekening met een groei van ongeveer 10 % per jaar.
37	Inhoud	Algemeen	Welke eHerkenningsmakelaar heeft u?	We-ID.
38	Inhoud	Algemeen, Office licenties	Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de aanbestedende dienst beschikt over benodigde Office (Microsoft) E3 licenties of hoger?	Opdrachtgever beschikt over E5 licenties.
39	Inhoud	Algemeen	Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Hoeveel gebruikers (zogenaamde named accounts) gaan namens de Aanbestedende dienst gebruik maken van de oplossing?	Zie antwoord vraag 17.
40	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Algemeen 2.2	Welk zaakstelsel gebruikt u op dit moment?	Opdrachtgever werkt met verschillende componenten, deze componenten samen vormen het zaakstelsel. Het maatwerk is in 2008 gebouwd binnen Sharepoint en gebruikt een gegevensmagazijn (SQL database) om data uit te halen. De data wordt getoond in een klant- en medewerkerportaal. Voor de digitale intake wordt een formulierengenerator gebruikt (Kodision).

41	Juridisch	GIBIT, artikel 13.4, pagina 20	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?	Niet akkoord. De aansprakelijkheidsclausule in de GIBIT 2020 is aanmerkelijk versimpeld ten opzichte van GIBIT 2016. Er wordt nu onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt aan Inschrijvers worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk geen onderscheid meer gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Echter is diensgevolge geen enkele sprake van een onbeperkte aansprakelijkheid. Ten eerste worden de hiertoe geldende aansprakelijkheidsbedragen gemaximeerd. Aanbestedende dienst en Inschrijvers dienen zich eveneens te realiseren dat naast de bepalingen in de GIBIT het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar nadrukkelijk van wordt afgeweken. Concreet: dit houdt onder meer in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Aanbestedende dienst pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming van de Inschrijver
42	Juridisch	GIBIT, artikel 13.3 en 13.4, pagina 20	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	Zie antwoord vraag 2.

			aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?	
43	Juridisch	GIBIT, artikel 10.2, pagina 19	Op basis van de wet is de hoofdregel dat degene die iets stelt dit ook moet bewijzen. In dit artikel wordt hiervan afgeweken en wordt in het geval dat de Aanbestedende Dienst meent dat een garantie niet wordt nagekomen de bewijslast bij Inschrijver gelegd om te bewijzen dat dit wel het geval is. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet-voldoen aan overeengekomen garanties is het redelijk dat zij ook aantoont dat hieraan niet is voldaan. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?	Niet akkoord, de bewijslast ligt juist bij Inschrijver omdat die vanuit zijn rol en deskundigheid de meest logische partij is om te voldoen aan de gevraagde garanties.
44	Juridisch	GIBIT, artikel 10.1 iv, pagina 19	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?	Niet akkoord. Het is voor ons van groot belang dat blijvend wordt voldaan aan wet- en regelgeving. Uitgangspunt in GIBIT 2020 is dat deze verplichting ziet op de voor het overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving (en dus niet alle denkbare wetgeving). Als dit in de praktijk tot uitdagingen leidt dat Aanbestedende dienst zich op zal stellen als gesprekspartner.
45	Juridisch	GIBIT, artikel 8.10, pagina 15	"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?"	Niet akkoord. Aanbestedende dienst is van mening dat van de Opdrachtnemer mag worden verwacht dat deze de geboden Oplossing zal doorontwikkelen zodat deze redelijkerwijs ook in de toekomst de gevraagde functie kan blijven vervullen. Ook bij wijzigingen zoals in de voor het overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving en actualisering van de ICT kwaliteitsnormen. Wat betreft het 2e deel van de opmerking geldt; het in redelijkheid en billijkheid kunnen aanrekenen aan Inschrijver is integraal onderdeel van de GIBIT 2020, valt aldus onder de toepasselijkheid van de GIBIT 2020 en is overeenkomstig het beschrevene in de GIBIT 2020 van toepassing.

