

Aanbesteding: Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: BV2022-0051

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage C lijn 86

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het CROW Keurmerk voor wegbeheersystematiek 2019 bij verificatie aangetoond dient te worden middels een vermelding op <https://www.crow.nl/thema-s/wegbeheer-en-wegonderhoud/wegbeheersystematiek/keurmerk-beheersoftware-voor-wegbeheer> ?

Antwoord:

Nee, dit is wel de methode om te tonen dat aan de eisen voldaan wordt. Maar een minimaal gelijkwaardige certificering/keurmerk wordt ook geaccepteerd. Inschrijver dient dan wel de gelijkwaardigheid aan te tonen met zijn inschrijving.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 08-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage H Implementatie- en conversieplan (K4)

Vraag:

De gestelde 8 pagina's voor het implementatieplan zijn beperkt. Gaat u akkoord met het aanleveren van een losse planning als bijlage?

Antwoord:

Nee. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de planning onderdeel is van het implementatieplan. Voorblad en inhoudsopgave vallen daarentegen niet onder de 8 inhoudelijke pagina's.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 08-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage H Implementatie- en conversieplan (K4)

Vraag:

De gestelde 8 pagina's voor het implementatieplan zijn beperkt. Kunt u bevestigen dat dit aantal exclusief voorblad en inhoudsopgave is?

Antwoord:

Ja. Voorblad en inhoudsopgave vallen niet onder de 8 inhoudelijke pagina's. Is aangepast in paragraaf 5.2.1.4 van het beschrijvend document. Een aangepaste versie wordt met de nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen:

P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op:

08-04-2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Conceptovereenkomst artikel 1.2

Vraag:

De beschrijving van de acceptatieprocedure maakt onderdeel uit van het conversie/implementatieplan maar staat hoger in rangorde dan het conversie/implementatieplan. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

Punt 6 van artikel 1.2 van de conceptovereenkomst komt te vervallen. De acceptatieprocedure maakt onderdeel uit van het conversie/implementatieplan. Een aangepaste versie van de conceptovereenkomst wordt met de nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen:

P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op:

08-04-2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Conceptovereenkomst artikel 3.7

Vraag:

De looptijd van de gebruikersrechten is gelijk aan de looptijd van deze overeenkomst en niet eeuwigdurend. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Artikel 3.7 van de conceptovereenkomst wordt gewijzigd in "De looptijd van

de Gebruikersrechten is gelijk aan de looptijd van deze Overeenkomst.” Een aangepaste versie van de conceptovereenkomst wordt met de nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 08-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
6 Conceptovereenkomst artikel 6.2

Vraag:

Bij Implementatie van een Update zal, anders dan bij de Implementatie van een Upgrade, in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden. Wij gaan er vanuit dat u hiermee bedoeld dat er bij een Upgrade wel een acceptatieprocedure plaats zal vinden. Klopt deze aanname? Zo ja, dit is bij een SaaS oplossing hoogst ongebruikelijk. Dit staat tevens benoemd in artikel 8.11 van de GIBIT. Gaat u ermee akkoord dat voor zowel een Upgrade als een Update in beginsel geen acceptatieprocedures plaatsvinden?

Antwoord:

Voor een update zijn acceptatieprocedures inderdaad niet noodzakelijk. Voor upgrades eist de gemeente Eindhoven wel vooraf een acceptatieprocedure. Dit om te besluiten om af te zien van de betreffende upgrade, tot het gewenste resultaat wel behaald wordt.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 08-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
7 Conceptovereenkomst 13.3

Vraag:

Gaat u ten aanzien van de facturatie akkoord met het volgende schema?

Van de eenmalige kosten:

25% bij opdrachtverstrekking.

25% bij aanvang installatie

50% na eindacceptatie

Alle overige kosten:

100% na eindacceptatie

Antwoord:

Nee, zie artikel 9.2 van de GIBIT.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 08-04-2023

Label: Contract

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Koppelingen

Vraag:

Koppeling MOR en HeAPP. Is deze koppeling verplicht om te leveren of is dit een wens van de gemeente?

Antwoord:

Dit is een wens, zie lijn 14 van bijlage D.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 08-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage 1 Algemene eisen BOR en MOR - ALG16

Vraag:

Wij gaan er vanuit dat digitoegankelijkheid enkel vereist wordt voor onderdelen die door de burger worden gebruikt. Is deze aanname correct?

