

Nummer	Categorie	Paragraaf/artikel	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Bijlage K Prijnsinvulformulier	<p>Inschrijver ziet de volgende koppelingen niet terug op het prijzenblad, terwijl u deze wel eist:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standaard internetbetaalzaaksysteem (E39) - i-Navigator (E51) - Cognos (E46) - Qlik Sense (E46) <p>Kunt u deze koppelingen toevoegen op het prijzenblad, zodat inschrijver hier een prijs voor kan opgeven?</p>	De gemeente Meppel publiceert een nieuw prijzenblad. Alleen is de eis voor de i-Navigator, Cognos en Qlik Sense middels een export en import.
2	Inhoud	Bijlage K Prijnsinvulformulier	Op basis van uw wensen met betrekking tot migratie, gaan wij ervan uit dat de migratie geen verplicht onderdeel is van de scope van de opdracht. Op het prijzenblad staat de migratie ook niet benoemd. Klopt onze aanname dat de migratie inderdaad geen deel uitmaakt van de scope? Op deze wijze wordt uw huidige leverancier ook niet bevoordeeld.	Dit is de juiste aanname.
3	Inhoud	Bijlage I Toelichting Proof of Concept, blz. 1	Wij verzoeken u om een maximaal aantal testmomenten aan te houden waarop leverancier aanwezig dient te zijn. Wij stellen hierbij voor om maximaal vier momenten aan te houden, wat ook gebruikelijk is. Graag uw akkoord hierop, en zo niet, verzoeken wij u om een toelichting.	Dit is akkoord. Dit betreft wel vier gehele werkdagen.
4	Inhoud	Bijlage I Toelichting Proof of Concept, blz. 1	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. 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 binnen 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?	Dit is akkoord.
5	Inhoud	Bijlage I Toelichting Proof of Concept, blz. 1	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DigiD; - eHerkenning; - eIDAS; - Kantoorautomatiseringskoppelingen. <p>Graag uw akkoord hierop, en zo niet, verzoeken wij u om een toelichting.</p>	Dit is niet akkoord. De invulling van de PoC wordt na voorlopige gunning in samenspraak vastgesteld. Hierbij is het uitgangspunt dat er één koppeling per standaard wordt gelegd. De koppelingen die de leverancier noemt zijn hier van hetzelfde type. Het is ook belangrijk om bijvoorbeeld een koppeling met een vakapplicatie te realiseren.
6	Inhoud	Bijlage H SROI, blz. 1	Voor deze opdracht geldt een social return verplichting van 5% van de gefactureerde omzet. Mogen we ervan uitgaan dat u met de gefactureerde omzet bedoelt de "arbeidsgerelateerde" omzet en niet de omzet die voortkomt uit licentiekosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Graag uw akkoord.	De SROI verplichting wordt aangepast naar 2% van de gefactureerde omzet.

7	Inhoud	Bijlage G (concept) Verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat u het IBD-model van de verwerkersovereenkomst aanhoudt, welke door de VNG per 1-1-2020 bindend is verklaard voor alle gemeenten? Bron: https://vng.nl/brieven/gemeentelijke-verwerkersovereenkomst-verbindend-per-112020	Gemeente Meppel hanteert de laatste versie zoals beschikbaar is gesteld door de VNG/IBD. Dat is momenteel versie 2.42.
8	Inhoud	GIBIT, 9.2	Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale Acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze backservices 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 op vraag 70 en 71.
9	Inhoud	GIBIT, 7.2	Bent u het eens dat acceptatie plaatsvindt op basis van de proof of concept periode en definitieve gunning? Tijdens deze periode toetst u namelijk het systeem op basis van de door u gestelde eisen en onze inlevering van de door u gestelde wensen waarna u definitief kunt. Zo niet, kunt u aangeven wat uw verwachtingen zijn van integrale acceptatie en de implementatie?	Daar zijn wij het mee eens.
10	Inhoud	GIBIT, 15.5	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?	De boete wordt verlaagd tot €10.000,- per overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.
11	Inhoud	E89	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. Na elke sprint 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?	Wij voorzien hier geen bezwaren in. De Inschrijver dient wel te melden dat er iets gewijzigd is.
12	Inhoud	E88	"Zaaksysteem in volgende reguliere versie" 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 'volgende reguliere versie' zelfs kunnen betekenen dat er in een dag opgeleverd dient te worden. Om het werkbaar te houden verzoeken wij u om "volgende reguliere versie" te vervangen door "planmatig".	Dit is akkoord.
13	Inhoud	E87	Wij hebben een gebruikersvereniging en een community platform waar onze klanten samenkomen en veel voorkomende problemen besproken kunnen worden. Wordt op deze manier voldoende voldaan aan uw eis om inzicht te hebben in de meldingen van andere klanten?	Dit is akkoord.

14	Inhoud	E86	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 80 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?	Dit is akkoord.
15	Inhoud	E86	Er lopen momenteel meerdere aanbestedingen voor een zaaksysteem. Om de administratieve last bij zowel Inschrijver als Opdrachtgever te verlichten, verzoeken wij u om toe te staan dat aan uw uitvraag van een Service Level Agreement bij voorlopige gunning wordt voldaan. Het lijkt Inschrijver ook logisch dat enkel van de (voorlopig) winnende inschrijver een SLA wordt verwacht. Graag uw akkoord hierop.	Dit is akkoord.
16	Inhoud	W19	Kunt u aangeven hoeveel zaaktypen u tijdens de implementatie door de opdrachtnemer in wilt laten richten? En kunnen wij ervan uitgaan dat u met inrichting bedoelt het gebruik van modelzaaktypen, eventueel geüpdatet met i-Navigator informatie?	De verwachting is dat dit tussen de 10 en 15 zaaktypen zal liggen. We zullen dit bij voorlopige gunning in verdere samenspraak vastleggen. Dit betreft inderdaad modelzaaktypen.
17	Inhoud	W19	U vraagt een groot aantal onderdelen uit bij deze wens. Inschrijver kan uit ervaring nu al aangeven dat 2 A4 onvoldoende is om al deze onderdelen compleet te beantwoorden. Wij verzoeken u om voor deze wens het maximaal aantal A4 te verhogen naar 20 A4 exclusief schermafbeeldingen, wat ook gebruikelijk is voor een plan van aanpak/implementatieplan. Dit komt de kwaliteit van de inschrijving ten goede.	Voor wens 19 verhogen we het max aantal A4 naar 10 A4 exclusief schermafbeeldingen.
18	Inhoud	W19	U benoemt hier het inzetten van key-users. Met veel van onze klanten werken wij op basis van het train-de-trainer principe. Dit wil zeggen dat wij een selecte groep van key-users opleiden tot het verzorgen van eindgebruikerstraining. Op deze manier is het niet nodig om bij iedere nieuwe medewerker een consultant van ons in te schakelen. Staat u open voor het train-de-trainer-principe of wenst u opleidingen volledig uit te besteden?	Er wordt verwacht dat tijdens de implementatie alle gebruikers getraind worden. Na implementatie pakt de gemeente Meppel dit zelf op.
19	Inhoud	E85	Wat verstaat u onder de technische implementatie van het zaaksysteem? Het is zeker mogelijk om binnen 3 maanden een werkende omgeving op te leveren voor de gemeente. Bij het opleveren van de koppelingen is Inschrijver echter afhankelijk van externe leveranciers. Bent u het hiermee eens? Zo niet, kunt u uw antwoord toelichten?	Dit betreft werkende omgevingen. Daarnaast verwacht de gemeente Meppel dat de Inschrijver aan zijn kant alle acties voor de koppelingen voltooid heeft.
20	Inhoud	E81	Het valt ons op dat de KCC-medewerkers en specialisten, zoals aangegeven in E81, niet zijn meegenomen op het prijzenblad. Kunt u aangeven hoeveel medewerkers per rol Inschrijver dient op te leiden, en deze toevoegen op het prijzenblad?	Specialisten komt te vervallen uit eis 81. Er wordt een nieuw prijsjabloon geupload met KCC-medewerkers.
21	Inhoud	E76	Kunnen wij er vanuit gaan dat u deze integratie wilt realiseren op basis van de relevante standaard, StUF-ZKN DMS 1.1 of de ZGW-API?	Graag ontvangen we een specificatie over welke integratie de Inschrijver antwoord verwacht.
22	Inhoud	E76	M.b.t. de koppeling met de Digitale belastingbalie; kunt u aangeven van welke leverancier deze software/applicatie is?	Bakerware
23	Inhoud	E76	Vanuit het zaaksysteem is ontsluiting van alle informatie mogelijk via bijvoorbeeld een API-koppeling of op basis van PBX. Bent u het ermee eens dat het zaaksysteem hierbij echter ook afhankelijk is van de mogelijkheden die de externe partij in de koppeling biedt?	Dat is correct.
24	Inhoud	E76	Wij hebben voor het aansluiten op de landelijke voorzieningen BAG via een gegevensmakelaar meerdere projecten uitgevoerd waarvan de resultaten helaas onvoldoende aansluiten bij de functionele wensen van onze klanten op het gebied van gebruik en beheer. Om die reden hebben wij, in opdracht van klanten, een community-project uitgevoerd voor de realisatie van een rechtstreekse aansluiting vanuit onze oplossing naar de BAG (kadaster), die reeds operationeel is en meer perspectief biedt voor de toekomst. Het doel voor onze klanten is hierbij om zonder nieuwe en complexe koppelprojecten met meerdere partijen te initiëren, over actuele gegevens uit de basisregistraties te beschikken conform geldende betrouwbaarheidseisen. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Dit is akkoord.
25	Inhoud	E76	M.b.t. de koppeling met Microsoft Exchange; op basis van welke landelijk geldende standaard wilt u dit	De gemeente Meppel herkent geen landelijke standaard voor deze koppeling. Kunt u hier een voorbeeld van geven?