46	Juridisch	GIBIT, artikel 7.5 i, pagina 13	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?	Dit artikel geeft de Aanbestedende dienst verschillende mogelijkheden om te handelen als er iets niet goed is, Inschrijver kan ervan uit gaan dat daar niet onredelijk mee zal worden omgegaan.
47	Juridisch	GIBIT, artikel 6.7, pagina 12	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?	Indien het een partij betreft die niet gekozen is door de Inschrijver dan is het voorstel akkoord.
48	Juridisch	GIBIT, artikel 5.5, pagina 1	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?	Niet akkoord. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver op basis van de GIBIT dat; de Oplossing zich zodanig door zal ontwikkelen dat deze redelijkerwijs ook in de toekomst de gevraagde functie kan blijven vervullen. Ook bij wijzigingen zoals in de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving en actualisering van de ICT kwaliteitsnormen. Bovengenoemde in redelijkheid en billijkheid, en valt aldus onder de toepasselijkheid van de GIBIT 2020 en is overeenkomstig het beschrevene in de GIBIT 2020 van toepassing.
49	Juridisch	GIBIT artikel 4.2 en 9.8, pagina 9 en 18	"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?"	Niet akkoord Aanbestedende dienst ziet niet in waarom dit een betere index zou zijn. Kostenverhogende omstandigheden zitten in de indexering.

50	Juridisch	GIBIT, artikel 4.2 i, pagina 9	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 herstelkans wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?	Zie antwoord vraag 1.
51	Juridisch	GIBIT, artikel 1.26, pagina 6	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."?	Niet akkoord. De voorgestelde aanpassing miskent de in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse, welke in artikel 3.5 wordt begrensd door de inhoud, aard en omvang van de in de aanbestedingsdocumenten verstrekte informatie. Bij onjuiste en / of onvolledige berichtgeving van Aanbestedende dienst - zo ook van toepassing op gestelde informatieverzoeken van Leveranciers in relatie tot de risicoanalyse - komen deze kosten dus niet aan Leverancier toe.
52	Juridisch	GIBIT, artikel 22.5, pagina 31	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?	Akkoord.

53	Juridisch	GIBIT, artikel 21, pagina 29	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?	Akkoord.
54	Juridisch	GIBIT, artikel 20.11, pagina 28	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."	Niet akkoord. Het artikel zoals vastgelegd in de GIBIT, en (overigens) nader toegelicht middels de daarop betrekking hebbende (algemeen bekende) 'GIBIT - Artikelgewijze toelichting', is naar de mening van Opdrachtgever redelijk en billijk. Het is niet nodig en niet wenselijk om op dit onderdeel af te wijken. Opdrachtgever zal (wel) in redelijkheid met de betreffende bepaling omgaan, en in het voorkomend geval een en ander afdoende motiveren.
55	Juridisch	GIBIT, artikel 20, pagina 26	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."	Niet akkoord. Er is geen reden voor aanvulling van de GIBIT. Opdrachtgever hanteert wel het uitgangspunt, dat daadwerkelijk verschuldigde vergoedingen die (reeds) betaald zijn, niet teruggevorderd zullen worden.
56	Juridisch	GIBIT, artikel 17.4, pagina 23	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?	Het is aan de Inschrijver of er maatwerk- of een standaardoplossing wordt geboden, indien er maar aan de wensen en eisen wordt voldaan.

57	Juridisch	GIBIT, artikel 17.3, pagina 23	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?	Voor zover er geen sprake is van maatwerk, akkoord.
58	Juridisch	GIBIT, artikel 16.2, pagina 22	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?	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst heeft geen invloed op de contractafspraken tussen Inschrijver en de hostingpartij van de Inschrijver. Per geval wordt gekeken of er sprake is van overmacht.
59	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 5.5, p. 29	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. Het doel van een Proof of Concept is het bewijzen van de oplossing zodat met voldoende zekerheid kan worden gesteld dat onze oplossing voldoet aan hetgeen wij hebben aangeboden. Met de huidige inhoud van uw Proof of Concept gaat u enigszins voorbij aan dit doel. Er worden meer koppelingen gevraagd dan nodig is om dit doel te bereiken. Naar onze mening bent u met de huidige omschrijving al bezig met de implementatie. Wij stellen daarom in alle redelijkheid voor om de volgende koppelingen onderdeel te laten zijn van de Proof of Concept: - DigiD; - eHerkenning; - eIDAS; - Kantoorautomatiseringskoppelingen.	De Opdrachtgever doet op dit moment geen invulling over de exacte uitvoering van de Proof of Concept. Zoals in hoofdstuk 5.5 is beschreven wordt na gunning een plan van aanpak aangeleverd door de winnende Inschrijver dat passend is op de opdracht. Koppelingen van hetzelfde type zullen eenmalige worden gelegd tijdens de PoC.
60	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 2.7, p. 11	Vraagt u een migratie uit? Zo ja, verzoeken wij u om de migratie buiten de prijsbeoordeling te houden. Inschrijver beschikt namelijk niet over de relevante gegevens (de hoeveelheid te migreren data etc.) om een correcte inschatting van de inspanning en dus prijs te maken. Wij verzoeken u daarom om de migratie mee te nemen als optionele post op het prijzenblad en uit te vragen op basis van een schatting zodat dit na gunning met elkaar kan worden gespecificeerd.	Zie antwoord vraag 35.

