

Volg nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	Hoeveel kantoorgebruikers gaan gebruik maken van de applicatie?	Dit betreft momenteel ongeveer 110 kantoorgebruikers waarvan 62 persoonsgebonden accounts van medewerkers van het klant contact centrum. Aantallen gebruikers kunnen wijzigen naar de toekomst. In het geval het aantal gebruikers meer dan 20% afwijkt van het opgegeven aantal, kan inschrijver een aanpassing van de vergoeding vragen op basis van een open boek calculatie waarin de betreffende prijsstijging wordt uiteengezet. Dit ter goedkeuring door de gemeente. Gemeente heeft op haar beurt het recht te vragen om een verlaging van de vergoeding in het geval de afwijking meer dan 20% naar beneden is.
2	Algemeen	Hoeveel chauffeurs gaan gebruik maken van de applicatie?	Dit betreffen ca. 25 voertuigen die naar verwachting gebruik zullen maken van de mobile device app. Aantallen voertuigen kunnen wijzigen naar de toekomst. In het geval het aantal voertuigen meer dan 20% afwijkt van het opgegeven aantal, kan inschrijver een aanpassing van de vergoeding vragen op basis van een open boek calculatie waarin de betreffende prijsstijging wordt uiteengezet. Dit ter goedkeuring door de gemeente. Gemeente heeft op haar beurt het recht te vragen om een verlaging van de vergoeding in het geval de afwijking meer dan 20% naar beneden is.
3	Algemeen	De SLA is grotendeels gebaseerd op een situatie waarbij Utrecht de volledige regie heeft over de applicatie, dit past niet in een SAAS omgeving. Hoe wenst Utrecht hier mee om te gaan?	De definitieve SLA wordt in samenspraak met Opdrachtnemer aangesloten. In het geval van een SAAS kan hier dus afgeweken worden van de standaard. Vermelde KPI's blijven echter van kracht.
4	Algemeen	Geldt de max inschrijfsom van euro 1.000.000 voor de eenmalige implementatie en de 8 jaar hosting, het gebruiksrecht en de support?	Ja, de plafondprijs geldt voor de inschrijfsom zoals die uit het prijsinschrijfformulier volgt.
5	Algemeen	Er wordt in het prijsformulier gevraagd naar de kosten voor doorontwikkeling. Welke doorontwikkeling wordt hiermee bedoeld?	Dit betreft de doorontwikkeling die opdrachtnemer zelfstandig op de oplossing uitvoert, inclusief alle updates en upgrades.
6	7.2.3	De implementatie van een applicatie heeft niet alleen een technisch component, maar met name een organisatorisch / veranderkundig component. Op 5 A4 een gedegen aanpak beschrijven is een onmogelijke opgave? Kan het aantal pagina's op 20 gesteld worden?	Het maximum aantal pagina's A4 dat wordt toegestaan wordt aangepast naar 10 pagina's.

Volg nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Algemeen	In uw offert uitvraag gaat u uit van een SAAS oplossing, dezelfde software/functionaliteiten voor meerdere klanten/gebruikers. Toch stelt u op een groot aantal punten in detail eisen aan de functionele inrichting. Weet u zeker dat u een SAAS oplossing wenst en geen Applicatie as a Service/Cloud oplossing waar meer vrijheid is voor Utrecht om de applicatie functioneel naar eigen inzicht in te richten? Wij bieden beide opties.	De oplossing dient niet per definitie een SAAS oplossing te zijn. Utrecht wenst zoveel mogelijk een standaard oplossing waarbij configuratie zodanig is dat die past op de eisen als gesteld in deze aanbesteding. De mate waarin dat mogelijk is, is echter afhankelijk van uw oplossing. Zie tevens het gunningscriterium 2.
8	7.2.1.	U vraagt om van 16 scenario's (met meerdere stappen / functionaliteiten per scenario) in max 45 minuten film de functionaliteit gedegen uit te leggen. Dat is nog geen 3 minuten per scenario. In onze optie is het onmogelijk om een dergelijke hoeveelheid functionaliteit gedegen toe te lichten in een tijdsbestek van 45 minuten. Wij hebben een proefrun gemaakt en komen op minimaal 1,5 uur. Kan de tijd naar 1,5 uur worden verhoogd?	Nee, opdrachtgever houdt vast aan de maximale duur van 45 minuten.