Antwoord:

In de uitvraag wordt geen website uitgevraagd die toegankelijk is voor burgers. Het meldingsysteem is toegankelijk voor intere medewerkers en participanten die een aandeel hebben in het afhandelen van meldingen. Voor het maken van meldingen via internet wordt gebruik gemaakt van een webformulier op de gemeentelijke website. Is verwijderd uit bijlage 1 en bij de nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 08-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

10

Bijlage E lijnen 17 en 18

Vraag:

Deze eisen staan wel in bijlage E maar niet in Bijlage G. Dit zijn ook geen onderdelen die gemakkelijk aantoonbaar zijn in een demo. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

Klopt eis in lijn 17 vervalt voor de demo. De tijden genoemd bij lijn 18 worden wel gehandhaafd bij de demo, zonder toetsing op het aantal gebruikers en snelheid van de internetverbinding. Dit is aangepast in bijlage E en met de nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 08-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage E lijn 76

Vraag:

Meldingen worden niet automatisch verwijderd. Dit is ook niet conform de archiefwet. Applicatie biedt functionaliteit waarmee conform archiefwet de meldingen kunnen worden opgeschoond, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, de opdrachtnemer voert dit periodiek uit en geeft hier terugkoppeling op. Inclusief een bestand van de verwijderde meldingen met uitsluit van alle velden die mogelijk persoonsgegevens bevatten. Bijlage E is hierop aangepast en bij de nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 08-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage E lijn 48

Vraag:

Deze eis staat in eisen MOR, maar gaat over beheersysteem, hoort deze eis bij MOR of is dit een BOR eis die per abuis in MOR terecht is gekomen?

Antwoord:

Nee, we willen de productiedatabase van het MOR-systeem kunnen raadplegen. Bijlage E is hierop aangepast en wordt bij de nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 08-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:
Kan Leverancier nieuwe vragen indienen bij de 2e vragenronde?

Antwoord:
Ja, dit is mogelijk.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 08-04-2023
Label: Proces

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage E Functionele Eisen MOR

Vraag:
Vanuit de EU is voorgeschreven dat websites van overheden voor burgers moeten voldoen aan de internationale webrichtlijnen voor toegankelijkheid (WCAG 2.1). We zien dit niet terugkomen in de aanbesteding. Kan dit alsnog als eis worden opgenomen?

Antwoord:
In de uitvraag wordt geen website uitgevraagd die toegankelijk is voor burgers. Het meldingsstelsel is toegankelijk voor intere medewerkers en participanten die een aandeel hebben in het afhandelen van meldingen. Voor het maken van meldingen via internet wordt gebruik gemaakt van een webformulier op de gemeentelijke website. Is verwijderd uit bijlage 1 en bij de nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 08-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage H, conversieplan

Vraag:

U stelt het volgende: 'De huidige tabellenstructuur van de BOR-applicatie moet worden gehanteerd. De huidige database kan hiervoor gebruikt worden. En dus alleen de software inrichting geconverteerd hoeft te worden. De grootste uitdaging hierbij is de conversie van de huidige configuraties.

Hoe ziet Aanbestedende dienst dit voor zich dat er dan een andere partij zal aanbieden dan de huidige Leverancier wanneer het bestaande datamodel gebruikt dient te worden?

Deze eis zal van tafel moeten anders is het voor ons als Leverancier onmogelijk om in te schrijven.

Antwoord:

Deze eis blijft staan, de intensief gebruikte technische inrichting ter ondersteuning van de bedrijfsvoering van Stadsbeheer en bijbehorende koppelingen zijn op dit datamodel gebaseerd. De standaarden zoals deze nu landelijk gebruikt worden bieden niet de benodigde mogelijkheden om onze lopende bedrijfsprocessen te ondersteunen. Over gaan op een ander model (standaarden) is dusdanig impactvol dat dit niet zonder afbreukrisico's te realiseren is. Dit valt daarom niet binnen deze uitvraag. Aanbestedende partij is in de veronderstelling dat er voldoende leveranciers zijn zie een vrije inrichting ondersteunen. We bieden via het implementatieplan/conversieplan juist de mogelijkheid voor andere leveranciers om binnen deze implementatieperiode van een jaar te kunnen voldoen.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 08-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
2.1 Achtergrond en doel van de opdracht, blz. 6

Vraag:

Werkt de huidige oplossing hiervoor naar tevredenheid?

Antwoord:

Wij doen geen uitspraken over de tevredenheid rondom de huidige partij. In hoofdstuk 2 beschrijven wij de huidige situatie en de gewenste situatie waaruit blijkt dat deze, in aangevuld met met het programma eisen en wensen, onderling afwijken.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 08-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 17
Onderwerp: 2.2.3 Gewenste situatie, blz. 7

Vraag:
Is de huidige leverancier niet erg in het voordeel en is er hiermee wel een level playing field? Hoe bewaakt u dit?

Antwoord:
Een aantal uitgangspunten hebben we als wens in plaats van eis opgenomen om ook andere leveranciers de kans te bieden om in te schrijven en onderscheidend vermogen te realiseren. Binnen de opdracht is een implementatieperiode van een jaar o.b.v. een implementatie/conversieplan om leveranciers een mogelijkheid te bieden om deel te nemen aan het aanbestedingsproces. Ook voor de huidige leverancier geldt in deze uitvraag dat er andere/aanvullende eisen en wensen zijn t.o.v. de huidige situatie.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 08-04-2023
Label: Proces

Ref.nr. 18
Onderwerp: Standaard verwerkersovereenkomst

Vraag:
Nieuwe versie standaard verwerkersovereenkomst.