61	Inhoud	Demonstratiescript	Onze complimenten voor het duidelijke demonstratiescript. Uit ervaring weet Inschrijver dat voor een aantal onderdelen van de demonstratie meer tijd nodig is dan aangegeven. Om een zo duidelijk en volledig mogelijke demonstratie te kunnen verzorgen, stellen wij de volgende tijden voor met betrekking tot deze onderdelen: - Telefonisch contact (10 min): 15 minuten - Zaak accepteren en toets op volledigheid (5 min): 10 minuten - Persoonlijke Internet Pagina (5 min): 10 minuten Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Niet akkoord. Opdrachtgever is van mening dat er in totaal voldoende tijd is voor het doel van de demonstratie. Leveranciers zijn vrij om tussen onderdelen van de demonstratie te schuiven met de tijd.
62	Inhoud	Demonstratiescript, 2.2	U vraagt hier om een koppeling te tonen met een vakapplicatie. Hoe graag wij dit ook willen, het is voor ons niet mogelijk om een live koppeling te laten zien tijdens de demonstratie. Wel kunnen wij de gevraagde functionaliteit generiek laten zijn. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	De Opdrachtgever begrijpt dat er niet een real-life koppeling tijdens de demonstratie kan worden getoond. Hierbij wordt inderdaad verwacht dat de gevraagde generieke functionaliteit wordt getoond.
63	Inhoud	Demonstratiescript	Kunt u kenbaar maken wat de rollen zijn van de andere medewerkers die aansluiten bij de demonstratie, naast het beoordelingsteam?	De medewerkers die aansluiten zijn medewerkers DIV, adviseurs kwaliteit en uitvoerend medewerkers (o.a. KCC, klantmanagers)
64	Uitvoering	Demonstratiescript	U geeft aan dat antwoorden op de vragen die tijdens de demonstratie en/of het interview worden gesteld, binnen 24 uur na de demonstratie via Tendered gepubliceerd dienen te worden. Wij gaan ervan uit dat u hiermee doelt op eventuele onbeantwoorde vragen. Het is voor de personen die de demonstratie verzorgen niet werkbaar om tijdens de demonstratie alle vragen bij te houden. Kunt u dit bevestigen?	Hiermee wordt inderdaad bedoeld de vragen die onbeantwoord bleven.
65	Inhoud	Demonstratiescript	U stelt: "Voor de demonstratie dient u bijgevoegde zaaktypeconfiguratie als uitgangspunt te hanteren voor de inrichting." Inschrijver kan een dergelijke bijlage echter niet vinden. Kunt u aangeven op welke bijlage u doelt en deze zo nodig uploaden?	De Inschrijver kan de standaard zaaktypeconfiguratie uit de eigen ZTC gebruiken voor het zaaktype "bezwaarschrift indienen" of een GEMMA referentiezaaktype.

66	Uitvoering	Toelichting Proof of Concept	Voor het adequaat uitvoeren van de Proof of Concept dient een aantal voorbereidingen aan de kant van de leverancier alsmede de kant van de opdrachtgever te worden getroffen. Mogen wij aannemen dat bij start van de Proof of Concept alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen door Orionis Walcheren? Wij denken hierbij ten minste aan: - Beschikbaarheid van interne medewerkers; - Beschikbaarheid van externe leveranciers; - Beschikbaarheid van benodigde certificaten; - Benodigde softwaremodules.	De Opdrachtgever heeft de benodigde voorbereidingen getroffen. Uiteraard zijn bepaalde voorbereidingen ook afhankelijk van welke leverancier de Proof of Concept uitvoert.
67	Uitvoering	Toelichting Proof of Concept	Als onderdeel van de aanbesteding wilt u een Proof of Concept uitvoeren inclusief de realisatie van integraties. 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 m.b.t. 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?	De Opdrachtgever begrijpt dat in de doorlooptijd van de Proof of Concept de leverancier alleen verantwoordelijk is voor de acties binnen haar invloedssferen.
68	Inhoud	Toelichting Proof of Concept	"Ondersteuning bieden bij testen op locatie om vragen van testers te beantwoorden (tenminste 3 dagdelen)." Wij verzoeken u om een maximaal aantal momenten aan te geven waarbij Leverancier ondersteuning biedt. Zoals de eis nu is gesteld, kunt u namelijk onbeperkte ondersteuning eisen. Wij stellen voor om een marktconforme aanwezigheid van 6 dagdelen aan te houden. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, wat is uw motivatie?	Akkoord.
69	Inhoud	Toelichting Proof of Concept	"Ten behoeve van het testen wordt de inschrijver gevraagd één of meerdere processen specifiek/ 'dik' in te richten." Heeft u al een voorkeur voor een specifiek proces?	Geen voorkeur.