9	7.2.2.	U geeft aan de oplossing zelf te willen door ontwikkelen. Onze SAAS applicatie is eigendom van ons en wordt gebruikt door tientallen klanten en gebruikers. Utrecht kan wensen kenbaar maken. In het geval van een Applicatie as a Service kan Utrecht meer invloed uitoefenen op de functionaliteit, ontwikkeling zal altijd door ons plaatsvinden. Wenst Utrecht SAAS of een Applicatie as a Service?	Zie antwoord op vraag 7. Opdrachtgever verwijst hier tevens naar gunningscriterium 2.
12	H6	Wat wordt hier bedoeld met percelen?	Dit betreft een omissie. De aanbesteding kent geen percelen.
13	E12	Kunt u concreet aangeven wat hiermee bedoeld wordt?	Hiermee wordt bedoeld dat wanneer de oplossing van inschrijver is gebaseerd op bijvoorbeeld een low code oplossing van een andere partij (derden software) de oplossing van inschrijver tegen een dan gezamenlijk vast te stellen eenmalige vergoeding overgenomen kan worden en dan geheel in eigen beheer en eigendom vallen van de gemeente.
14	E17	U geeft aan dat Utrecht de applicatie mogelijk in eigendom wenst te nemen. Onze applicatie wordt door tientallen klanten in een SAAS of CLOUD (ASP) omgeving (gelijktijdig) gebruikt en is een product van vele manjaren development. Hoe ziet Utrecht hierbij het in eigendom nemen van onze applicatie?	De overeenkomst voorziet in deze mogelijkheid, de exacte invulling dient in voorkomend geval in gezamenlijkheid vastgesteld te worden.

Volg nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	E23	U geeft aan dat de kosten maandelijks achteraf gefactureerd kunnen worden na de acceptatie. Komen hiermee de hostingkosten van de applicatie tijdens de implementatieperiode voor rekening van de opdrachtnemer?	Ja, dat is correct.
16	E30	U geeft aan dat de applicatie moet kunnen factureren (dat kan), in E35 staat dat er vanuit SAP gefactureerd wordt. Middels welke applicatie wenst Utrecht te factureren? Wij gaan uit van SAP, klopt dat?	Ja, dat is correct. Zie tevens eis 36.
17	E34	Het is onmogelijk aan te geven of onze applicatie onbeperkt kan koppelen met andere applicaties zonder de specificaties van deze applicaties te kennen. Heeft Utrecht een lijst met applicaties?	Deze eis blijft van kracht, Utrecht heeft echter geen uitputtelijke lijst met applicaties. Hierbij kan echter gedacht worden aan de applicaties als vermeld in eis 34. Dit zal in redelijkheid en billijkheid worden toegepast.
18	E35	Zie E30	Zie antwoord op vraag 16.
19	E42	Hoeveel gebruikers gaan gebruik maken van de "Professionele BI Tool"?	Er zijn ongeveer 10 medewerkers die gebruik maken van de professionele BI tool en hier rapportages in maken. Opdrachtgever gaat er vanuit dat uw inschrijving voorziet in het kunnen publiceren van rapportages aan een ongelimiteerd aantal gebruikers.
20	E44	Geldt deze eisen voor alle handelingen in de applicatie of voor het wijzigen van stam- en transactie gegevens?	Dit betreft enkel de wijziging in data.
21	E45	Dit is onmogelijk te garanderen zonder te weten welke applicaties dit betreft en wat de specificaties zijn. Er zijn b.v. weegbruggen met verouderde software die niet in een SAAS omgeving geïntegreerd kunnen worden. Hoe wenst Utrecht hier mee om te gaan?	Zie het antwoord op vraag 17.