Antwoord:
Aanbestedende dienst heeft een nieuwe versie van de standaard verwerkersovereenkomst (bijlage 4) toegevoegd.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 08-04-2023
Label: Contract

Ref.nr. 19
Onderwerp: Bestek, artikel. 5.2.1.6

Vraag:

Sancties op het niet behalen van de overige kwaliteitscriteria'

Wij vragen u dit artikel te verwijderen daar wij denken dat deze boeteregeling disproportioneel is voor dit type aanbesteding. Bovendien staat in de Gibit-voorwaarden reeds beschreven wat de verplichtingen zijn ten aanzien van het leveren van de opdracht en welke maatregelen er worden genomen wanneer hier niet aan wordt voldaan.

Antwoord:

Betreffende passages blijven gehandhaafd, afbreukrisico voor de gemeente Eindhoven is te groot om te voorkomen dat de leverancier de overeengekomen afspraken niet nakomt.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Contract

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst, Artikel 1.

Vraag:

Verwerkersovereenkomst, Artikel 1.

Bewaartermijnen: er staat geen termijn ingevuld

Antwoord:

Dit betreft het addendum, niet de standaard verwerkersovereenkomst. Deze wordt gezamenlijk ingevuld bij gunning. Echter, zoals ook beschreven in het PVE hanteren we 5 jaar voor persoonsgegevens. Zie ter aanvulling bijlage E regel 76.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Contract

Ref.nr.
21

Onderwerp:

VWO, addendum, bijlage 5

Vraag:

In het addendum Verwerkersovereenkomst, artikel 5, heeft u een boeteclausule opgenomen. Wij zien dat dit een disproportionele maatregel. Wij zijn van mening dat een bevoegde instantie, zoals de autoriteit persoonsgegevens, bepaalt of er boeteverplichting is bij overtreding. De

gemeente heeft dan het recht om verlies of schade te verhalen via een reguliere rechtstprocedure. In de voorwaarden die van toepassing zijn op deze opdracht staan de maatregelen goed beschreven mocht de opdrachtgever fouten maken. Daarbij is het boetebedrag niet proportioneel en houdt deze geen rekening met de situatie wanneer bijvoorbeeld een onderaannemer slechts een deel van de totaaloplossing levert. Hierdoor werkt u een barriere op voor geïnteresseerde partijen. Wij vragen u daarom om dit artikel weg te laten.

Antwoord:

Betreffende passages blijven gehandhaafd, afbreukrisico voor de gemeente Eindhoven is te groot om te voorkomen dat de leverancier de overeengekomen afspraken niet nakomt. Zie ook het antwoord op vraag 35: "Het is wel aan gemeente Eindhoven om aan te tonen dat Verwerker zijn verplichtingen uit de genoemde artikelen in artikel 5 van het addendum niet nakomt".

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Contract

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Bijlage E - Regel 67

Vraag:

De Buitenbeter app, het gemeentelijke webformulier en de beschreven standaard StUF EF 3.15 kennen beperkingen waar de gemeente in de praktijk in de meldingen afhandeling tegen aan zal lopen. Neem als voorbeeld meldingen in het buitengebied waarbij de locatiebepaling niet op XY coördinaat kan worden gemaakt maar alleen op straatnaam en huisnummer.

Opdrachtnemer wil graag inschrijven met een meldsysteem met een app en webformulier dat naadloos aansluit en communiceert met het meldsysteem en dus ter vervanging van Buitenbeter en het gemeentelijke webformulier ingezet zal worden. Hiermee geven we ook invulling aan de wens van Bijlage D regel 23.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie beschrijvend document 2.2.3 waar de uitvraag voor een meldings-app uitgesloten wordt en de eis in bijlage E regel 67 waar expliciet om aansluiting met BuitenBeter en gemeentelijk webformulier gevraagd wordt. De opdrachtnemer heeft een jaar implementatietijd om deze koppeling te realiseren. Wij onderkennen echter de onduidelijke geformuleerde uitvraag

bij de wens in Bijlage D regel 23 waar aan immers al voldaan wordt bij het vervullen van bovengenoemde eisen. Wij zien ons dan ook genooddaakt om de maximale fictieve korting in bijlage D, regel 23 toe te kennen aan alle inschrijvers. Zie ter aanvulling ook het antwoord vraag 25: "De aanbieder staat vrij om aanvullend op het gemeentelijke webformulier en BuitenBeter-app andere meldingskanalen aan te bieden mits alle meldingen vanuit de BuitenBeter-app, gemeentelijk webformulier en alternatief meldingskanaal op gelijke wijze in het aangeboden meldingsstelsysteem geregistreerd en afgehandeld kunnen worden".

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage 7d - architectuur

Vraag:

In 2.3.6. van het beschrijvend document geeft u aan dat het mogelijk is om aanpassingen aan de architectuur voor te stellen.

Aanvullend op de aanname dat de opdrachtnemer als alternatief op de BuitenBeter app en het huidige webformulier met een kosteloos alternatief (app en formulier) mag inschrijven stellen wij graag het volgende aan u voor.