70	Inhoud	Verwerkersovereenkomst	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 verwerkersovereenkomst af te dwingen, spreekt u uw eigen bestek tegen waarin u een SaaS-Oplossing eist (eis 36 ("De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS)(...)")). Kenmerkend voor SaaS-Oplossingen is namelijk dat deze standaardvoorwaarden bieden en hierin gehinderd worden wanneer zij voor iedere Opdrachtgever individuele voorwaarden dienen te hanteren. Kunt u zich hierin vinden? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Niet akkoord. Aanbestedende dienst is verplicht deze te volgen. Mocht de inschrijvende partij problemen hebben met de inhoud van deze overeenkomst nodigen wij de Inschrijver uit specifiek aan te geven waar en waarom zij hier niet akkoord mee kunnen gaan.
71	Inhoud	Conceptovereenkomst 10.5	Gaat u ermee akkoord dat indexatie plaatsvindt vanaf 1 januari 2024?	Niet akkoord.
72	Inhoud	Conceptovereenkomst 10.4	Uw voorstel voor het eerst uitvoeren van een Proof of Concept, vervolgens het product in gebruik nemen en dan pas integraal accepteren is niet marktconform. Met het succesvol uitvoeren van een Proof of Concept bij een standaard softwareOplossing, is daarmee de Oplossing integraal geaccepteerd. Wij stellen voor om de Proof of Concept als integrale acceptatie te hanteren. Gaat u hier in alle redelijkheid mee akkoord? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Niet akkoord. Het is volgens Aanbestedende dienst niet mogelijk om alles in zijn volledigheid te testen tijdens de PoC.
73	Inhoud	Conceptovereenkomst 10.4	Wij stellen voor een marktconform betaalschema te hanteren. Na een succesvolle uitvoering van de Proof of Concept 70%, en na het afronden van eventuele bevindingen de overige 30%. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Zie antwoord vraag 9.
74	Inhoud	Conceptovereenkomst 10.4	Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien onder andere onze back-up-services en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de Leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?	Zie antwoord vraag 10.

75	Inhoud	Conceptovereenkomst, p. 1	U geeft aan een proefperiode van 6 maanden te hanteren vanaf de looptijd van de overeenkomst, waarin u de overeenkomst eenzijdig kunt beëindigen. Dit is uiterst ongebruikelijk en wijkt af van de GIBIT, waar een opzegtermijn van 3 maanden wordt aangehouden (artikel 20.2, p.15). Aangezien u al gebruik maakt van een Proof of Concept, is het voor Inschrijver onduidelijk wat het doel is van de extra proefperiode. In de Proof of Concept heeft u immers al kunnen toetsen of de geleverde dienst overeenkomt met het door u geëiste. Wij verzoeken u om te conformeren aan de GIBIT en deze proefperiode te schrappen. Indien u hiermee niet akkoord gaat; wat is uw motivatie om af te wijken van de GIBIT en een aanvullende en langdurige proefperiode te hanteren, waarbij de aanzienlijke inspanningen van zowel u als Opdrachtgever als de Leverancier teniet kunnen worden gedaan?	We begrijpen deze vraag, zie antwoord vraag 72. Daarom acht Aanbestedende dienst een extra proefperiode benodigd om te zien, hoe en of alles in de praktijk werkt.
76	Inhoud	Prijsinvulformulier	Verwacht u een groei in het gebruikersaantal?	De Opdrachtgever heeft in het prijssjabloon al rekening gehouden met een groei in het gebruikersaantal.
77	Inhoud	Prijsinvulformulier	Kunt u bevestigen dat u (onder andere) de volgende koppelingen eist: E31: eIDAS E47: Azure Active Directory E53: EnableU E33: Cognos E33: PowerBI Zo ja, kunt u deze koppelingen toevoegen aan het prijsinvulformulier zodat inschrijvers een prijs kunnen opgeven voor deze koppelingen?	De Opdrachtgever heeft een nieuw prijssjabloon geupload.

