

De Inschrijvingstermijn sluit **vrijdag 13 januari 2023 om 12:00**.

De gemeente reserveert in ieder geval **dinsdag 17** en **donderdag 19 januari 2023** voor het beoordelen van de use cases / demo's. Graag deze dagen beschikbaar houden voor het presenteren van de use cases.

Nr	Vraagnr. Nv1	Vraag Nv2	Antwoord Nv2
221	Nv1 vraag 10	De uitleg van de gemeente is helder, maar is niet het punt dat Opdrachtnemer wil maken in relatie tot deze eis. Opdrachtnemer komt objectief meetbare performance normen overeen met de gemeente welke worden vastgelegd in de SLA. Opdrachtnemer is aan deze normen gehouden. De formulering van dit artikel zorgt er voor dat de actuele performance van de Dienst de norm wordt, in plaats van de norm die is vastgelegd in de SLA. Is de gemeente het met Opdrachtnemer eens dat in dit artikel dient te worden verwezen naar de overeengekomen norm en niet naar de daadwerkelijke, actuele norm?	Aangepast artikel art. 8.10 iv GIBIT: dat bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de performance van de ICT Prestatie ten minste <u>blijft voldoen aan de overeengekomen SLA</u> en dat de ICT Prestatie blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik.
222	Nv1 vraag 14	Is de gemeente het met ons een dat de verantwoordelijkheid voor de documentatie van instellingen en configuratie items, voor zover deze worden beheerd door functioneel beheerders van Opdrachtgever ligt bij de Opdrachtgever? Zo nee: op welke wijze zullen de beheerders van de gemeente Opdrachtnemer op de hoogte stellen van wijzigingen in de configuratie/instellingen die zij hebben aangebracht, zodat deze door Opdrachtnemer kunnen worden verwerkt in de documentatie?	Art. 11.3 luidt: "dat zij een juiste en volledige beschrijving geeft van de door de Leverancier in het kader van de Implementatie of het Onderhoud gemaakte instellingen/parametriseringen". Het betreft hier dus alleen een verantwoordelijkheid voor de documentatie van de door de leverancier gemaakte instellingen en parametrisering. Leverancier is dus niet verantwoordelijk voor de documentatie van door functioneel beheerders van Opdrachtgever gemaakte instellingen en parametrisering. Daarvoor is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
223	Nv1 vraag 17	Artikel 13.3 van de concept overeenkomst laat veel ruimte voor interpretatie ten aanzien van de schade die al dan niet onderdeel is van de aansprakelijkheid. Los van de gebruikte termen 'direct' en 'indirect' stellen wij voor om concreet vast te leggen welke schade voor vergoeding in aanmerking komt en welke niet, teneinde te voorkomen dat er verschillen in interpretatie ontstaan. Onze oorspronkelijke vraag geeft ons voorstel hierbij goed weer. Is de gemeente bereid om een dergelijke concrete definitie op te nemen als aanpassing van art. 13.3 van de Concept Overeenkomst?	Bij nader inzien begrijpen we de wens voor verduidelijking en gaan akkoord met een aanpassing. Art. 13.3 in de concept overeenkomst wordt als volgt gewijzigd en daarmee in lijn gebracht met de GIBIT: 'De partij die tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade. De aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De beperking van deze aansprakelijkheid komt te vervallen indien de niet nakoming is veroorzaakt door opzet en/of grove nalatigheid van de partij die tekortschiet in de nakoming.'
224	Nv1 vraag 23	Artikel 25.1 spreekt van "een andere overeengekomen norm". Is de gemeente bereid om voor de invulling van dit artikel ISO27001 overeen te komen?	ISO27001 is één van die normen.
225	Nv1 vraag 25	Is een afwijking van de algemene voorwaarden die is opgenomen in de Nv1 uitsluitend geldig voor de vragensteller, of voor alle gegadigden in de aanbesteding?	Het gelijkheidsbeginsel uit de aanbestedingswet is onverminderd van toepassing. Dat betekent dat dezelfde voorwaarden voor alle inschrijvers van toepassing zijn.
226	Nv1 vraag 45	"Wordt in dit verband een ""zo dekkend mogelijk taakrooster bedoeld?"" (Hierin komen de werktijden en eigenschappen van medewerkers en middelen en de uit te voeren taken samen."	Zo dekkend mogelijk betekent dat alle te vervullen diensten en taken voor zover mogelijk o.b.v. de roostervoorwaarden en personeelslimieten moeten zijn ingevuld / voorzien van een uitvoerende.