Onderdeel D (de app) en onderdeel E ((KCC)webformulier) maken in de voorgestelde architectuur direct connectie met Decos-join. Wij stellen u als alternatief het volgende voor:

Onderdeel D (app) en onderdeel E ((KCC)webformulier) maakt een melding aan in Onderdeel C (meldingen openbare ruimte). Onderdeel C zorgt er dan voor dat Decos - join gedurende het gehele proces up to date is en blijft zodat de archivering en informatiehuishouding in Decos-join geborgd is. Terugkoppeling vanuit Decos - join naar het meldsysteem is dan niet nodig.

De terugkoppeling naar de melder vind plaats vanuit onderdeel C naar de melder via onderdeel D (de app) of via de contactgegevens (ontvangen via de app D of het formulier E).

Antwoord:

Deze vraag is gebaseerd op een aanname op basis van misinterpretatie die hierboven bij het antwoord op vraag 22 staat toegelicht: "Zie beschrijvend document 2.2.3 waar de uitvraag voor een meldings-app uitgesloten wordt en de eis in bijlage E regel 67 waar expliciet om aansluiting met BuitenBeter

en gemeentelijk webformulier gevraagd wordt. De opdrachtnemer heeft een jaar implementatietijd om deze koppeling te realiseren. Wij onderkennen echter de onduidelijke geformuleerde uitvraag bij de wens in Bijlage D regel 23 waar aan immers al voldaan wordt bij het vervullen van bovengenoemde eisen. Wij zien ons dan ook genoodzaakt om de maximale fictieve korting in bijlage D, regel 23 toe te kennen aan alle inschrijvers".

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 1 - Certificaten regel 18 en 20

Vraag:

Inschrijver levert een oplossing waarin wildcard certificaten gebruikt worden. Is het mogelijk om het gebruik van wildcards tijdens de demo toe te lichten of deze eis om te zetten naar een wens?

Antwoord:

Certificaten dienen om de communicatie te beveiligen. Door het gebruik van wildcards vermindert de beveiliging tot een ongewenst toegangsniveau. Eis blijft gehandhaafd.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Beschrijvend Document Meldsysteem en geografisch beheersysteem p7

Vraag:

Onderaan pagina 7 beschrijft u:

Tot de opdracht behoren niet:

- Een app waarin burgers meldingen kunnen registreren;

In Bijlage D regel 23 geeft u echter aan de wens te hebben om melders de registratie van een constatering (een melding) via een kostenloze app en webformulier te kunnen vastleggen.

Hieruit concluderen wij dat de gemeente Eindhoven de (toekomstige) wens heeft om aanvullend op het meldsysteem in de toekomst ook graag gebruik wil maken van een kostenloze app en webformulier, maar dat dit geen

vereiste is voor de huidige inschrijving.

Klopt onze aanname dat de inschrijver een meldsysteem + app en webformulier mag aanbieden mits de app en het webformulier kosteloos zijn en een goed alternatief zijn voor de huidige BuitenBeter app en het (interne)formulier?

Antwoord:

Deze vraag heeft eveneens betrekking op de aanname die beantwoord is bij vraag 22. Echter, de aanbieder staat vrij om aanvullend op het gemeentelijke webformulier en BuitenBeter-app andere meldingskanalen aan te bieden mits alle meldingen vanuit de BuitenBeter-app, gemeentelijk webformulier en alternatief meldingskanaal op gelijke wijze in het aangeboden meldingsstelsel geregistreerd en afgehandeld kunnen worden.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Bijlage 1 Mail 22/23

Vraag:

Inschrijver levert een meldsysteem met geïntegreerde e-mailfunctionaliteit met domein adres van het Meldsysteem (de Saas applicatie) zodat data uit de meldapplicatie direct in de mail opgenomen kan worden en replies op de mail direct verwerkt kunnen worden in het Meldsysteem. Is het mogelijk om deze eis te laten vervallen of om te zetten naar een wens?

Antwoord:

Eis blijft gehandhaafd. Uitgaande mail gaat uitsluitend via het domeinadres van de gemeente Eindhoven. Er is een relay server beschikbaar om de mail van het meldsysteem te voorzien van dit domein adres.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Bijlage E - Regel 24 - 40

Vraag:

De eisen die u stelt t.a.v. van het serviceniveau wijken af van onze

werkwijze waardoor het nu niet haalbaar is voor ons om in te schrijven. Wel bieden wij een serviceniveau waar zeer veel overheidsorganisaties tevreden mee zijn. Om kwaliteit te garanderen streven wij naar uniforme processen. Gaat u ermee akkoord om uw eisen t.a.v. service voor nu te veranderen in wensen en de gelegenheid te bieden om het servicesniveau, in overleg, overeen te komen bij een eventuele gunning?

Antwoord:

Nee, wegens afbreukrisico hanteren we deze. Dit is een vaker gebruikte ICT eisenset. Inschrijvers kunnen hun concurrentiepositie en dienstverlening met deze kwaliteitseisen verbeteren. De opdrachtnemer heeft tijdens de implementatiefase de ruimte van een jaar om deze kwaliteitseisen te behalen. Afspraken maken na gunning neemt onacceptabele risico's met zich mee gezien de dan veranderde positie van de opdrachtgever. Bovendien biedt afspraken na gunning geen gelijke uitgangspunten voor de inschrijvers.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Contract

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Bijlage E regel 70

Vraag:

Het meldsysteem maakt gebruik van de GEO server van Azure. Deze geeft dezelfde output als PDOK, maar kent een hogere betrouwbaarheid en stabiliteit. Is dit akkoord?