78	Inhoud	PvE, E69	Wij brengen zeswekelijks releases uit. Het developmentteam richt zich hierbij vier weken op ontwikkeling en twee weken op kwaliteitscontrole. Dit leidt tot succesvolle en stabiele releases. Wij werken in sprints van twee weken. De software wordt na elke sprint op de preproductie-omgeving geplaatst. Hier heeft de klant de kans om een opgeleverde feature te testen. De nieuwe software wordt in de week daarna werkelijk gereleased. De klant zal dus nooit overvallen worden. Gezien het feit dat onze oplossing een SaaS-oplossing is, is het echter mogelijk om op elk willekeurig moment minor verbeteringen door te voeren. Denk hierbij aan oplossingen voor productieverstorende bugs en security patches. Hierdoor kan er in de striktste zin van de eis niet worden voldaan aan uw eis om minimaal 2 weken van te voren releasementen vast te stellen. Voorziet u bezwaren op bovenstaande werkwijze? En zo ja, welke?	Akkoord.
79	Inhoud	PvE, E68	Wij willen voorstellen om de volgende beschrijving van prioriteit 2 aan te houden: 2 (Normaal): Software is deels niet beschikbaar / verminderde prestaties Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Niet akkoord, wij zien deze prioriteit graag gespecificeerd.
80	Inhoud	PvE, E65	Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA die voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 70 verschillende versies van de SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst of aanvullende documenten zoals het releasebeleid. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie tijdens de PoC en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de hoofdovereenkomst? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Akkoord.

81	Inhoud	PvE, W13	“Voor de beheerders zijn de volgende wensen -Processchema's voor archief- en functioneel beheer (inrichting zaaksysteem) -Floorwalkers (adoptieprogramma)” Kunt u deze twee punten toelichten? Wat heeft u bijvoorbeeld voor ogen bij een adoptieprogramma?	Voor de beheerders is het gewenst om 1 persoon gedurende 1 week ter ondersteuning te hebben (floorwalkers). Daarnaast is het gewenst om in de inrichting van de oplossing inzichtelijk (visueel of in tekst) te hebben hoe alle processen binnen het pakket eruit zien (processchema's).
82	Inhoud	PvE, W13	U geeft aan dat er binnen de eindgebruikers 6 typen zijn die moeten worden getraind. Kunt u aangeven hoeveel gebruikers er respectievelijk onder de verschillende typen vallen? Zo kan Inschrijver een duidelijk aanbod van trainingen doen.	2 archief beheerders, 2 of 3 functioneel applicatiebeheerders, 150-200 frequent gebruikers, 15 KCC-ers, 10 leidinggevendenden, 10 incidenteel gebruikers, key users zijn afkomstig uit eerder genoemde groepen
83	Inhoud	PvE, W13	U stelt: “Orionis Walcheren heeft 300 eindgebruikers, 2 DIV's en 2 functioneel beheerders. Binnen die 250 eindgebruikers vallen 6 types waarop de trainingen gespecificeerd dienen te worden.” U noemt hier twee verschillende aantallen eindgebruikers. Kunt u voor de duidelijkheid aangeven hoeveel eindgebruikers u heeft?	De Opdrachtnemer kan uitgaan van 300 eindgebruikers.
84	Inhoud	PvE, W12.A	Kunt u aangeven voor welke vakapplicaties u een beschrijving wilt van de bovenstaande punten? Niet alle in E57 benoemde vakapplicaties sluiten namelijk aan op de punten die u benoemt, zoals DigiD.	Dit geldt voor de vakapplicaties Kred'it Allegro en Centric Suite4SociaalDomein.
85	Inhoud	PvE, E57	Staat u er voor open om de koppelspecificaties zoals uitgevraagd niet als harde eis aan te houden wanneer er betere, uitgebreidere integraties gerealiseerd kunnen worden via de API? We stellen voor om deze koppelingen bij gunning door te spreken en op basis van de functionele wensen de technische koppeling te bepalen. Is dat akkoord voor u?	Akkoord.
86	Inhoud	E57	Maakt u momenteel gebruik van Kodision TripleEforms? Hoeveel webformulieren heeft u precies in gebruik in Kodision?	Op dit momenten zijn er 20 webformulieren in gebruik.
87	Inhoud	E57	U eist hier een koppeling met Kodision TripleEforms. Aangezien webformulieren in onze oplossing een geïntegreerd onderdeel zijn van de zaak, is een dergelijke koppeling overbodig. Is het voor u een mogelijkheid om gebruik te maken van onze geïntegreerde webformulieren? Webformulieren kunnen op deze wijze in één centrale omgeving worden beheerd. De koppeling met Kodision TripleEforms is dan niet meer nodig. Wij verzoeken u daarom deze eis om te zetten naar een wens.	De Opdrachtgever houdt de koppeling met Kodision als eis in de aanbesteding. In W10 kan de Opdrachtnemer de voordelen om de geïntegreerde webformulieren van de Oplossing beschrijven.