22	E49	Bedoeld u hier per verwerker/fractie/afvalsoort een apart afvalstroomnummer?	Een verwerker kan meerdere afvalstroomnummers uitgeven afhankelijk van type afval en ontdoener. Een ontdoener (klant) kan meerdere afvalstroomnummers hebben, afhankelijk van type afval (bijvoorbeeld KGA per afvaltype een apart afvalstroomnummer) en samenhangende wet- en regelgeving.
23	E69	Wordt met deze eis integratie met b.v. een applicaties als DocuSign bedoeld?	Ja, indien dat nodig is om aan de betreffende eis te voldoen.
24	E80	Via welke applicatie verloopt de facturatie? Onze applicatie of SAP? Wij nemen aan SAP, klopt dat?	Ja, zie antwoord op vraag 16.
25	E88 & E90	U refereert hier aan functionaliteiten van een Klantenportaal en adresseert Burgers. Is het de bedoeling Burgers in te laten loggen op een Klantenportaal?	Het is de bedoeling de functionaliteit te bieden aan de burger/klant zoals vermeld in de eisen. Of ingelogd moet worden is afhankelijk van uw definitie en invulling daarvan.

Volg nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	E101	De applicatie is hiervoor geschikt. Moeten we in de aanbidding rekening houden met de EBA implementatie inzet of is dat een vervolgtraject?	Ja, de kosten hiervoor dient inschrijver op te nemen in het prijsinvalformulier onder implementatiekosten (eenmalig). Deze kosten kunnen echter pas in rekening worden gebracht op het moment dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd.
27	E102	Het Databasemodel en alle info van het Databasemodel is bedrijfskritische en concurrentie gevoelige informatie? Hoe borgt Utrecht dat deze informatie strikt vertrouwelijk wordt behandeld en niet bij con-collega's terecht komt?	Informatie die inschrijver verschaft, wordt vertrouwelijk behandeld en niet aan derden verstrekt.
28	E104	In een SAAS omgeving is dit een onmogelijke eis. In een SAAS omgeving wordt voor alle klanten/gebruikers de software gelijktijdig aangepast. Indien dit een harde eis is, is het mogelijk onze applicatie in een aparte Cloud omgeving beschikbaar te stellen zodat Utrecht wel de regie heeft over wijzigingen (Applicatie as a Service). Hier mee vervalt wel het voordeel van SAAS. Voor welke optie opteert Utrecht?	Opdrachtgever stemt hiermee in, aan Eis 104 wordt het volgende toegevoegd: In geval van volledig SAAS vervalt de acceptatie van de testversie maar wordt opdrachtgever minimaal twee weken van tevoren geïnformeerd over de geplande update/upgrade en alle inhoudelijke wijzigingen die hier in plaatsvinden.
29	E105	Wenst Utrecht dagelijks een back up van de software, of wordt hiermee de data bedoeld (d.w.z.. transactiedata, parameters en stamgegevens?	Het betreft primair het back-uppen van de data, die via de software beschikbaar moet blijven.
30	E106	Verwacht u dat deze dienst door de leverancier wordt uitgevoerd of dient Functioneel Beheer van Utrecht deze mogelijkheid te hebben?	Zie eis 31, dit moet eenvoudig kunnen plaatsvinden door medewerkers van gemeente Utrecht.
31	E114	Dit is mogelijk in een Applicatie as a Service/Cloud omgeving niet in SAAS waar tientallen gebruikers gelijktijdig gebruik van maken. Voor welke optie opteert Utrecht?	In geval van een volledige SAAS oplossing vervalt eis 114.
32	Offerteaanvraag 5.2.1 Informatiebeveiliging	Op dit moment zijn wij bezig met optimalisaties omtrent informatiebeveiliging. De certificering hebben wij op dit moment nog niet rond en wij zijn er niet zeker van of wij deze op 14 oktober kunnen aanleveren. Gaat opdrachtgever akkoord met een indiening onder voorbehoud van het aanleveren van de certificering en/of maatregelen die worden genomen op het gebied van informatiebeveiliging?	Op het moment van indienen mag inschrijver tevens over "gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging" beschikken. Een certificaat is niet noodzakelijk al dient de gelijkwaardigheid aangetoond te worden.