Antwoord:

Ja, de eis blijft staan. Maar de locatie service die door PDOK aangeboden wordt, mag ook op een alternatieve minimaal gelijkwaardige wijze aangeboden worden mits actualiteit niet achter loopt op PDOK. Wat inhoudt: De BAG wordt als bron gebruikt en deze wordt dagelijks bijgewerkt. Ook de bron NDW wordt gebruikt en minimaal maandelijks bijgewerkt.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage D - regel 39

Vraag:

Het automatisch verwerken van een reactie op de mail is geen probleem mits er gebruik gemaakt kan worden van de eigen mail server van het Meldsysteem. Hoe verwacht Eindhoven dat de automatische reply's hieruit gefilterd worden?

Antwoord:

In de vorm van een slimme filter aan de kant van de opdrachtnemer, of het toevoegen van ingeklapte mail-reacties aan de melding in de gevallen dat de mail mogelijk automatisch gegenereerd is. De inschrijver mag hier een technisch voorstel in doen.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage D regel 23

Vraag:

Kan de inschrijver een kostenloze app en webformulier als minimaal gelijkwaardig alternatief voor de Buitenbeter app en het huidige webformulier inzetten voor het inschrijven op deze aanbesteding?

De app en het webformulier die we willen aanbieden zijn integraal onderdeel van het meldsysteem met daarbij (niet limitatief) o.a. de volgende voordelen:

- nauwkeurige locatie bepaling op XY coördinaat in plaats van straatnaam en huisnummer

- categorie indelingen afgestemd op de actuele inrichting van je meldsysteem (Bijlage G 3- regel 25) zonder handmatig beheer in aparte applicaties
- attendering op gelijkwaardige meldingen in de buurt
- de mogelijkheid meldingen te prioriteren op basis van input van inwoners
- klanttevredenheidsmeting na afhandeling van de melding
- gebruik maken van de objecten uit de BOR omgeving om meldingen op te kunnen maken.

Antwoord:

Nee, Buitenbeter en het gemeentelijke webformulier worden hard geëist. Zie ook vraag 22: "Zie beschrijvend document 2.2.3 waar de uitvraag voor een meldings-app uitgesloten wordt en de eis in bijlage E regel 67 waar expliciet om aansluiting met BuitenBeter en gemeentelijk webformulier gevraagd wordt. De opdrachtnemer heeft een jaar implementatietijd voor deze koppeling. Wij onderkennen echter de onduidelijke geformuleerde uitvraag bij de wens in Bijlage D regel 23 waar aan immers al voldaan wordt bij het vervullen van bovengenoemde eisen. Wij zien ons dan ook genoodzaakt om de maximale fictieve korting in bijlage D, regel 23 toe te kennen aan alle inschrijvers".

De burgers in Eindhoven gebruiken deze app naar tevredenheid en een onnodige transitie/verandering (ook aan de kant van de burger) willen wij voorkomen.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Bijlage D - regel 16

Vraag:
Kunt u dit toelichten met een voorbeeld?

Antwoord:
Het moet bijvoorbeeld mogelijk zijn om als werkverdelers ook meldingen af te ronden als afhandelaar zonder hierbij opnieuw in te loggen onder een ander account. Dit kan mogelijk zijn door rollen te combineren binnen software, te wisselen tussen rollen of door meerdere sessies open te zetten onder verschillende accounts.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Bijlage D regel 13

Vraag:
Inschrijver levert een swagger pagina van de API van het meldsysteem. Volstaat dit?

Antwoord:
Nee, een Swagger API pagina is geen vervanging voor een beschrijving van het volledige datamodel. Zoals ook te lezen is bij bijlage E, regel 48 eisen wij dat de productiedatabase van het beheersysteem benaderbaar is voor raadpleging met FME of SQL Developer. Hiervoor is een beschrijving van het datamodel benodigd. Zie ook nota van inlichtingen 2023-04-08-6 vraag 12. Bijlage C regel 34 en Bijlage E regel 48 zijn aangepast omdat hier Opdrachtnemer vermeld stond in plaats van Opdrachtgever. Bijlage C en E zijn hierop aangepast en worden gepubliceerd bij de tweede nota van

inlichtingen.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Bijlage 1 - SEC01

Vraag:
Volstaat SOC2 in combinatie met ISO 27001?

Antwoord:
Voor deze eis dient inschrijver geen certificaat/verklaring aan te tonen. Inschrijver dient akkoord te gaan en te conformeren aan een inspanningsverplichting om te voorkomen dat de totale ICT prestatie niet meer voldoet aan de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties, TLS, Mobile apps en HTTPS conform de nieuwste NCSC richtlijnen.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Bijlage 1 - S4

Vraag:
Volstaat de inschrijver met een geldig ISO27001 certificaat?