88	Inhoud	PvE, W10	In W10 stelt u: "De Oplossing biedt de mogelijkheid om te koppelen met de webformulieren en eventueel de portaalfunctionaliteit van Kodision." Kunt u bevestigen dat de portaalfunctionaliteit van Kodision een mogelijke wens is en buiten de scope van deze aanbesteding valt?	Dit is correct.
89	Inhoud	PvE, E51	De opdrachtnemer garandeert adequate backup en herstelvoorzieningen die voldoen aan de eisen van de BIO. Hierbij garanderen wij een dataverlies van minder dan 24 uur en een uitwijk binnen 48 uur zover dit binnen de de invloedssfeer van de opdrachtnemer ligt. Naar ons inziens voldoen wij op deze manier aan de eis, mocht u het hier niet mee eens zijn welke bezwaren ziet u hier in?	Hiermee wordt voldaan aan de eis.
90	Inhoud	PvE, E50	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 250 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."	Niet akkoord.
91	Inhoud	PvE, E49	Opdrachtnemer garandeert in haar SLA 24/7 een beschikbaarheid van 99,5%. Dit percentage is per maand en exclusief gepland onderhoud. Gaat u akkoord met deze marktconforme beschikbaarheid? Zo nee, wat zijn de knelpunten die u ervaart?	Niet akkoord, zie vraag 61.
92	Inhoud	PvE, E48	Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de organisatie voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan E48? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Indien Inschrijver gebruik maakt van de mailserver van de Opdrachtgever, dan wordt voldaan aan eis E48. Opmerking, de mailserver van de Opdrachtgever is Microsoft Exchange online.
93	Inhoud	PvE, E46	Onze oplossing maakt gebruik van SAML via de AD(FS) server van de opdrachtgever. Een voordeel hiervan is dat het authenticatieproces buiten de oplossing plaatsvindt en geheel door de opdrachtgever zelf is in te richten. Hier kunt u ook bepalen of mensen buiten het eigen netwerk dienen aan te melden d.m.v. 2-factor authenticatie. Wij gaan ervan uit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Zo niet, kunt u een toelichting geven?	Akkoord.
94	Inhoud	PvE, E33	Heeft u een voorkeur voor een van de applicaties? Welke applicatie gebruikt u momenteel?	Beiden zijn in gebruik. Geen voorkeur.