26	Inhoud	E70	Kunt u aangeven aan welke onderdelen van de Wet Politiegegevens het zaaksysteem moet voldoen?	Alle onderdelen van de Wpg die ook van toepassing zijn op verwerkers. Specifiek wordt gewezen op artikel 32a Wpg waarin specifieke regels staan voor logging. Zie ook antwoord op vraag 27.
27	Inhoud	E70	Kunt u aangeven in welke use cases de Wet Politiegegevens optreedt én waar daarmee het verschil optreedt in het licht van de AVG?	<p>Indien een betrokkene bezwaar maakt bij het Openbaar Ministerie (OM) tegen een proces verbaal opgemaakt door een BOA (domein I of III) van de gemeente, dan kan het OM nadere vragen stellen aan de gemeente. Hiervoor zal het OM een brief sturen welke verwerkt wordt in het zaaksysteem. Op deze correspondentie is niet de AVG maar de Wpg van toepassing.</p> <p>Het zaaksysteem valt derhalve onder de auditverplichting die de gemeente onder de Wpg heeft. Conform paragraaf 2.1 van de Offerteaanvraag moet een TPM verklaring worden afgegeven voor de auditverplichting. Zie de handleiding van de NOREA, https://www.norea.nl/uploads/bfile/bfe58b49-e985-45a7-a113-9f69f36fb783. Specifiek wordt gewezen op bijlage 4.</p> <p>De leverancier van het zaaksysteem treedt op als verwerker in de zin van de Wpg. In essentie zijn er voor de leverancier weinig grote verschillen met betrekking tot de Wpg in relatie tot de AVG. Het belangrijkste is het nemen van passende technische en organisatorische maatregelen, zie bijvoorbeeld artikel 4a, 6c en 31d Wpg. Artikel 32a Wpg bevat specifieke regels omtrent logging (die de AVG niet heeft).</p>
28	Inhoud	E68	Inschrijver garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen 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. Mocht u het hier niet mee eens zijn, welke bezwaren heeft u om af te wijken van de BIO?	Dit is niet akkoord. Deze eis is gericht op de back-up en restorevoorziening buiten de invloedssferen van de Opdrachtnemer. U beschrijft nu uw mogelijkheden binnen uw eigen invloedssferen. Daarnaast wijken we niet af van de BIO en zijn deze eisen gemaakt o.b.v. de BIO.
29	Inhoud	E67	U geeft aan dat de applicatie binnen 3 seconden de resultaten weergeeft van de genoemde handelingen. 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 de zin "Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:" te vervangen door: "Dit houdt in dat in 90% van de gevallen de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:". Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Niet akkoord. De gemeente Meppel zal zorgen voor een adequate internetverbinding.
30	Inhoud	E66	U eist een tweemaal jaarlijks rapport over onze dienstverlening. Wij bieden voor onze opdrachtgevers jaarlijks een SaaS service level rapport wat marktconform is en in lijn is met verplichtingen uit verschillende informatiebeveiliging-audits. Daarnaast bieden wij live (realtime) inzicht in beschikbaarheid van de oplossing en leveren wij na elke verstoring die significante downtime heeft veroorzaakt, een analyse van het incident. Wordt hiermee voldoende invulling gegeven aan uw eis? En zo niet, wat zijn uw bezwaren?	Dit is akkoord.
31	Inhoud	E66	Inschrijver garandeert in haar SLA 24/7 een beschikbaarheid van 99,5%. Dit percentage is per maand en exclusief gepland onderhoud. Al onze (meer dan 80) klanten zijn akkoord met deze beschikbaarheid. Gaat u akkoord met deze marktconforme beschikbaarheid? Zo nee, wat zijn de knelpunten die u ervaart?	Dit is akkoord
32	Inhoud	E65	Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de gemeente voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan eis 65? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Dit is akkoord.
33	Inhoud	E63	Onze oplossing maakt inderdaad 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. two-factor authentication. Wij gaan er vanuit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Zo niet kunt u een toelichting geven?	Dit is akkoord.
34	Inhoud	E56	Inschrijver is WCAG 2.1 niveau A + AA gecertificeerd. Inschrijver neemt aan dat zij op deze wijze voldoet aan E56. Zo nee, verzoeken wij u om een toelichting.	Dit is niet akkoord. De Inschrijver dient aan te tonen waar de toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd is bij de aanbestedingsbrief.