Antwoord:
ISO27001 certificaat volstaat. Zie hiervoor ook paragraaf 4.4.2 van het beschrijvend document.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Addendum op de verwerkersovereenkomst, artikel 5

Vraag:

Een boete van 25.000 euro zonder dat enige schade hoeft te worden aangetoond is onredelijk en niet akkoord. Bent u bereid om de boete uit artikel 5 te schrappen?

Antwoord:

Nee, dit blijft staan wegens afbreukrisico. Echter is het wel aan gemeente Eindhoven om aan te tonen dat Verwerker zijn verplichtingen uit de genoemde artikelen in artikel 5 van het addendum niet nakomt.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Contract

Ref.nr.
36

Onderwerp:
GIBIT 2020, artikel 13

Vraag:

Bent u bereid om de aansprakelijkheid te beperken tot 4x de jaarvergoeding? Dit is gelet op de opdracht(som) een proportionelere aansprakelijkheid. Wij verzoeken u om de aansprakelijkheid voor boetes eveneens te beperken tot 4x de jaarvergoeding.

Antwoord:

Artikel 13 wordt gehandhaafd wegens afbreukrisico. Dit is een standaard eis vanuit I&B en GIBIT 2020.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Contract

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Concept overeenkomst, artikel 12

Vraag:

Bent u bereid om de escrow-regeling uit artikel 12 te schrappen? Gegadigde is niet bereid om broncodes etc. van de door haar geleverde standaardsoftware in escrow te geven.

Antwoord:

Deze eis blijft gehandhaafd wegens afbreukrisico bij b.v. faillissement en conflicten. In deze gevallen behoudt de gemeente Eindhoven zich het recht de broncode voor eigen gebruik beschikbaar te hebben, om de benodigde

registratieprocessen te kunnen continueren.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Contract

Ref.nr.
38

Onderwerp:
PvE BOR regel 59

Vraag:

Het is niet duidelijk wat u hiermee bedoelt. Kunt u dit aan de hand van een of meerdere voorbeelden toelichten?

Antwoord:

Voorbeeld 1: Bij groenvlakken is hoogte haag alleen van toepassing bij hoofdcategorie "Hagen". Bij alle andere hoofdcategorieën wordt dit veld verborgen en leeg gemaakt.

Voorbeeld 2: Aannemer A mag snoei besluit invullen bij bomen. Aannemer B mag dit niet. Op basis van inlognaam worden deze velden op slot gezet.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage C functionele eisen BOR regel 12

Vraag:

"De door u gestelde servicelevels zijn disproportioneel ten opzichte van de noodzaak en wat gebruikelijk is voor een BOR-beheersysteem. Vraag 1: Van prio 1 meldingen die binnen kantoortijden zijn gemeld, kan de oplossingstijd ook buiten kantoortijden liggen met de daarbij behorende communicatie. Bent u bereid om de oplostijd van 1 werkdag en reactietijd binnen 2 uur tijdens kantooruren op te nemen?

Vraag 2: In onze huidige SLA hanteren we percentages op de servicelevels. Kunt toevoegen aan alle servicelevelniveau's (Prio 1 tm/ 4) dat de reactietijden en oplostijden voor 80% van alle gevallen geldt?

Vraag 3: Van prio 2 meldingen die binnen kantoortijden zijn gemeld, kan de oplossingstijd ook buiten kantoortijden liggen met de daarbij behorende communicatie. Bent u bereid om de oplostijd van 3 werkdagen en reactietijd binnen 4 uur tijdens kantooruren op te nemen? Vraag 4: Van prio 3 meldingen die binnen kantoortijden zijn gemeld, kan de oplossingstijd ook buiten kantoortijden liggen met de daarbij behorende communicatie. Bent u

bereid om de oplostijd van 3 maanden en reactietijd binnen 4 uur tijdens kantooruren op te nemen? Vraag 5: Van prio 4 meldingen die binnen kantoor tijden zijn gemeld, kan de oplossingstijd ook buiten kantoor tijden liggen met de daarbij behorende communicatie. Bent u bereid om de oplostijd van 6 maanden en reactietijd binnen 4 uur tijdens kantooruren op te nemen? "

Antwoord:

1: Deze norm blijft gehanteerd wegens het grote aantal gebruikers die lopende werkzaamheden registreren en voor de voortgang mogelijk afhankelijk zijn van de werking van het systeem. Dat niet 100% niet altijd gehaald wordt binnen de gestelde tijdvakken is begrijpelijk, vandaar dat er een marge van resp. 10 en 15% wordt toegekend. 2: Nee, 80% is een onacceptabele kwaliteit voor de gebruikers. 3: Nee, daarvoor hebben prio 2 meldingem te veel impact op de bedrijfsvoering. 4: Ook deze eis blijft staan voor de continuïteit van de bedrijfsvoering met de marge van 10% voor uitzonderlijke gevallen. 5: Deze eis blijft eveneens staan.

Gebruikers dienen tijdens kantooruren altijd gebruik te kunnen maken van een bereikbare (telefonische) helpdesk met een maximale wachttijd van 10 minuten (zie SLA).