95	Inhoud	PvE, E33	U wenst dat 'alle data' uit de oplossing beschikbaar is voor Cognos en PowerBI. Kunnen we 'alle data' definiëren als: "alle data die binnen de opdracht wordt gegenereerd (zaken, documenten, e-mails, contacten etc.) en als eigendom van Orionis Walcheren wordt beschouwd"? Zo nee, kunt u dan een uitputtende lijst opleveren met alle informatie objecten die u wenst te exporteren uit het zaaksysteem?	Dit is een juiste interpretatie van alle data.
96	Inhoud	PvE, W9	Beschrijf de meegeleverde functionaliteit op het gebied van de portaalfunctionaliteit. Hou hierbij rekening met een integratie van de webformulieren en het portaal van Kodision." U vraagt hier om een beschrijving van de meegeleverde portaalfunctionaliteit. Vervolgens stelt u dat er hierbij rekening moet worden gehouden met de portaalfunctionaliteit van Kodision. Hoe dient Inschrijver rekening te houden met de portaalfunctionaliteit van Kodision wanneer zij het over de eigen portaalfunctionaliteit heeft? Inschrijver interpreteert W9 als volgt: Bij A, B en C beschrijft Inschrijver haar eigen portaalfunctionaliteit. Vervolgens komt de portaalfunctionaliteit van Kodision bij D en E aan bod. Kunt u dit bevestigen?	Er van uitgaande dat u hier W10 bedoeld in plaats van W9 bedoeld, is dit inderdaad het geval.
97	Inhoud	PvE, W9	"De Oplossing biedt de mogelijkheid om te koppelen met de webformulieren en eventueel de portaalfunctionaliteit van Kodision. In de toekomst wens Orionis Walcheren mogelijk om gebruik te maken van de webformulieren en / of de portaalfunctionaliteit van de Oplossing." Het is moeilijk in te schatten op welke manier Inschrijver deze wens het beste invult, omdat het niet helemaal duidelijk is wat uw voorkeur is en wat uw afwegingen daarbij zijn. Kunt u dit iets verder toelichten? Wat heeft uw voorkeur voor wat betreft interne/externe portaalfunctionaliteit en webformulieren?	De voorkeur van de Opdrachtgever is dat het klant- en medewerker portaal onderdeel uitmaakt van de Oplossing. De overwegingen hierbij zijn gebruikersvriendelijkheid en klantvriendelijkheid. Daarnaast is het beheersmatig ook efficient. In het medewerkerportaal zullen de zaken inzichtelijk zijn, inclusief de (digitale) post. De postnotificaties kunnen afgeinkt worden als "gezien". Het klantportaal zal klantgegevens tonen die in de bronapplicaties zijn opgeslagen, vergelijkbaar met een PIP. Voor de webformulieren gaat het erom dat deze kunnen communiceren met de oplossing. Denk dan aan eventuele voorinvulling van bestaande klantgegevens en het kunnen verwerken van een formulier vanuit Kodision waarbij de gegevens getoond kunnen worden in het zaaksysteem.
98	Inhoud	PvE, W9	Het is voor Inschrijver onduidelijk hoe u deze wens heeft ingestoken. U geeft aan in de toekomst mogelijk gebruik te willen maken van de	Zie antwoord vraag 97.

			webformulieren en/of de portaalfunctionaliteit van de Oplossing. Wat zijn uw afwegingen voor deze beslissing?	
99	Inhoud	PvE, W8	"Zo sluit Orionis bijvoorbeeld veel contracten af met andere partijen. Het is voor de medewerkers van belang dat zij binnen een bepaald zaaktype dit contract in één oogopslag kunnen vinden." Doelt u hier op het zoeken binnen een zaaktype of binnen een zaak?	De Opdrachtgever doelt hierop het zoeken binnen een zaaktype.
100	Inhoud	PvE, W7.E	U vraagt hier functionaliteit voor een geavanceerde en gekwalificeerde handtekening. Inschrijver wil u meegeven dat de meeste zaaksystemen in de markt hier niet aan kunnen voldoen zonder een koppeling met een externe ondertekentool. Deze koppeling vraagt u niet uit in uw bestek. Gebruikt u reeds een ondertekentool? Zo ja: welke en van welke leverancier?	De ondertekeningen van brieven vindt op dit moment plaats in de sjabloongeneratoren in de vakapplicaties. Opdrachtgever beschikt niet over een externe ondertekentool.
101	Inhoud	PvE, W7	U stelt: "Formele besluitbrieven (beschikkingen) die een financiële transactie inhouden, vormen daarbij een link naar de vakapplicaties om een controlespoor te hebben om de rechtmatigheid van de financiële transactie te borgen." Kunt u dit verder toelichten? Wat ziet u praktisch voor zich bij een link tussen de formele besluitbrieven en de vakapplicaties? En hoe verhoudt zich dat met de uitvraag van de geïntegreerde documentcreatietool?	Niet alle afdelingen werken in de vakapplicaties, maar voeren wel taken uit die bijdragen aan een proces in een vakapplicatie. Om het proces zo digitaal en geautomatiseerd te verlopen zien we een link tussen de formele besluitbrieven en de vakapplicaties.
102	Inhoud	PvE, W4	U stelt: "Tevens ondersteunt de Oplossing de behandelaar met het gelezen zetten van documenten, zonder dat dit een administratieve last gaat worden." Kunt u dit toelichten? Wat wilt u precies bereiken met het "gelezen zetten van documenten"?	Een dossier kan worden gevuld met nieuwe documenten. Wanneer deze documenten gelezen zijn is het niet wenselijk dat deze een voor een op gelezen moeten worden gezet.
103	Inhoud	PvE, W3	Kunt u verder toelichten wat het verschil is tussen een reguliere behandelaar en een klantregisseur? Het verschil is voor Inschrijver niet helemaal duidelijk. Bij voorbaat dank!	Een klantregisseur is verantwoordelijk voor het stimuleren van ontwikkeling van zijn klanten. Hij moet zicht hebben op de activiteiten rondom de klant. Veel activiteiten voert hij zelf uit; dan is hij in de praktijk reguliere behandelaar van een zaak. Soms is er echter andere behandelaar van een zaak en wil de klantregisseur 'slechts' inzicht hebben in de voortgang van de zaak.
104	Inhoud	PvE, W2.D	Welke vakapplicaties denkt u aan?	Dit geldt voor de vakapplicaties Kred'it Allegro en Centric Suite4SociaalDomein.