35	Inhoud	E49	<p>“• Welke rollen verplicht gekoppeld moeten zijn bij de faseovergang”</p> <p>In onze oplossing kan bij faseovergang automatisch de toewijzing worden gewijzigd naar een andere rol. Wij gaan ervan uit dat wij op deze wijze voldoen aan dit punt uit uw eis. Indien u het hier niet mee eens bent, kunt u uw antwoord toelichten?</p>	Hiermee wordt niet voldaan aan de eis. Bij het wijzigen van een statusovergang moet het mogelijk zijn om een bepaalde rol verplicht te stellen (bijvoorbeeld aanvraager) bij de overgang.
36	Inhoud	W14.D	<p>We willen u vragen om in wens W14.D het gedeelte over de financiële aspecten te schrappen om de kwalitatieve vragen ook echt om de kwaliteit te laten gaan en niet om de prijs. In het kader van een level playing field is het niet wenselijk dat het beoordelingsteam prijzen in kwalitatieve antwoorden ziet. Wij verzoeken u de prijzen uit te vragen op basis van optionele regels in het prijzenblad, inclusief de verwijzing naar de wens. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u hier een toelichting op geven?</p>	Dit is akkoord. In het prijzenblad is er nu een regel om de prijzen van wens 14 en 20 te benoemen.
37	Inhoud	E39	<p>U eist hier een koppeling met een standaard internetbetaalzaaksysteem. Mag Inschrijver ervan uitgaan dat u hier doelt op een koppeling met de standaard internetbetaaloplossing Ingenico ePayments (voormalig Ogone)?</p>	De gemeente Meppel gebruikt momenteel in ieder geval de standaard internetbetaaloplossing Ingenico ePayments (voormalig Ogone) en Mollie BV. Waarbij er tijdens de implementatie voor één betaaloplossing wordt gekozen.
38	Inhoud	E38	<p>Wij hebben voor het aansluiten op de landelijke voorzieningen HR via een gegevensmakelaar meerdere projecten uitgevoerd waarvan de resultaten helaas onvoldoende aansluiten bij de functionele wensen van onze klanten op het gebied van gebruik en beheer.</p> <p>Om die reden hebben wij, in opdracht van klanten, een community-project uitgevoerd voor de realisatie van een rechtstreekse aansluiting vanuit onze oplossing naar het HR, die reeds operationeel is en meer perspectief biedt voor de toekomst. Het doel voor onze klanten is hierbij om zonder nieuwe en complexe koppelpoorten met meerdere partijen te initiëren, over actuele gegevens uit de basisregistraties te beschikken conform geldende betrouwbaarheidseisen. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.</p>	Dit is akkoord.
39	Inhoud	W11.D	<p>Wat is de partij die uw website beheert?</p>	Roxit (Rx. Front)
40	Inhoud	W6.F	<p>Kunt u aangeven op welke vakapplicaties u hier doelt?</p>	CLO, Suite4SociaalDomein, LTC en Burgerzaken
41	Inhoud	W5.A	<p>Kunt u aangeven wat de volledige naam van de applicatie “LTC” is, en van welke leverancier deze applicatie is?</p>	LTC melden en vergunnen van Andes
42	Inhoud	W3	<p>U stelt “De behandeling van een zaak gebeurt ook in vakapplicaties.”.</p> <p>Op welke vakapplicaties doelt u hier?</p>	CLO, Suite4SociaalDomein, LTC en Burgerzaken
43	Inhoud	E3	<p>Wij hebben verschillende mogelijkheden voor het tonen en notificeren van medewerkers met betrekking tot wijzigingen in een zaak. Het afronden van een deelzaak geeft niet per definitie automatisch een notificatie. Is het voor u acceptabel om dit op basis van in te richten taken te realiseren?</p>	Dit is akkoord.
44	Inhoud	W1	<p>Welke scanapplicatie gebruikt u momenteel?</p>	Kofax Capture
45	Inhoud	W1	<p>Voor welke externe vakapplicaties wenst u hier een beschrijving te zien?</p>	CLO, Suite4SociaalDomein, LTC en Burgerzaken
46	Inhoud	Bijlage C Concernverklaring	<p>Kunt u bevestigen dat het is toegestaan dat een gemachtigde persoon Bijlage C ondertekent (dezelfde persoon die de UEA en het prijzenblad etc. ondertekent)?</p>	Dat bevestigen wij.
47	Inhoud	Offerteaanvraag 5.2.3	<p>Inschrijver kan in het bestek geen demonstratiescript vinden. Wij verzoeken u om het script zo snel mogelijk beschikbaar te maken en hier vragen over toe te staan in de tweede vragenronde, zodat Inschrijvers de gelegenheid hebben om hier zo nodig in de nog vragen over te stellen.</p>	Het demonstratiescript wordt met de NVI 1 gepubliceerd.
48	Inhoud	Offerteaanvraag 5.2.2	<p>U geeft aan: "De wensen kunt u zo beknopt / uitgebreid beantwoorden als u wilt.". Vervolgens stelt u een maximum van 2 A4. Dat komt paradoxaal over gezien wij 2 A4 niet voldoende achten voor een kwalitatieve beantwoording van uw uitgebreide vragen met subvragen. Idealiter zien wij dat u de verantwoordelijkheid voor een goede, afgewogen inschrijving geheel bij de leverancier legt, waarbij u afstapt van een maximaal aantal A4. Als u toch een maximum wilt hanteren, verzoeken wij u 5 A4 (excl. schermafbeeldingen) aan te houden. Dit komt de kwaliteit van de inschrijving ten goede.</p>	Wij verhogen het aantal naar 3 A4 exclusief schermafbeeldingen.

49	Inhoud	Offerteaanvraag 4.2.2	Opdrachtnemer heeft de verplichting om 5% van de opdrachtsom in te zetten voor social return. Binnen onze branche zien we in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. De Commissie van Aanbestedingsexperts stelt dat bij dit type opdrachten een SR-% van 5% van de opdrachtsom niet proportioneel is. Bent u bereid om dit percentage te verlagen naar 3%?	Zie antwoord op vraag 6.
50	Inhoud	Offerteaanvraag 3.5.1 Concernverklaring	Het is inschrijver onduidelijk of u, wanneer inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis, verwacht dat de derde ook een UEA invult. Kunt u hier duidelijkheid over bieden? Bij voorbaat dank.	Indien inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern dient inschrijver zelfstandig een UEA in te dienen, een concernverklaring in te dienen en een door de derde partij ingevulde UEA in te dienen.
51	Inhoud	Offerteaanvraag 3.2.3	Kunt u bevestigen dat onder "of gelijkwaardig", zoals ook gebruikelijk is, wordt verstaan: "a. kopieën van certificaten (het bewijs moet geldig zijn op de datum van inschrijving), of: b. kopieën van gelijkwaardige certificaten (het bewijs moet geldig zijn op de datum van inschrijving), of: c. een beschrijving van gelijkwaardige maatregelen d. in geval van b en c dient inschrijver aan te tonen waarom hij de informatiebeveiliging gelijkwaardig acht."	Dat is correct.
52	Inhoud	Offerteaanvraag 3.2.3	Wij hebben een kwaliteitshandboek wat is opgesteld op basis van de ISO9001. Wij hebben dit handboek tot op heden niet laten certificeren. De reden hiervoor is dat wij reeds gecertificeerd zijn voor de ISO27001 en beide ISO-standaarden gebruikmaken van een high level structure. Mogen wij aannemen dat het tonen van de ISO27001 als gelijkwaardig kunnen beschouwen?	Dat is correct.
53	Inhoud	Offerteaanvraag 2.5	Onze complimenten over het gedetailleerde bestek dat goed in elkaar zit. We hebben ons best gedaan om alles goed te bestuderen voor deze eerste vragenronde. Gezien het bestek van deze aanbesteding relatief groot is, willen we u vragen om toe te staan om in vragenronde 2 met nieuwe vragen te komen, mochten deze onverhoopt ontstaan in de aankomende weken.	Niet akkoord.
54	Inhoud	Planning	U geeft aan +/- twee en een halve dag te hanteren tussen de publicatie van Nv1 en de deadline voor het stellen van vragen. Het is gebruikelijk om minimaal 5 werkdagen tussen deze data te hanteren. Inschrijver verzoekt u met klem om dit aan te houden en de latere data mee te verschuiven, zodat inschrijvers voldoende tijd hebben om de Nota van Inlichtingen door te nemen, vragen te formuleren en een inschrijving te doen.	Niet akkoord, planning blijft staan.
55	Inhoud	Algemeen	In hoeverre zijn uw gebruikers bekend met het zaakgericht werken? Heeft u nog specifieke wensen m.b.t. zaakgericht werken?	Sinds de invoering van de huidige oplossing in 2019 wordt er zaakgericht gewerkt. Tijdens de trainingen is een algemene uitleg over zaakgericht werken wel gewenst.