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage C functionele eisen BOR regel 18

Vraag:

U geeft aan: "De beschikbaarheid van de software is tenminste 99,5 % tijdens kantooruren in een maand." Kunt u deze eis aanpassen met een beschikbaarheidspercentage van ten minste 98,5 % tijdens kantooruren? Vraag 2: Bent u bereid om in deze eis de kantoor tijden te laten gelden van 08:00-17:00?

Antwoord:

1: Nee, de applicatie wordt intensief gebruikt door aannemers en ambtenaren die live hun werk registreren in de openbare ruimte. Denk aan kolkenreinigers, beeldkeurders, boom-controleurs, snoeiers, inspecteurs enz. Voor hen verwachten wij een 99,5% beschikbaarheidspercentage te waarborgen. Deze norm wordt momenteel door de huidige leveranciers minimaal behaald, wij eisen inderdaad, zoals ook is beschreven in de SLA, een hoger percentage dan de GIBIT. 2: Nee, de gebruikers verwachten ook tussen 17:00 en 18:00 gebruik te kunnen maken van de helpdesk. Zie GIBIT

2020.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Beschrijvend document 2.2.3 Gewenste situatie

Vraag:

U vraagt een keten van applicaties uit waarbij meldingen van burgers onderdeel zijn van de primaire processen. Gemeenten handelen deze processen zaakgericht af tenzij dit nog niet is ingericht. Vraag 1: Kunt u aangeven welke rol het zaakgericht werken krijgt in de keten BOR - MOR? Vraag 2: Kunt u aangeven wanneer u het zaakgericht werken inricht in de keten BOR - MOR. Vraag 3: Welke ruimte voor toegevoegde waarde geeft u aan mogelijke inschrijvingen op het gebied van zaakgericht werken?

Antwoord:

1: Zaakgericht werken wordt niet specifiek benoemd in het beschrijvend document of PVE, we eisen wel dat de MOR-applicatie alle uitgevoerde activiteiten per melding opslaat en deze informatie chronologisch weergegeven kan worden. (zie regel 74 in bijlage E) Ter verduidelijking van de architectuur: de meldingen moeten in het gemeentelijke zaaksysteem komen ter archivering. 2: Bovenstaande functionaliteit dient na de implementatieperiode van een jaar functioneel te zijn. 3: Wij voegen verder geen meerwaarde aan zaakgerichte registratie toe.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
SaaS / On-premise

Vraag:

U staat zowel onpremise als SaaS inschrijvingen toe. Inschrijvingen dienen vergelijkbaar te zijn terwijl de kosten structuur verschilt tussen SaaS en onpremise. Bij een SaaS Inschrijving zijn de hostingkosten inbegrepen in het aanbod terwijl de hostingkosten (hardware resources, systeemsoftware, technisch beheer, back-ups, security, installatie updates) niet inbegrepen zijn bij een onpremise Inschrijving. De hostingkosten zijn bij een onpremise Inschrijving voor rekening van Opdrachtgever. Bij een SaaS-oplossing stelt Opdrachtgever ook meer verplichtingen aan de Opdrachtnemer. Hierdoor

zijn SaaS Inschrijvingen niet vergelijkbaar met onpremise Inschrijvingen. Het is gebruikelijk dat Aanbestedende diensten deze verschillen in kostenstructuur wegnemen door een correctie op het onderdeel prijs. Het onderdeel prijs weegt ook nog eens zwaar mee (33% - 42%) ten opzichte van vergelijkbare uitvragen. Vraag 1: Kunt u deze verschillen tussen SaaS en onpremise aanbiedingen wegnemen door een fictieve opslag bij een onpremise Inschrijving te rekenen? Vraag 2": Kunt u deze verschillen tussen SaaS en onpremise aanbiedingen wegnemen door een fictieve korting bij een SaaS Inschrijving te rekenen van de opdrachtwaarde. Vraag 3: Wat is voor uw organisatie de meerwaarde van een SaaS-oplossing ten opzicht van een onpremise oplossing? Vraag 4: Wat is voor uw organisatie de meerwaarde van een onpremise oplossing boven een SaaS-oplossing? Vraag 5: Waarom zou een leverancier met een SaaS aanbod inschrijven, als dit kosten verhogend is ten opzichte van onpremise en niet hoger gewaardeerd wordt in uw beoordeling?