227	Nv1 vraag 53	"Het systeem biedt ten aanzien van feestdagen twee opties: Feestdagen worden automatisch bepaald (maar kunnen niet handmatig worden aangepast), óf Feestdagen kunnen handmatig worden aangepast, maar moeten dan ook handmatig worden geregistreerd. Is het aanbieden van de keuzemogelijkheid een acceptabele invulling van deze eis?"	Als daarmee kan worden voldaan aan de aangepaste eis 47 is dat akkoord.

228 Nvl vraag 55	"Is het volgende voor de gemeente een acceptabel invulling van deze eis: Per team (plangroep) kan worden aangegeven welke soorten aanvragen niet-beschikbaarheid dienen te worden goedgekeurd, en welke automatisch worden goedgekeurd. Bovendien kan worden aangegeven welke gebruikers geautoriseerd zijn om deze aanvragen goed te keuren. "	Als daarmee kan worden voldaan aan de aangepaste eis 53 is dat akkoord.
229 Nvl vraag 58	"Is de gemeente het met ons eens dat zij de bron van informatie is als het gaat om de inhoud van de CAO, de URU en de ARU en dat de gemeente de Opdrachtnemer in eerste instantie op de hoogte stelt van wijzigingen in genoemde regelingen? Opdrachtnemer zal relevante wijzigingen vervolgens opnemen in de rekenregels en de gemeente informeren over de wijzigingen die van invloed zijn op het roosterproces. "	Aangepaste eis 56: Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen nader overeen wie wie informeert betreffende nieuwe wetgeving welke van invloed kan zijn op het roosterproces bij Opdrachtgever.
230 Nvl vraag 61	Het vakantieplanning scherm is specifiek ontworpen voor de vakantieplanning. In dit scherm worden geen diensten en taken gepland, maar vakantie periodes. Hierdoor is een deel van de eisen niet van toepassing. Daarnaast heeft een planner die aan de slag gaat met de vakantieplanning andere behoeften op het gebied van filtering, sortering en weergave van medewerkers. Al met al zijn vrijwel alle eisen in paragraaf 6.13 en 6.14 niet van toepassing op een goed scherm voor een vakantieplanning. Onze suggestie is om deze eisen specifiek voor het vakantierooster te laten vervallen. Is de gemeente daartoe bereid?	Eis 72 vervalt.
231 Nvl vraag 68	"De beschrijving van eis 86 en het antwoord op vraag 68 bevatten een tegenstrijdigheid: er wordt gevraagd naar zelfroosteren (medewerkers bepalen zelf het eigen rooster), en tegelijkertijd lijkt er te worden verwezen naar automatische roosterfunctionaliteit ("Dat het systeem niet eerst persoon A helemaal vol gaat plannen..."). Automatische roosterfunctionaliteit en zelfroosteren laten zich niet in hetzelfde roosterproces combineren. Kan de gemeente aangeven of met deze eis zelfroosterfunctionaliteit wordt gevraagd, of automatische roosterfunctionaliteit? "	Het in Nvl1 gegeven antwoord is inderdaad niet het juiste antwoord op de vraag. Aangepaste eis 86: Het systeem maakt het mogelijk dat teams zelf het rooster bepalen (zelfroosteren). Het systeem bewaakt dat aan de roostervoorwaarden - zoals bezettingseisen, Arbeidstijdenwet, CAO - wordt voldaan. De planner heeft de mogelijkheid om uiteindelijk het definitieve rooster vast te stellen.
232 Nvl vraag 130	"Is het volgende een passende invulling van eis 109? Omdat het tonen van waarden die gerelateerd zijn aan een andere, dan de geopende periode snel tot misverstanden of verwarring leiden (in theorie zou je het rooster van mei kunnen raadplegen, terwijl de tellerstanden van het eerste kwartaal worden getoond), kunnen binnen onze oplossing de volgende standen van de genoemde worden getoond : - Stand aan begin van geopende periode - Stand aan het einde van geopende periode - Balans over de geopende periode (eindstand-beginstand) - Eindejaarssaldo. "	Aangepaste eis 109: Op het scherm kan gelijktijdig met het getoonde rooster (zie eis 108) per persoon minimaal de volgende Kengetallen worden getoond (zie ook Eis 44): • Contracturen • Gewerkte uren • Gewerkte uren inhuur • Verlofrechten en -saldi • Overwerk en TOD-saldi • Compensatie-urensaldi Van deze waarden dienen te worden getoond: - Stand aan begin van geopende periode - Stand aan het einde van geopende periode - Balans over de geopende periode (eindstand-beginstand) - Eindejaarssaldo.