105	Inhoud	PvE, W1	U stelt: "Binnen het ZTC moeten de volgende elementen (naast de ImZTC) elementen geconfigureerd kunnen worden op basis van zero coding: - Dossiertype (bijvoorbeeld klant/bestuur/dossiercategorie); - (...) - Reviewperiode (periode waarin er nog documenten toegevoegd worden aan een zaak)." Kunt u deze punten toelichten? Welke configuratie verwacht u van de oplossing met betrekking tot deze elementen?	Zie antwoord vraag 32.
106	Uitvoering	PvE, Algemene punten, p.1	Voor de volledigheid: als bewijsmiddel volstaat het om het meest recente DigiD-Assessment (TPM rapportage) van onze organisatie te overleggen?	Dit volstaat.
107	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 2.2, p. 9	Wie is uw huidige zaakstelsel-leverancier?	Zie antwoord vraag 40.
108	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 5.1, p.27	U geeft aan een maximum pagina-aantal van 2 A4 aan te houden per wens. Omdat de wensen uit meerdere subwensen bestaan met verschillende elementen die moeten terugkomen in de beantwoording, kunnen we uit ervaring stellen dat we met 2 A4 niet voldoende ruimte hebben om een kwalitatief goede inschrijving te doen. Wij verzoeken u om een vrije vorm aan te houden voor de beantwoording van de wensen, waarbij u er uiteraard vanuit kunt gaan dat Inschrijvers niet meer ruimte zullen gebruiken dan nodig om een volledig antwoord op de wens te geven. Zo verzekert u zich van een duidelijke en volledige beantwoording. Wilt u toch vasthouden aan een maximum pagina-aantal, dan verzoeken wij u om dit te vergroten naar 5 A4 per wens exclusief screenshots.	Opdrachtgever gaat akkoord met maximaal 5 A4 per wens exclusief screenshots.
109	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 2.7, p. 11	Omdat wij Scrum werken en kort achter elkaar releasen, zou er erg weinig tijd zijn voor de ontwikkeling. Zoals de eis nu is omschreven, zou in de praktijk "eerstvolgende release" zelfs kunnen betekenen dat er in één dag opgeleverd dient te worden. Om het werkbaar te houden verzoeken wij u om "eerstvolgende release" te vervangen door "binnen twee maanden".	Akkoord.
110	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 2.7, p. 11	U stelt: "De Opdracht omvat het implementeren van een Zaakstelsel met geïntegreerd inclusief vervanging van een aantal bestaande koppelingen". We vermoeden dat hier een woord of aantal woorden is weggefallen na "geïntegreerd". Wat bedoelt u hier?	Correct. Document Management System had daar moeten staan.

111	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 2.3, p.9	U stelt: "a. selecteren van een betrouwbaar, stabiel en Zaaksysteem wat voldoende flexibel is om mee te bewegen met de Aanbestedende dienst in de toekomst.". Verwacht u dat er veel zal veranderen in uw organisatie? Op welke manier verwacht u dat de Oplossing zich zal moeten aanpassen?	Aanbestedende dienst bedoelt hiermee dat zij mee moet kunnen bewegen met mogelijke veranderingen. Deze zijn op voorhand niet te bepalen.
112	Inhoud	Algemeen	U geeft aan momenteel een zaaksysteem te gebruiken. Kan Inschrijver ervan uitgaan dat de eindgebruikers ervaring hebben met zaakgericht werken, of wenst u dat zij hiervoor een aanvullende training krijgen?	Eindgebruikers hebben hiermee ervaring.
113	Inhoud	Algemeen	Inschrijver is benieuwd naar de processen die u verwacht te behandelen met het zaaksysteem. Kunt u hier een aantal voorbeelden van geven (zoals het zaaktype "Bezwaarschrift indienen", aangegeven in het Demonstratiescript)?	O.a. verwerken wijzigingen klanten, verwerken facturen klanten, verwerken bestuursstukken.