56	Inhoud	ISO20000	Wij hebben een IT-servicemanagement-organisatie (ITSM) die volgens ITILv3 werkt. Op basis van deze procesinrichting hebben wij onze ISO 27001 en ISAE 3000 type 2 certificeringen behaald. Hiermee tonen wij naar ons inzicht voldoende aan dat we conform ISO 20000 werken. Wij beschouwen het als dubbelop om in aanvulling op de eerder genoemde certificaten ook ISO 20000 te behalen. Dit zou bovendien ook een prijs-stuwend effect hebben voor onze klanten, terwijl de toegevoegde waarde van ISO20000 ten opzichte van bijvoorbeeld ISO27001 zeer beperkt is. Bent u daarom bereid de eis van een ISO 20000-certificaat te laten vervallen, gegeven de andere certificeringen die wij kunnen overleggen?	Werken conform ITIL is akkoord.
57	Inhoud	ISO9001	Wij hebben een ISAE 3000 type 2 verklaring. Deze beoordelen wij als gelijkwaardig aan ISO 9001. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Een 3000 verklaring afhankelijk van het gebruikte normenkader kan vergelijkbaar zijn met een ISO 9001. De gemeente Meppel kan dus niet beoordelen d.m.v. het ontbreken van het normenkader of dit voldoende is.
58	Inhoud	ISO27017 en ISO27018	ISO 27017 en ISO 27018 zijn gericht op Cloud providers, in ons geval is de cloud provider Amazon Web Services (AWS). AWS beschikt over deze en andere certificeringen. Mogen wij ervan uitgaan, dat wij hiermee voldoen aan de eis ten aanzien van een geldige ISO 27017 en ISO 27018 certificering?	Zie hiervoor paragraaf 3.5 van de offerteaanvraag.
59	Inhoud	ISO27002	Inschrijver heeft de beschikking over ISO 27001 certificaat en werkt volgens de richtlijnen van ISO 27002. Is aanbestedende dienst ervan op de hoogte dat het niet mogelijk is je voor ISO 27002 specifiek te certificeren? Het is derhalve voor ons onmogelijk om een kopie van de gevraagde certificering aan aanbestedende dienst te overleggen.	De Oprachtgever is hiervan op de hoogte. Zie antwoord op vraag 51 voor invulling.
60	Inhoud	Bijlage J Programma van eisen, 1.4.3. Service Level Agreement, E89	Kan Oprachtgever verduidelijken wat zij bedoelt met: 'De releasementen worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving'?	Dat de releasenotes 2 weken van te voren worden gedeeld met de gemeente Meppel, zodat de functioneel beheerder voldoende tijd heeft om dit te testen.
61	Inhoud	Bijlage J Programma van eisen, 1.4.3. Service Level Agreement, E88	De beschreven bonus/malus regeling is een vergaande bepaling. Oprachtnemer acht het buitenproportioneel en geen goede basis voor een langdurig partnership en samenwerking om aanvullende boetebepalingen op te nemen. Op basis van de GIBIT heeft opdrachtgever al mogelijkheden Inschrijver 'op de vingers te tikken' bij het niet behalen van service levels. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de bonus-malus regeling te schrappen. Graag uw akkoord.	De opdrachtgever laat de malusregeling niet vervallen. Wel komt er een aanpassing, deze is om "twee of meer er maand" te vervangen door "Twee of meer per maand gedurende twee aangesloten maanden of vier of meer keer in een kalenderjaar". Dit wordt aan het eind van het kalenderjaar bepaalt. Daarnaast worden de percentages aangepast voor categorie 1 naar 5% en voor categorie 2 naar 2,5% van de maandelijkse kosten.
62	Inhoud	Bijlage J Programma van eisen, 1.4.3. Service Level Agreement, E87	"Inschrijver dient in de SLA ook een calamiteitenregeling op te nemen die 24/7 in werking treedt als onze dienstverlening direct wordt geschaad. Inschrijver is op werkdagen van 7.00 – 8.00 uur en van 18.00 – 21.00 uur en op zaterdagen van 9.00 – 12.00 uur telefonisch beschikbaar op een noodnummer voor storingen van prioriteit 1. Daarnaast bieden wij u de mogelijkheid om 24/7 een storing via een meldingenformulier op de website in te dienen. De storing wordt de eerstvolgende werkdag conform de overeengekomen norm binnen de werktijden afgehandeld. Inschrijver verzoekt u om hiermee akkoord te gaan, omdat het voor een SaaS leverancier niet werkbaar is om voor iedere klant een afwijkende calamiteitenregeling te hanteren. U eist dat er voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar is. Dit vraagt verregaande investering van Inschrijver om personeel 24/7 stand-by en inzetbaar te hebben. Inschrijver betwijfelt, zeker in combinatie met de hoge beschikbaarheidsgarantie van 99,5% die u eist, of dit noodzakelijk is. Inschrijver garandeert een telefonisch beschikbaarheid op een noodnummer voor categorie 1 Storingen op werkdagen van 7.00 – 8.00 uur en van 18.00 – 21.00 uur en op zaterdagen van 9.00 – 12.00 uur. Daarnaast bieden wij u de mogelijkheid om 24/7 een Storing te melden via een meldingenformulier op de website. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze."	Niet akkoord, bij zeer ernstige incidenten (bijvoorbeeld alle data ligt open op straat) dient er ten alle tijden een noodnummer beschikbaar te zijn.

63	Inhoud	Bijlage J Programma van eisen, 1.4.3. Service Level Agreement	Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA dat voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich oorstellen 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?	Zie antwoord 14.
64	Inhoud	Bijlage J Programma van eisen, W20	De bestaande leverancier hoeft in principe niets te migreren en dus is een migratieplan overbodig. Wat verwacht de Opdrachtgever in deze van haar huidige leverancier en indien er geen migratieplan ingediend hoeft te worden hoe ziet Opdrachtgever de beoordeling dan voor zich?	De beoordeling vindt plaats op de werkwijze van een migratie. De huidige leverancier moet in het kader van level playing field een migratieplan aanleveren alsof het een nieuwe opdracht is en er een migratie moet worden uitgevoerd.
65	Inhoud	Bijlage J Programma van eisen, E70	Opdrachtnemer heeft geen WPG keurmerk en daar is een logische verklaring voor. Een zaaksysteem is geen politiestelsel waarin politiegegevens kunnen worden opgeslagen en met voldoende autorisatie kunnen worden dichtgezet. Vertrouwelijkheidsniveaus die wij onderkennen zijn: openbaar- intern -zaakvertrouwelijk - vertrouwelijk - persoonsvertrouwelijk. Op dit moment onderzoeken wij wel of we hiermee voldoen aan de eisen die de WPG stelt. Is dat akkoord voor Opdrachtgever?	Waar wordt specifiek akkoord op gevraagd? Een akkoord vragen voor een onderzoek of aan de Wpg wordt voldaan is niet nodig. Een Wpg keurmerk wordt niet gevraagd, een TPM wel. Zie ook het antwoord op vraag 26 en 27.
66	Inhoud	Bijlage I Toelichting Proof of Concept	Inschrijver vraagt zich af of de bestaande leverancier ook een volledige Proof of Concept moet verzorgen? Deze bestaande leverancier heeft waarschijnlijk al een groot aantal functionaliteiten en koppeling live staan.	Er gaat een nieuw contract in conform het programma van eisen. De gemeente Meppel wenst ook met de huidige leverancier een PoC uit te voeren. Er kan alleen wat tijd van de PoC afgaan omdat de technische realisatie al klaar is. De planning voor de PoC wordt bij voorlopige gunning samen met de leverancier gemaakt.
67	Inhoud	Bijlage I Toelichting Proof of Concept, Dwarsdoorsnede van de oplossing	Opdrachtgever vraagt ook om referenties. Het is daarom in de ogen van leverancier niet noodzakelijk om alle functionaliteiten middels een PoC te testen. Staat Opdrachtgever open om een deel van de eisen en wensen te testen? Zo ja graag deze lijst samenstellen. Zo niet waarom niet?	Dit is niet akkoord. De gemeente Meppel wil alle functionaliteiten testen om inzichtelijk te krijgen of de leverancier voldoet.
68	Inhoud	Bijlage I Toelichting Proof of Concept, Dwarsdoorsnede van de oplossing	Opdrachtgever schijft: 'Tijdens de PoC testen we een dwarsdoorsnede van het systeem. Concreet houdt dit in dat we alle aangeboden functionaliteit en de geëiste koppelingen zullen testen'. Deze zinnen zijn tegenstrijdig. Wenst Opdrachtgever nou alle aangeboden functionaliteit en koppelingen te testen of een dwarsdoorsnede? In het geval van een dwarsdoorsnede: welke functionaliteit wenst Opdrachtgever te testen?	Het uitgangspunt is om alle functionaliteiten te testen tijdens de PoC en 1 koppeling te realiseren per standaard. Na voorlopige gunning stemt de gemeente Meppel in detail af welke eisen/wensen getest worden. Er zijn namelijk een aantal eisen die niet te testen zijn.
69	Inhoud	Bijlage D: Standaardformat referenties	Kan Opdrachtgever een digitale handtekening toestaan op alle documenten waarop een handtekening moet worden geplaatst? Dit in het kader van papierloos werken wat uiteraard beter is voor het milieu. Zo nee waarom niet?	Dat is akkoord.
70	Contract	Bijlage A (Concept) Overeenkomst, Artikel 3: Prijzen en betaling en GIBIT 2020 artikel 9.2	"Artikel 9.2 van de GIBIT 2020 lijkt op dit onderdeel niet compleet. Bent u bereid om het volgende toe te voegen aan artikel 9.2 ten aanzien van de periodieke vergoedingen: De periodieke vergoedingen zijn opeisbaar: 70% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) en deze vergoedingen zijn jaarlijks bij vooruitbetaling verschuldigd. 30% na integrale Acceptatie Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?"	Dit is akkoord.
71	Contract	Bijlage A (Concept) Overeenkomst, Artikel 3: Prijzen en betaling en GIBIT 2020 artikel 9.2	"Artikel 9.2 van de GIBIT 2020 lijkt op dit onderdeel niet compleet. Bent u bereid om het volgende toe te voegen aan artikel 9.2 ten aanzien van de eenmalige vergoedingen: De eenmalige vergoedingen zijn opeisbaar: 70% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) 30% na integrale Acceptatie Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?"	Dit is akkoord.