Antwoord:

1: In de architecturen in bijlagen 7c en 7d is duidelijk terug te zien dat er voor de BOR en MOR applicaties weldegelijk een SaaS-oplossing uitgevraagd wordt. On premise oplossingen worden alleen toegestaan onder zwaarwegende redenen, vandaar dat de ruimte hiervoor terug te vinden is in de (standaard) Algemene eisen in bijlage 1. Vanwege de uitvraag voor SaaS kan hier geen kostendifferentie plaatsvinden. 2: Om voorgenoemde reden wordt ook geen fictieve korting toegekend aan SaaS-oplossingen. 3: Een SaaS-oplossing past binnen het gestelde ICT-beleid van de Gemeente, de achterliggende gedachte is dat gemeente geen kerntaak heeft om servers en software te beheren 4: Geen, zie voorgenoemde beredenering. 5: Zoals bovenstaand al toegelicht is, kan uit bijlage 7c en 7d duidelijk opgemaakt worden dat een SaaS-oplossing uitgevraagd wordt.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Conversieplan

Vraag:

U geeft aan: Het is voor de Aanbestedende Dienst van groot belang dat er (indien nodig) een foutloze conversie gaat plaatsvinden zonder enige vorm van dataverlies. Gegadigde heeft bij 20 vergelijkbare trajecten vanuit uw huidige framework naar onze BOR-beheerapplicatie bewezen zonder enige vorm van dataverlies te migreren naar ons eigen datamodel. Bent u bereid om de volgende passage te verwijderen als gegadigde hiermee de huidige genoemde configuraties (grotendeels automatisch) overneemt in de nieuwe applicatie: "De huidige tabellenstructuur van de BOR-applicatie moet

worden gehanteerd."

Antwoord:

Deze eis blijft staan, de intensief gebruikte technische inrichting ter ondersteuning van de bedrijfsvoering van Stadsbeheer en bijbehorende koppelingen zijn op dit datamodel gebaseerd. De standaarden zoals deze nu landelijk gebruikt worden bieden niet de benodigde mogelijkheden om onze lopende bedrijfsprocessen te ondersteunen. Over gaan op een ander model (standaarden) is dusdanig impactvol dat dit niet zonder afbreukrisico's te realiseren is. Dit valt daarom niet binnen deze uitvraag. Aanbestedende partij is in de veronderstelling dat er voldoende leveranciers zijn die een vrije inrichting ondersteunen. We bieden via het implementatieplan/conversieplan juist de mogelijkheid voor andere leveranciers om binnen deze implementatieperiode van een jaar te kunnen voldoen.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage C functionele eisen BOR regel 39 / Bijlage B functionele wensen BOR regel 6

Vraag:

U geeft aan in eis 39: "De opslag van de productiedatabase moet in Oracle plaats vinden." Daarnaast geeft u aan in wens 6: "De applicatie biedt de ondersteuning voor zowel PostgreSQL of Oracle databases." Wij herkennen hier enerzijds uit, dat u met de Oracle eis een foutloze conversie zonder enige vorm van dataverlies wilt borgen. Anderzijds maken wij hieruit op dat u na de migratie wel de wens heeft om over te stappen naar PostgreSQL. Dit is passend in de gedachtengang van Open Source. Vraag 1: Ziet u het als meerwaarde als gegadigde zonder enige vorm van dataverlies binnen het migratietraject verifieerbaar (bewezen in 20 vergelijkbare trajecten) in staat is om in 1 keer naar een PostgreSQL database te converteren? Vraag 2: Zo ja, kunt u de Oracle eis laten vervallen?

Antwoord:

1: Nee, we hebben de eis om de huidige tabellenstructuur in Oracle te kunnen blijven gebruiken, de productiedatabase moet dus op deze manier ingericht worden. Daarnaast hebben we de wens om tot de vrijheid te beschikken om eventueel over te gaan naar PostgreSQL. 2: Nee, het gebruik van Oracle blijft vereist.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 45
Onderwerp: Aanvullende vragen

Vraag:

Op 23 december 2021 heeft gemeente Eindhoven middels een AANKONDIGING IN GEVAL VAN VRIJWILLIGE TRANSPARANTIE VOORAF de onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking toegepast en rechtstreeks gegund aan Dataquint. Dit besluit is gemotiveerd met gebrek aan mededinging door technische afhankelijkheid. Vraag 1: Wat heeft gemeente Eindhoven ondernomen in de voorbereiding naar de huidige aanbestedingsprocedure om tot deze uitvraag te komen? Vraag 2: Heeft gemeente Eindhoven hierbij ook andere marktpartijen geconsulteerd in de tussenliggende periode dan alleen de huidige leveranciers? Vraag 3: Waarom is gemeente Eindhoven van mening dat er nu geen technische afhankelijkheid is waardoor gebrek aan mededinging is?

Antwoord:

Antwoord 1) De gemeente is tot de huidige uitvraag gekomen door naar de huidige applicatie omgevingen te kijken en naar de wensen en eisen voor de toekomst. We hebben reeds zeer veel ervaring opgedaan met een het professionaliseren van het beheer- en meldingenproces. Dat is dan ook leidend voor ons geweest.

Antwoord 2) De gemeente heeft een deskresearch uitgevoerd en onderzocht wat de markt te bieden heeft.

Antwoord 3) Naar aanleiding van het antwoord op vraag 1 en 2 en de tevens opgenomen implementatieperiode geeft de aanbieders ruimte om invulling te geven wensen/eisen van de gemeente. Op basis hiervan hoopt en acht de gemeente de kans groot dat er meerdere inschrijvers zullen zijn.

Percelen: P1 Meldsysteem en geografisch beheersysteem en bijbehorende dienstverlening

Beantwoord op: 26-04-2023
Label: Proces