233 Nvl vraag 82	"De performance voldoet aan onderstaande maximale gemiddelde verwerkingstijden. Hierbij wordt uitgegaan van het volgende : • Er wordt voldaan aan de door Leverancier gestelde hard- en software eisen en aanbevelingen; • Er wordt geen vertraging veroorzaakt als gevolg van trage netwerk verbindingen 'en-route'; • Er wordt gecontroleerd met standaard ATW regels. Aanvullende regels kunnen vertraging veroorzaken; • Er wordt uitgegaan van een medewerker met 1 inzet. Het opvragen van een eigen rooster door Medewerker: 3 sec Plannen van een shift door Medewerker: 1 sec Openen rooster van 28 dagen voor 100 medewerkers door Planner: 10 sec bij een Load tot en met 7,5% 30 sec bij een hogere Load Plannen van een shift door Planner 1 sec Binnen onze standaard dienst kunnen andere normen niet worden gemeten en daarom niet worden toegepast."	Eis blijft gehandhaafd. In voorkomende gevallen neemt Opdrachtgever zelf het initiatief om dit te meten.
234 Nvl vraag 83	"Mogen wij er van uit gaan dat de zin: ""Het e.e.a. afhankelijk van de functionele en technische invulling van de koppeling, waarbij de gemeente zich graag laat adviseren."" inhoudt dat het functioneel en technisch ontwerp van de koppeling met SAP SuccessFactors als onderdeel van het project in onderling overleg en op basis van advies van Leverancier nader vormgegeven zal worden, rekening houdend met de technische mogelijkheden van beide systemen en met gangbare inrichtingen (best practices) van dergelijke koppelingen?"	Ja.
235 Nvl vraag 131	"Is het volgende een passen invulling van eis 141: Leverancier test bij elke nieuwe versie de standaard functionaliteit van het systeem, waaronder de functionaliteit voor de realisatie van koppelingen. Opdrachtgever test de koppelingen die (gebruikmakend van genoemde functionaliteit) zijn gerealiseerd. "	Aangepaste eis 141: Volwassenheid: Opdrachtnemer voert technische tests uit aan de koppelingen bij iedere wijziging van haar applicatie, zodat de koppelingen technisch functioneren. Deze tests vinden plaats voordat Opdrachtgever functionele tests aan de koppeling uitvoert. Indien Opdrachtgever akkoord is, kan de nieuwe versie / release in productie.
236 Nvl vraag 101	"Mogen wij er van uit gaan dat onze beoordeling van de relevantie van de inhoud van 'de GEMMA', 'de lijst met open standaarden voor pas-toe-of-leg-uit', de 'pas-toe-of-leg-uit lijst van het Forum Standaardisatie' en 'Bijlage 9 - SaaS aansluitvoorwaarden v 1.5' leidend is als het gaat om de bepaling van betreffend deel van scope van de opdracht? Zo nee: kan de gemeente alsnog specifiek aangeven welke standaarden uit de genoemde documenten van toepassing/relevant zijn voor de onderhavige aanbesteding en aan deze standaarden concreet invulling geven in de aanbestedingsdocumentatie? "	Ja, met dien verstande dat het principe pas-toe-of-leg-uit wel van toepassing blijft.
237 Nvl vraag 111	"Het antwoord op vraag 111 van de Nvl, heeft slechts ten dele betrekking op de gestelde vraag. Het eerste deel van de vraag luidde: ""Opdrachtnemer gebruikt best practices en processen uit ITIL en ASL, echter niet alle. Is dit een acceptabele invulling van deze eis?"" Kunt u deze vraag alsnog beantwoorden?"	Aangepaste eis 221: De beheerprocessen (zoals Incident, Problem, Change en Release Management) van Opdrachtnemer zijn op basis van de meest recente versies van ITIL, ASL en BSL ingericht. Hierop is een pas-toe-of-leg-uit principe van toepassing: Opdrachtnemer mag zelf bepalen of zij zich hieraan houdt, maar als zij besluit dat niet te doen, moet zij wel uitleggen waarom niet.