Volg nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Offerteaanvraag 7.2.1 Gunningscriterium 1: Gebruikersscenario's	Een aantal van de functies die zijn omschreven in de gebruikersscenario's in bijlage 2 hebben wij op dit moment nog niet ontwikkeld. Deze kunnen wij bij gunning volledig op maat (naar wensen van de opdrachtgever) bouwen. Hoe voorziet u dat wij omgaan met de aanlevering van deze gebruikersscenario's? Is het bijvoorbeeld toegestaan om voor deze gebruikersscenario's te omschrijven hoe wij deze voor ons zien?	Gebruikersscenario's die niet kunnen worden ingediend, kunnen niet beoordeeld worden en ontvangen een score 0 voor het desbetreffende gebruikersscenario.
34	Offerteaanvraag 7.2.4 Gunningscriterium 4	Het plafondbedrag is vastgesteld op € 1.000.000 excl BTW. Geldt dit budget per jaar of over de initiële looptijd van vier jaar?	Zie antwoord op vraag 4.
35	Offerteaanvraag 5.2.2 Kerncompetentie 4	Er wordt gevraagd om het aanleveren van een referentie voor software voor afvalinzameling met fysieke documenten. Eerder in het document (1.1) wordt aangegeven dat de opdrachtgever wil overstappen op digitale documentatie. Wij werken nu al enkel met digitale documentatie. Gaat opdrachtgever akkoord met een referentie voor software voor afvalinzameling met digitale documentatie?	Nee, hier kan Utrecht niet mee instemmen. Vooralsnog zal het proces plaatsvinden op basis van fysieke documenten. Pas op later moment, tijdens de contractduur, zal de overstap naar digitale documenten worden gemaakt.
36	Offerteaanvraag	In Eis 45 schrijft U: Uw software kan standaard koppelen met externe applicaties. U voert hiertoe geen beperkingen op. Kunt u aangeven aan welke eisen de standaardkoppeling moet voldoen gezien de vele variabelen die van invloed zijn.	Zie antwoord op vraag 17.
37	Offerteaanvraag	Op welke wijze worden commerciële orders/volmeldingen gecommuniceerd, of vindt commerciële inzameling alleen plaats via statische inzameling?	Commerciële inzameling vindt op dit moment alleen plaats via statische inzameling.
38	Offerteaanvraag	Behoort de optimalisatie van de inzameling van de ondergrondse containers ook tot de uitvraag?	Nee, op dit moment niet. Zie tevens eis 34.
39	Offerteaanvraag	Op p6 schrijft U: Zoals gesteld is in de inleiding wil de gemeente blijven ontwikkelen wat betekent dat naast bovenstaande doelen ook andere invullingen en ontwikkelingen deel kunnen uitmaken van de opdracht. U bedoelt meerwerk na gunning, dat los staat van de aanbesteding?	Zie hiervoor eis 18 en 19 waar dit in verder detail staat beschreven.

Volg nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40	Offerteaanvraag	U schrijft op p7 "De gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad". Betekent dit ook dat per 2025 alle afvalinzamelvoertuigen uitstootvrij zullen zijn? In hoeverre speelt dit een rol in deze aanbesteding?	In deze paragraaf zijn de algemene ambities van Utrecht geschetst. Dit heeft geen betrekking op deze aanbesteding.
41	Offerteaanvraag	Commerciële route inzameling en burgerlijk grofvuil met gebruik van tablets. Kunt U 'met gebruik van tablets' nader toelichten?	Zie hiervoor paragraaf 6.9.
42		Wat is de beoogde implementatie termijn voor de nieuwe software tbv de afvalinzameling?	De software dient uiterlijk november 2022 volledig operationeel te zijn.