72	Contract	Bijlage A (Concept) Overeenkomst, Artikel 3.4	Aanbestedende Dienst wijkt hier af van hetgeen in artikel 20 van de GIBIT is bepaald. Inschrijver acht het niet proportioneel dat de Aanbestedende Dienst haar betalingsverplichting kan opschorten. Op basis van de overeenkomst tussen Leverancier en Aanbestedende dienst heeft leverancier de verplichting om bepaalde diensten te leveren. Hier staat tegenover dat Aanbestedende Dienst een betalingsverplichting heeft voor het geleverde. Indien op basis van een bepaalde reden de overeenkomst wordt ontbonden, maar wel diensten zijn geleverd waarvoor op het moment van de ontbinding nog niet is betaald, is objectief bepaalbaar dat er een openstaande betalingsverplichting bestaat. Om deze reden verzoekt Leverancier u dan ook om de volgende zinsnede aan dit artikel toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn". Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
73	Contract	Bijlage A (Concept) Overeenkomst, Artikel 2.3	Aanbestedende dienst vraagt een bepaalde looptijd uit waarop inschrijver haar tarieven baseert. Het is niet redelijk als aanbestedende dienst de overeenkomst zonder verplichtingen na 1 jaar dan wel na 2 jaar tussentijds kan beëindigen 'wanneer uit evaluatie van de geleverde diensten blijkt dat Oprachtnemer onvoldoende presteert'. Inschrijver stelt daarom voor dat deze bepaling verwijderd wordt uit de concept overeenkomst. Is dit akkoord? Zo nee, kan Oprachtgever akkoord gaan met een aanvullende en duidelijke omschrijving (SMART) wanneer en hoe vaak er evaluatiemomenten plaatsvinden en tevens omschrijven wanneer exact een prestatie onvoldoende is.	Artikel 2.3 vervalt, er zal worden aangesloten bij GIBIT artikel 20.
74	Contract	GIBIT, artikel 22,5	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?	Dit is correct.
75	Contract	GIBIT, artikel 21	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.
76	Contract	GIBIT, artikel 20.11	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 Oprachtgever 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. Artikel 20.11 blijft gehandhaafd zoals beschreven in de gubit voorwaarden.
77	Contract	GIBIT, artikel 20	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."	Zie antwoord op vraag 72.
78	Contract	GIBIT, artikel 17.4	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?	Niet akkoord. Indien u maatwerk moet leveren om te voldoen aan het bestek, dient dit meegeprijsd te worden bij inschrijving.

79	Contract	GIBIT, artikel 17.3	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?	Dit is akkoord.
80	Contract	GIBIT, artikel 16.2	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?	Akkoord.
81	Contract	GIBIT, artikel 15.5	"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? "	Zie antwoord op vraag 10.
82	Contract	GIBIT, artikel 13.4	"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 aantoonbaar 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. Het Nederlandse recht kent de term indirecte schade niet. Om die reden kan een partij enkel aansprakelijk worden gesteld ingeval de ontstane schade aan haar toe te rekenen is.
83	Contract	GIBIT, artikel 13.3 en 13.4 & Aanbestedingsdocument 3.2.2. Financiële en economische draagkracht blz. 13	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 aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?	Dit is gebruikelijk er wordt dus ook niet afgeweken van dit bedrag.

84	Contract	GIBIT, artikel 10.2	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?	Dat is akkoord.
85	Contract	GIBIT, artikel 10.1 iv	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?	Het is niet helder wat de inschrijver met deze vraag bedoeld. Graag ontvangen wij een verduidelijking op deze vraag.
86	Contract	GIBIT, artikel 8.10 ii	"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?"	Dit is akkoord.
87	Contract	GIBIT, artikel 7.5 i	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?	Dat bevestigen wij.
88	Contract	GIBIT, artikel 6.7	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?	Dit is niet akkoord. De leverancier dient aan te kunnen tonen waarom de mislukte ketentest niet aan de leverancier toerekenbaar is.
89	Contract	GIBIT, artikel 5.5,	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, Artikel 5.5. blijft staan zoals beschreven in de GIBIT voorwaarden.
90	Contract	GIBIT artikel 4.2 en 9.8	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?	Dit is niet akkoord. Kostenverhogende omstandigheden zijn niet limitatief gedefinieerd om hier een oordeel over te kunnen vellen.
91	Contract	GIBIT artikel 4.2 en 9.8	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?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst is van mening dat de indexatie zoals vermeld in artikel 9.8 van de GIBIT het meest passend is.

92	Contract	GIBIT, artikel 4.2 i	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?	Dat is akkoord.
93	Contract	GIBIT, artikel 1.26	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, tekst blijft staan.
94	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.2.3 Demonstratie blz. 19	Opdrachtgever verzoekt: 'Antwoorden op de vragen die tijdens de demonstratie en/of het interview worden gesteld, dienen binnen 24 uur na de demonstratie via Tendered gepubliceerd te worden'. Dit is voor Opdrachtnemer erg kort dag zeker gezien de overvolle agenda's en het feit dat Opdrachtnemer een correcte en netjes uitgewerkte beantwoording wil indienen. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met beantwoording binnen 3 werkdagen?	Dat is akkoord.
95	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.2.3 Demonstratie blz.19	Kan Opdrachtgever aangeven uit hoeveel personen en vanuit welke rol/afdeling/discipline deze personen zijn vertegenwoordigd in de projectgroep?	De projectgroep bestaat uit 10 gebruikers van de gemeente Meppel inclusief een interne projectleider en 2 medewerkers van de externe partij die zorgdraagt voor de begeleiding van de aanbesteding. De externe partij beoordeelt niet mee en is alleen voor de bewaking van het proces. De gebruikers vertegenwoordigen onder andere ICT, functioneel beheer, DIV, Inkoop, Juridische zaken en KCC/Dienstverlening.
96	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.2.3 Demonstratie blz.19	Opdrachtnemer heeft nog niet eerder meegemaakt dat er vooralsnog geen demonstratiescript beschikbaar is en dat deze pas na het indienen van de offerte zal worden toegezonden. Is het mogelijk het demonstratiescript alsnog als een extra bijlage toe te voegen aan de reeds gepubliceerde stukken zodat Opdrachtnemer zich hierop kan inlezen en voorbereiden? Zo niet wat is de reden om het demonstratiescript pas na indiening van de offertes te verstrekken?	Zie antwoord op vraag 47.
97	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.2.3 Demonstratie blz.19	Het is gebruikelijk dat Opdrachtgever ook een weging toepast als er een demonstratie moet worden gegeven door Opdrachtnemers. Kan Opdrachtgever de demonstratie toevoegen als subgunningcriterium aan het overzicht zoals uitgewerkt op blz. 17 met daarbij een weging? Zo niet waarom wenst Opdrachtgever geen weging toe te passen op de gegeven demonstraties?	Niet akkoord. Doel van de demonstratie is het verifiëren van de offertes van de leveranciers aan de hand van een casus. Op basis van de inzichten tijdens de demonstratie wordt de beoordeling van de offertes herijkt; hiervoor wordt hetzelfde toetsingskader gehanteerd als voor de beoordeling van de offertes.
98	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Per wens stelt u maximaal 2 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Wij verzoeken u om dit te	Zie antwoord op 17.
99	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.2.2 kwaliteit blz.18	De beoordeling van de 5 puntschaal voor wat betreft 'onvoldoende', 'matig', 'voldoende', 'goed' en 'uitstekend' is exact hetzelfde omschreven. Zonder een duidelijke en SMART omschrijving kunnen de wensen niet objectief worden beoordeeld. Kan Opdrachtgever voor de 5 puntschaal te weten 'onvoldoende', 'matig', 'voldoende', 'goed' en 'uitstekend' een duidelijke en SMART omschrijving toevoegen zodat voor iedere Opdrachtnemer helder is op basis waarvan de antwoorden worden beoordeeld? Zo nee waarom niet?	Er is een nieuwe versie van de vijfpuntschaal, Zie aangepaste offerteaanvraag V2.