238 Nvl vraag 141	"Is het voor de gemeente acceptabel dat de Opdrachtnemer alléén vooraf aan gepland onderhoud of een release de gemeente op de hoogte brengt van eventuele risico's als de gemeente actief onderdeel moet zijn van eventuele mitigerende maatregelen? Risico's die voor rekening zijn van de opdrachtnemer zijn immers afgedekt door SLA afspraken met betrekking tot de beschikbaarheid van de applicatie. "	Nee. Opdrachtgever wil weten wat de risico's zijn, ook als er geen mitigerende maatregelen (kunnen worden) genomen. Aangepaste eis 260: Opdrachtnemer stuurt 10 werkdagen voor gepland onderhoud of een release een risicoanalyse van gepland onderhoud dan wel de release aan Opdrachtgever indien de mogelijkheid bestaat dat door het gepland onderhoud of de release de afgesproken SLA-normen niet (kunnen) worden gehaald.

- 239 Nvl vraag 151 Oprachtnemer is reeds ISO27001 gecertificeerd, maar heeft tijd nodig om de nog ontbrekende controls te implementeren. Is het voor de gemeente acceptabel dat opdrachtnemer de nog ontbrekende controls heeft geïmplementeerd binnen een jaar na contractondertekening?
- Akkoord. Ontbrekende controls moeten binnen een jaar na contracttekening zijn doorgevoerd. Bewijslast hiervoor ligt bij Opdrachtnemer.
- 240 Nvl vraag 154 "Wijzigingen op medewerkerstamgegevens, gebruikers, rechten en rollen, dienst- en taakrooster worden gelogd in de applicatie en zijn herleidbaar naar een specifieke gebruiker en daarmee naar natuurlijke personen. Daarnaast is het mogelijk om een point-in-time recovery te doen op het moment dat er (te) veel data is verwijderd. Is het voor de gemeente acceptabel dat hier standaard geen notificaties over worden verstuurd, en dit deel van deze eis daarmee vervallen?"
- Aangepaste eis 298: Mutaties op Opdrachtgever haar tenant/omgeving zijn traceerbaar naar natuurlijke personen. Mutaties vanuit Opdrachtgever zijn traceerbaar door Opdrachtgever, mutaties vanuit Opdrachtnemer zijn traceerbaar door Opdrachtnemer.
- 241 Nvl vraag 115 - deel 1 Een van de eisen betreft een NLX gateway component. Opdrachtnemer is van mening dat dit een overheidsspecifieke eis is voor gegevensuitwisselingen tussen overheid instanties. Opdrachtnemer is daarom van mening dat deze eis niet van toepassing is op een algemene roosterapplicatie. Kan de gemeente bevestigen dat deze eis kan komen te vervallen? (Eis 4 uit paragraaf 2.2.2 Technische wensen aan additioneel te ontwikkelen API's).
- De noodzaak om te integreren op de NLX-gateway (API-gateway) zal samen worden uitgewerkt met de koppeling naar SAP SuccessFactors.
- 242 Nvl vraag 115 - deel 2 Opdrachtnemer innovatieve organisatie die veel investeert in R&D. We kunnen ons niet veroorloven om onderdelen van de applicatie open source aan te bieden, of het intellectueel eigendom uit handen te geven. Op het moment dat wij een API toevoegen aan de applicatie op verzoek van de gemeente dan blijft het intellectueel eigendom van de opdrachtnemer. Het verzoek aan de gemeente is daarom om deze eis te laten vervallen.
- Voor zover het een maatwerkspecifieke API is, onlosmakelijk verbonden met de applicatie, het informatiemodel en het datamodel van Opdrachtnemer, dan akkoord.
- 243 Nvl vraag 146 "Kan de opdrachtgever bevestigen dat alleen de standaard webbrowsers relevant zijn in deze eis voor een volledige SaaS webbapplicatie?
- In bijlage 8 zijn de webbrowsers Edge Chromium (86.0.622.38) en Firefox (78.3.1) opgenomen deze webbrowsers en hun versies en onderliggende Windows besturingssysteem dienen minimaal te worden ondersteund.