43		Bij 2.4 eerste alinea wordt gesteld dat door inschrijving akkoord word gegaan met alle eisen. Wat is het traject wanneer bepaalde eisen nu niet kunnen worden uitgevoerd maar wel nadrukkelijk op de roadmap van het systeem staan waar we mee zouden willen inschrijven.	Bij verificatie na het voornemen tot gunnen dient er geen twijfel te bestaan bij opdrachtgever of eisen al dan niet worden ingevuld. Enkel op kleine en niet essentiële onderdelen (ter beoordeling door opdrachtgever) is het mogelijk dit op later tijdstip in te vullen. Op het moment van acceptatie dient aan alle eisen voldaan te worden.
44		Is een gefaseerde aanpak toegestaan? Hierbij wordt de nieuwe software in logische fases opgeleverd. – Hoe wordt er dan in dit kader met de POC omgegaan? In de eerste fase van het project kan dan nog niet de volledige POC worden doorlopen. – Hoe wordt er in dit kader omgegaan met de referenties? In de eerste fase van het project kunnen de kerncompetenties nog niet worden aangetoond. – Hoe wordt er in dit kader omgegaan met het desbetreffende gebruikersscenario?	Een gefaseerde aanpak is toegestaan, mits dat past binnen de kaders zoals aangegeven in de eisen. Bij een dergelijke aanpak geldt de laatste deelacceptatie als acceptatie. – Zie toelichting onder 1.1 (laatste alinea). – De kerncompetenties betreffen vaardigheden waarvan Utrecht verlangt dat inschrijver daar reeds over beschikt met zijn software en dat aantoon met een referentie. – Het gebruikersscenario dient als video overlegd te worden voor beoordeling. In het geval dergelijke scenario's niet uitgevoerd kunnen worden, kan hier geen beoordeling aan worden toegekend wat wordt uitgedrukt met een score 0 voor dat betreffende scenario.
45		Bij 5.2.2 is er steeds sprake van dat de software tenminste 6 maanden operationeel is bij de referent. Vanaf welke datum wordt die 6 maanden berekend?	De betreffende opdracht die als referentie wordt genoemd dient in de afgelopen 3 jaar succesvol afgerond te zijn of nog te lopen, teruggerekend vanaf het moment van inschrijving. De duur van de deze opdracht dient minimaal 6 maanden te zijn.
46		Mogen referenten buiten Nederland worden opgevoerd?	Ja.
47		In hoeverre moet al de data die momenteel in het huidige systeem zit worden meegenomen naar het nieuwe systeem? Moet deze dataconversie geautomatiseerd plaatsvinden?	Ja, dit betreft alle data (excl. niet relevant/niet actieve data). Ja, mogelijk vindt dit geautomatiseerd plaats. Dit laat Utrecht aan inschrijver over.

Volg nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
48		Dit project zal een gezamenlijke inspanning vergen. Welke maatregelen gaat IMH nemen om vanuit de kant van IMH tijdens de implementatie de juiste personen beschikbaar te stellen voor dit project.	Utrecht probeert hier de juiste mensen vrij te plannen voor dit project.
49		Bij 6. is sprake van "een of beide percelen" kunt u dit nader toelichten?	Zie antwoord op vraag 12.
50		Moet het commerciële deel van de software volledig geïntegreerd zijn met de gemeentelijke processen zodat bijvoorbeeld een wagen en personeel tegelijkertijd voor beide ingezet kan worden?	Ja.
51		Kunt u de eisen inzake de STOSAG en EBA nader specificeren?	Zie antwoord op vraag 26.
52		Is de verwerking van weegbruggegevens alleen van toepassing op eigen wagens? Of maken bedrijven en burgers ook gebruik van de weegbrug en moeten ook deze gegevens verwerkt worden?	Dit betreft uitsluitend weegbruggen van derden waar Utrecht gebruik van maakt.
53		Moet de route optimalisatie geheel geïntegreerd zijn in de planning van de software zodat er geen interfaces gemaakt hoeven te worden?	Dat is aan opdrachtnemer.
54		Geeft IMH voorrang aan inzendingen van één leverancier boven inzendingen van meerdere leveranciers?	Nee, wij verwijzen graag naar de aanbestedingsleidraad.
55		Geeft IMH voorrang aan volledig geïntegreerde oplossingen van leveranciers?	Hier verwijzen wij graag naar de gunningcriteria.