100	Inhoud	Aanbestedingsdocument 5.1.1 beste prijs-kwaliteitverhouding blz.17	Het is ons opgevallen dat er extreem grote verschillen zitten in de puntentoekenning per wens. Zo kan je als opdrachtnemer voor wens 2 Werkvoorraad (72 punten), wens 3 Zaakbehandeling (88 punten) en wens 9 Zoeken (72 punten) verdienen. Als je de punten van deze 3 wensen bij elkaar optelt kom je uit op 232 punten wat neerkomt op bijna 30% van het totaal aantal toe te kennen punten van 800. De puntentoekenning bij wens 1 Zaakregistratie (24 punten), wens 18 Common Ground (16 punten) en wens 19 Implementatie (16 punten) zijn daarentegen dan weer uitzonderlijk laag maar in onze ogen minstens zo belangrijk om tot een zo goed mogelijk geïmplementeerd Zaaksysteem te komen dat ook nog eens breed wordt gedragen intern. Kan Opdrachtgever een nieuwe puntentoekenning uitwerken waarbij de verdeling van de 800 punten eerlijker en realistischer over de 20 wensen is verdeeld? Zo niet, waarom niet? Als Opdrachtgever hier niet mee akkoord gaat overweegt Opdrachtnemer niet in te schrijven.	De gemeente Meppel heeft een weloverwogen beslissing genomen bij het verdelen van deze punten. Zoeken, behandelen van zaken en de werkvoorraad zijn voor de gemeente Meppel de belangrijkste onderdelen van het zaaksysteem. De gemeente Meppel zoekt een leverancier die deze visie onderschrijft. Daardoor komt er geen aanpassing in de verdeling van de punten. Echter betreuren wij het wel als de leverancier besluit om hierdoor niet in te schrijven.
101	Inhoud	Bijlage H SROI	Moet Opdrachtnemer al een plan van aanpak voor wat betreft invulling van de SROI indienen bij de offerte? Of dient dit plan van aanpak zoals beschreven in Bijlage H, Hoofdstuk juridische voorwaarden, pas ingediend te worden zoals staat beschreven bij punt 3: 'De opdrachtnemer neemt binnen 1 week na gunning contact met het ESR op om een afspraak in te plannen om een start te maken met het opstellen van het plan van aanpak. Het ESR adviseert en faciliteert de opdrachtnemer, indien gewenst, bij het opstellen van het plan van aanpak'? Graag uw reactie.	De voorlopig gegunde partij dient binnen 1 week na gunning contact op te nemen met het ESR ter invulling van de SROI. Opdrachtnemer hoeft dus geen plan van aanpak wat betreft invulling SROI bij inschrijving toe te voegen.
102	Inhoud	Aanbestedingsdocument 4.2.2 Social Return blz.16	Opdrachtnemer heeft de verplichting om 5% van de gefactureerde omzet in te zetten voor social return. Binnen onze branche zien we in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. De Commissie van Aanbestedingsexperts stelt dat bij dit type opdrachten een SR-% van 5% van de opdrachtsom niet proportioneel is. Bent u bereid om dit percentage te verlagen naar 2% en uitsluitend te relateren aan de arbeidsgerelateerde kosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	Zie antwoord op vraag 6.
103	Inhoud	Aanbestedingsdocument 1.6 Herzieningsclausule blz. 6	Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat de doorontwikkeling van alle aangeboden functionaliteit kosteloos is inbegrepen maar daar hierbij niet is inbegrepen de kosteloze ontwikkeling van nieuwe functionaliteit of aanvullende diensten om te voldoen aan toekomstige wetgeving? Het is onredelijk en buitenproportioneel om van opdrachtnemers een kosteloze ontwikkeling te verwachten van nu nog niet bekende functionaliteit of wet- en regelgeving. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Zo nee waarom niet?	Dat is akkoord.
104	Inhoud	Bijlage J - W9C	U omschrijft in wens W9 en met name onderdeel C zeer uitgebreid hoe u graag zou willen zoeken in de aangeboden oplossing. U beschrijft het nu zo gedetailleerd dat waarschijnlijk maar één aanbieder kan voldoen aan deze wens. In het kader van eerlijk wegen / fair level playingfield willen wij u vragen het voorbeeld te nuanceren, zodat het niet enkel voor een aanbieder mogelijk is om hier punten op te scoren. Maar wellicht ook andere vormen van zoeken u (positief) kunnen verrassen. Hoe staat u hier tegenover?	Wanneer met een nieuwe innovatieve manier dezelfde resultaten behaald kunnen worden staat de gemeente Meppel hiervoor open. Er zijn op dit moment veel onduidelijkheden binnen de organisatie omtrent het zoeken en vinden van informatie. In het kader van bijvoorbeeld de Woo, maar ook in het nemen van besluiten moet informatie goed vindbaar zijn. Met deze aanbesteding zien we daarom een kans om dit te verbeteren.
105	Inhoud	Offerteaanvraag - Paragraaf 5.1.1.	Wat ons opvalt in uw beoordelingssystematiek is de hoge weging van Wens 2 en 9. De weging die u meegeeft aan Wens 2 en 9 is bijvoorbeeld ongewoon hoog t.o.v. andere aanbestedingen die wij de afgelopen jaren voorbij hebben zien komen. Kan de aanbestedende dienst toelichting waarom u zo zwaar weegt aan deze wensen?	De gemeente Meppel vindt het zoeken en behandelen van zaken de kern van het zaaksysteem. Gebruikers hechten grote waarde aan het behandelen van zaken en zoeken van informatie. Vandaar dat er gekozen is om het aantal punten toe te kennen aan deze twee wensen.
106	Inhoud	Offerteaanvraag - Paragraaf 3.2.3	In paragraaf 3.2.3. van uw aanbestedingsdocument vraagt u om een "kopie geldig ISO 20000 certificaat" of "gelijkwaardig". Alhoewel inschrijver beschikt over een geldig ISO 27001 certificaat én werkt volgens de ISO 20000 normen beschikt zij niet over een certificaat. Volstaat het om een verklaring van toepasselijkheid van de ISO 20000 bovenop het ISO 27001 certificering aan te leveren?	Zie antwoord op vraag 51.