- De lijst bevat namelijk (bijvoorbeeld) ook een verschillende plug-ins die juist expliciet zijn uitgesloten door andere eisen. Denk aan citrix receivers, remote desktop apps, adobe flashplayer. Om eventuele misverstanden te voorkomen willen wij de opdrachtgever dringend vragen om expliciet te beschrijven welke onderdelen van de lijst van toepassing zijn indien dit andere zijn dat de genoemde browsers. "
- 244 Nvl vraag 26 - deel 1 "Is Opdrachtgever bereid om het volgende in de op te stellen SLA op te nemen met betrekking tot prioritering van issues? ""Prioritering vindt plaats volgens vastgestelde normen op basis van de omvang (het aantal gebruikers dat last heeft van het issue) en de urgentie (grootte van het probleem). Systeem niet beschikbaar: 1 gebruiker: prio 3 Meerdere gebruikers: Prio 2 Alle gebruikers: Prio 1 Fout veroorzaakt verstoring bedrijfsproces, geen workaround beschikbaar: 1 gebruiker: prio 3 Meerdere gebruikers: Prio 2 Alle gebruikers: Prio 2 Fout veroorzaakt verstoring bedrijfsproces, wel workaround beschikbaar: 1 gebruiker: prio 4 Meerdere gebruikers: Prio 3 Alle gebruikers: Prio 3 Er is geen sprake van een Fout, maar een wens, vraag, wijzigingsverzoek o.i.d.: In alle gevallen: prio 4. "" "
- Aangepaste eis 230: Storingen worden voorzien van één van onderstaande prioriteiten:
- | | Volledige systeem niet beschikbaar | Deel van het systeem niet beschikbaar | |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| | | Geen workaround | Wel workaround |
| 1 gebruiker | Prio 3 | Prio 3 | Prio 4 |
| 1 gebruiker < x < alle gebruikers | Prio 2 | Prio 2 | Prio 3 |
| Alle gebruikers | Prio 1 | Prio 2 | Prio 3 |
- Aangepaste eis 233: Op een Vraag wordt binnen 5 werkdagen inhoudelijk gereageerd. Een eventuele oplossing wordt in overleg gerealiseerd.
- Aangepaste eis 234: Op een Wijzigingsverzoek wordt binnen 10 werkdagen inhoudelijk gereageerd. Een eventuele oplossing wordt in overleg gerealiseerd.

245	NvI vraag 26 - deel 2	"Is Opdrachtgever bereid om het volgende op te nemen in de op te stellen SLA ten aanzien van de respons- en oplostijden van issues ? ""Prio 1: respons < 1 klokuur, oplos < 4 klokuur Prio 2: respons: < 2 klokuur, oplos < 24 klokuren Prio 3: respons: < 4 kantooruur, oplos < 1 week Prio 4: respons: < 8 kantooruur, oplos in overleg."" "	Aangepaste eis 231: De prioriteiten kennen de volgende Oplostijden: • Prioriteit 1 – Reactietijd < 1 klokuur en Oplostijd < 4 klokuren. • Prioriteit 2 – Reactietijd < 2 klokuren en Oplostijd < 24 klokuren. • Prioriteit 3 – Reactietijd < 4 kantooruren en Oplostijd < 1 week. • Prioriteit 4 – Reactietijd < 8 kantooruren en Oplostijd in overleg. Oplostijd en Reactietijd gedefinieerd in hoofdstuk 8 van Offerteaanvraag Roosterapplicatie.
246	NvI vraag 26 - deel 3	"De eisen 270 en 271 zijn niet in overeenstemming met de eisen in § 6.26 (en/of onze voorstellen daarover). Is Opdrachtgever bereid om deze eisen te laten vervallen? Zo nee: hoe verhouden de eisen 270 en 271 zich tot de normen die in § 6.26 zijn opgenomen? "	Akkoord de eisen 270 en 271 komen te vervallen.
247	NvI vraag 26 - deel 4	"Is Opdrachtgever bereid om afspraken over het window waarbinnen back-ups worden gemaakt niet op te nemen in de SLA, indien back-ups zonder downtime kunnen worden gemaakt? "	Aangepaste eis 278: De back-up vindt plaats tussen 21:00 en 06:00. Indien het maken van de back-up geen negatief effect heeft op de performance van het systeem voor gebruikers, staat het Opdrachtnemer vrij op elk moment de back-up uit te voeren.