107	Inhoud	Offerteaanvraag - Paragraaf 3.1.	U geeft aan dat enkel een fysieke handtekening geldt als rechtsgeldige ondertekening. Inschrijver werkt zo veel mogelijk papierloos. Daarbij ondertekenen wij documenten digitaal waarbij de rechtsgeldigheid gewaarborgd blijft. Hoe staat u er tegenover om het digitaal ondertekenen van bewijsdocumenten (zoals het UEA) toe te staan? Graag uw reactie.	Dat is akkoord.
108	Inhoud	Offerteaanvraag - Paragraaf 5.2.3. Demonstratie	Ervaring leert ons dat voorbereiden van demo tijd vergt. In uw offerteaanvraag geeft u aan dat Inschrijver het demoscrypt pas na indienen van inschrijving ontvangt. Daarmee geeft u Inschrijver één week de tijd om zich voor te bereiden. Graag verzoeken wij u om het demoscrypt of een concept demoscrypt eerder toe te sturen (uiterlijk 22 november) om alvast de nodige voorbereidingen te doen. Hierdoor heeft Inschrijver voldoende tijd om zich goed voor te bereiden. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 47.
109	Inhoud	Bijlage J - W15	Wij zijn enorm blij dat u aandacht besteed aan innovatie en hier ook een wens over opstelt, dit zien wij niet vaak. Echter de manier waarop u dit nu uitvraagt is in strijd met level playingfield, doordat het ook meteen onderdeel moet zijn van de aanbidding en binnen 2 jaar gerealiseerd moeten worden. Wij raden aan om alles wat er in deze wens wordt opgeschreven, voor u als optioneel aan te merken. Hiermee voorkom je dat deze onderdelen niet worden aangeboden, omdat we allemaal niet als duurste partij uit de bus willen komen. De verhouding in punten t.o.v. de prijs die er mee stijgt is namelijk uit balans.	De Inschrijver staat het vrij om eigen invulling te geven aan deze wens. De gemeente Meppel wil hiermee ook dat de geschreven innovatie er daadwerkelijk komt. Vandaar dat de innovaties binnen het aanbod moeten zitten. Anders is de toegevoegde waarde van deze wens dermate laag voor de gemeente Meppel.
110	Inhoud	Bijlage J - W13.E	Inschrijver wil graag begrijpen waarom u de relatie tussen de portaal en MijnOverheid belangrijk vindt. Kunt u aangeven welke relatie met MijnOverheid gewenst is? Of welke u beoogd?	Mijn Overheid is een landelijk portaal dat herkenbaar is voor onze klant. In deze wens ziet de gemeente Meppel graag een beschrijving hoe die interactie is tussen het portaal van de Inschrijver en MijnOverheid.
111	Inhoud	Bijlage J - W11.B	Wat bedoelt u met Import- en exportmogelijkheden?	De mogelijkheid om de kennisbank te exporteren en eventueel te importeren naar de website en vice versa.
112	Inhoud	Bijlage J - W7	Kunt u aangeven of u beschikt over bijvoorbeeld een Validsign en/of datamask of andere anonimiseer tool?	Zie eis 76.
113	Inhoud	Bijlage - W5.C	Kan de aanbestedende dienst aangeven (bijvoorbeeld middels een voorbeeld) wat zij precies zou willen met een mappenstructuur met meerdere opties voor het toevoegen van bijlagen en e-mails in de mappen?	De wens is, wanneer er een groot aantal documenten moet worden geüpload in een zaak in het zaaksysteem, dat dit dan in meerdere mappen in de zaak gestructureerd kan worden toegevoegd. Hiermee wordt voorkomen, dat er één lange lijst met documenten in een zaak aanwezig is.
114	Inhoud	Bijlage J - W1.b	Welke gegevens zou Meppel willen muteren uit de landelijke voorziening bij aanmaken van de zaak?	Dit betreft het muteren van de gegevens in het zaaksysteem zoals een telefoonnummer of e-mailadres. Deze gegevens zijn niet vastgelegd in de landelijke voorziening, dus moeten toegevoegd kunnen worden.
115	Inhoud	Bijlage J - E85	Wat bedoelt u exact met technische implementatie? Bedoelt u de oplevering van tentants of ook de gelegde koppelingen? Graag uw opheldering.	Zie antwoord vraag 19
116	Inhoud	Bijlage J - E83	Op 15 oktober heeft KBenP een Marktconsultatie gehouden, hierbij is ze in gesprek gegaan met o.a. de leveranciers van zaaksystemen. Een belangrijk onderwerp deze ochtend waren de PoC's. Alle leveranciers waren het er overeens dat een zaaksysteem inmiddels een "proven concept" is. Doordat het bestek van KBenP doorgaans hetzelfde is zijn alle eisen al door talloze klanten getest. Het zou de Gemeente Meppel enorm veel tijd en (belasting)geld schelen als zij op basis van referenties zou toetsen of de leverancier voldoet aan de eisen. Daarmee zou de PoC zich kunnen beperken tot kleine onderdelen die de Gemeente Meppel écht getest wil hebben. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met deze aanpassing voor de PoC?	De gemeente Meppel ziet de meerwaarde van een PoC en gaat daarom niet akkoord met de aanpassing.
117	Inhoud	Bijlage J - E83	Acht u het nodig indien uw huidige leverancier wint, dat er nog steeds een PoC plaatsvindt? Zo nee, hoe ziet u deze PoC voor zich?	Zie antwoord vraag 66.
118	Inhoud	Bijlage J - E81	Hoe wenst de aanbestedende dienst dat hiermee wordt omgegaan in het scenario dat de huidige leverancier deze opdracht gegund krijgt?	In het kader van level-playing-field is het belangrijk om in de prijs mee te nemen dat de hele organisatie een training krijgt. De gemeente Meppel gaat na gunning in gesprek over de trainingen als de huidige leverancier de opdracht krijgt.
119	Inhoud	Bijlage J - E75	Deze eis wekt de suggestie dat de leverancier volledig verantwoordelijk is voor het technisch projectmanagement aan de kant van de klant. Dit is zeer ongebruikelijk, wij zien dat hiervoor meestal een (externe) projectleider wordt aangesteld. Als leverancier(s) is het niet logisch om verantwoordelijk te zijn voor de planning van consultants zoals bijvoorbeeld van ValidSign of iBabs. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat de gemeente Meppel zelf verantwoordelijk is voor de contacten en planning met andere leveranciers? Uiteraard zullen wij als leveranciers onderling contact hebben zodra deze afspraken zijn gemaakt. Graag uw reactie.	De gemeente Meppel zoekt een leverancier die pro-actief handelt bij het leggen van een koppeling. De verwachtingen zijn niet dat volledig projectmanagement wordt uitgevoerd voor het leggen van koppelingen. Alleen dat de leverancier meewerkt aan het leggen van koppelingen en goede contacten onderhoudt met de andere partijen. Het doel is om koppelingen zo snel mogelijk te realiseren.

120	Inhoud	Bijlage J - E67	<p>U geeft aan dat de resultaten van de benoemde handelingen uit E67 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:</p> <p>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 300 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.</p>	Zie antwoord vraag 29
121	Inhoud	Bijlage J - E66	<p>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 dit exclusief gepland onderhoud te doen. Dit geeft Inschrijver voldoende tijd om nieuwe releases door te voeren. Gaat u hiermee akkoord?</p>	Als het brengen van releases tot problemen in de beschikbaarheid leidt, treden partijen hiervoor in overleg.
122	Inhoud	Bijlage J - E62	<p>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 mobiele devices. Gaat u akkoord met de bovenstaande zienswijze dat het zaaksysteem gebruikt wordt op grotere schermen (vanaf het formaat tablet) en dat op smartphones met name de extern gepubliceerde onderdelen worden gebruikt?</p>	Dit is akkoord.
123	Inhoud	Bijlage J - E58	<p>In E58 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, mede gezien het budgetplafond, 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.</p>	Om releases goed te kunnen testen en daarnaast ook nieuwe zaaktypen/aangepaste zaaktypen te laten testen en accepteren door de gebruiker, is een gescheiden omgeving hiervoor van belang.
124	Inhoud	Bijlage J - E56	<p>Wij beschikken over een statementverklaring, waarin wij garantie afgeven om ons portaal en de formulieren toegankelijk te houden. Is dat voor u voldoende?</p>	Verklaring dient opgenomen te zijn in het register van verklaringen (https://toegankelijkheidsverklaring.nl/register) en voldoen aan de eisen die daar gesteld worden aan de vorm en inhoud.
125	Inhoud	Bijlage J - E56	<p>Wij twijfelen of er op dit moment een leverancier in de markt is met een verklaring. Wij hebben ons laten adviseren door een extern bureau over dit onderwerp, zij geven het volgende aan: U bent als leverancier verantwoordelijk voor het beschikbaar maken van WCAG 2.1 compliant formulieren. Of dit formulier ook werkelijk compliant is, ligt bij de klant. De inhoud en inrichting van het formulier is wat bepaald of het formulier ook werkelijk toegankelijk is. Is de aanbestedende dienst het met ons eens dat Meppel zelf een toegankelijkheidsverklaring moet krijgen voor haar portaal en webformulieren en niet de leverancier?</p>	zie beantwoording vraag 124

126	Inhoud	Bijlage J - E54	De 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. Echter, zoals deze eis nu staat geformuleerd zal alle ontwikkeling kosteloos moeten zijn gedurende de contractperiode. Dit sluit per definitie de invulling van specifieke wensen van opdrachtgevers bij dergelijke ontwikkeling uit. Bent u het met ons eens dat nieuwe ontwikkelingen, zoals integraties, een nauwe samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever vereisen en dat niet op voorhand gezegd kan worden dat de volledige ontwikkeling kosteloos plaats kan vinden?	De gemeente Meppel ziet dit ook zo. Alles wat nu wordt uitgevraagd moet kosteloos worden doorontwikkeld. Nieuwe functionaliteit (die niet is uitgevraagd) valt hier niet onder.
127	Inhoud	Bijlage J - E53	U benoemd hier de 'benodigde licenties'. Kunt u aangeven welke licenties u hier bedoelt?	De licenties zijn afhankelijk per leverancier. De gemeente Meppel kan hierdoor geen antwoord geven op de vraag.
128	Inhoud	Bijlage J - E51	Er is op dit moment geen enkel (prominent)zaaksysteem in de markt dat zaaktypes die al ingericht zijn kan volledig updaten. Dit zou namelijk betekenen dat indien men de rol van een inwoner verwijderd uit de i-navigator, dit zou verdwijnen op alle (ook aangemaakte) zaken. Het update van platte velden zoals de toelichting van een zaaktype is mogelijk, maar daar heeft u precies niks aan. Deze eis komt naar alle waarschijnlijkheid voor dat u in staat wil zijn om bij wijzigingen van de selectielijst een update te kunnen doen en dat snappen wij heel goed. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat het updaten van van een zaaktype op het vlak van resultaten en bewaartermijnen vanuit de i-navigator mogelijk is met tussenkomst van de leverancier?	De gemeente Meppel wil updates onafhankelijk van de leverancier kunnen uitvoeren.
129	Inhoud	Bijlage J - E43	Binnen ons systeem is het mogelijk om per eigenschap een validatie in te richten. U kunt hierbij kiezen uit; - BSN - email - Jaartal - KvK - Postcode - Rekeningnummer - telefoon - tijd, is dit wat u bedoelt met maskers? Zo niet, wat verstaat u onder Maskers?	De gemeente Meppel verstaat onder Maskers de beschreven onderdelen in de vraag.
130	Inhoud	Bijlage J - E39	Volgens onze klanten is het juridisch niet toegestaan om een aanvraag niet te behandelen tenzij de aanvrager niet heeft voldaan aan een wettelijk voorschrift. Een betaling die door de gemeente wordt opgelegd is geen wettelijk voorschrift. Derhalve zijn de stappen binnen onze webformulieren zodanig geconfigureerd dat eerst de aanvraag ingediend wordt en de indiener vervolgens doorgaat naar de betaalkassa. Binnen de Oplossing is voor de behandelaar inzichtelijk of de betaling heeft plaatsgevonden en deze kan aansluitend de correcte acties ondernemen voordat de aanvraag daadwerkelijk in behandeling wordt genomen. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?	Dit is akkoord.
131	Inhoud	Bijlage J - E36	In eis E4 stelt u dat het mogelijk moet zijn om gebruikers of groepen te notificeren. In deze eis spreekt u van behandelaren/afdelingen die een notificatie moeten krijgen. Mogen wij er van uitgaan dat in E36 met behandelaren/afdelingen met deze / een of bedoelt wordt?	Het gaat hier zowel om behandelaren als afdelingen. Dus beide moeten een notificatie kunnen ontvangen op persoonlijk gebruikersniveau.
132	Inhoud	Bijlage J - E30	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke gegevens ze precies zouden willen muteren?	Bij eis 30 staat niet benoemd dat gegevens gemuteerd moeten worden. Kan de leverancier deze vraag verduidelijken?
133	Inhoud	Bijlage J - E21	De aanbestedende dienst is hier de markt aan het overbevragen. Ten eerste zal geen enkel zaaksysteem dit op dit moment al ontwikkeld hebben. Daarnaast zijn wij van mening dat je dit niet per zaaktribute moet realiseren, maar per zaak(type). Wij willen dit best ontwikkelen, daarmee moet de aanbestedende dienst er wel mee akkoord gaan dat dit geen onderdeel van de PoC is en ook nog niet ontwikkeld is bij definitieve gunning. Indien aanbestedende dienst vasthoudt aan deze eis zullen wij en waarschijnlijk ook andere prominente zaaksysteemleveranciers niet inschrijven	De gemeente Meppel is van mening dat het onderdeel beperking op de openbaarheid voor iedere organisatie van belang is voor wat betreft het overbrengen van hun digitale archief naar een E-depot. Vanuit dit oogpunt is het een belangrijk onderdeel in de Oplossing. De gemeente Meppel gaat er mee akkoord dat dit geen onderdeel van de PoC is en ook nog niet is ontwikkeld bij de definitieve gunning, maar verwacht een inspanningsverplichting vanuit de inschrijver om dit onderdeel samen met de gemeente Meppel verder vorm te geven gedurende de looptijd van de overeenkomst.

134	Inhoud	Bijlage J - Wens 5	De essentie van een zaaksysteem is archivering en opslag van documenten. Je wil met een zaaksysteem en creëren van een schaduwarchief op bijvoorbeeld netwerkschrijven voorkomen. Kan aanbestedende dienst uitleggen waarom zij graag documenten in bulk uit het zaaksysteem willen kunnen halen? En is zij zich bewust van de nadelige gevolgen daarvan?	Zoals in de wens beschreven is in het kader van Woo-verzoeken, aanleveren milieustukken, aanleveren bouwtekeningen en bezwaarschriften van belang dat informatie uit het zaaksysteem gehaald kunnen worden.
135	Inhoud	Offerteaanvraag - Paragraaf 3.2.3	In paragraaf 3.2.3. van uw aanbestedingsdocument vraagt u om een "kopie geldig ISO 27018 certificaat" of "gelijkwaardig". Alhoewel inschrijver beschikt over een geldig ISO 27001 certificaat én werkt volgens de ISO 27018 normen beschikt zij niet over een certificaat. Volstaat het om een verklaring van toepasselijkheid van de ISO 27018 bovenop het ISO 27001 certificering aan te leveren?	Zie antwoord op vraag 51.
136	Inhoud	Offerteaanvraag - Paragraaf 3.2.3	In paragraaf 3.2.3. van uw aanbestedingsdocument vraagt u om een "kopie geldig ISO 27017 certificaat" of "gelijkwaardig". Alhoewel inschrijver beschikt over een geldig ISO 27001 certificaat én werkt volgens de ISO 27017 normen beschikt zij niet over een certificaat. Volstaat het om een verklaring van toepasselijkheid van de ISO 27017 bovenop het ISO 27001 certificering aan te leveren?	Zie antwoord op vraag 51.
137	Inhoud	Bijlage J - E7	U wil dat de termijn wordt aangepast zodra de zaak is opgeschort, echter weet u pas werkelijk hoe lang de opschorting heeft geduurd als hij wordt opgeheven. Is de aanbestedende dienst het met ons eens dat de relevante termijn aangepast zou moeten worden na het beëindigen van opschorting?	Als een zaak wordt opgeschort dan moet het zaaksysteem de termijnen op dat moment vasthouden. Als de opschorting van de zaak wordt gehaald dan gaan de termijnen weer lopen.

