

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
125	Inhoud	Model SLA Art. 6 Servicelevels Ref.: beantwoording vraag 2	Inschrijver begrijpt dat u urgente behandeling verwacht op voor u belangrijke processen. Inschrijver biedt u dan ook de gelegenheid om in het DAP uw primaire processen vast te leggen, waarmee door Inschrijver rekening wordt gehouden met de urgentie van de inzet van capaciteit. Indien een prio 1 of 2 melding een softwarefout betreft dient Inschrijver deze te analyseren, een oplossing te ontwikkelen, te installeren, technisch en functioneel te testen, en uit te leveren op de productieomgevingen van al haar klanten. Inschrijver zal deze werkzaamheden uiteraard met de hoogste urgentie uitvoeren en een workaround bieden ter overbrugging. De praktijk wijst aantoonbaar uit dat het merendeel van deze meldingen binnen een of enkele werkdagen is opgelost (hier wordt ook op gerapporteerd), een garantie van 4 uur op het oplossen van software issues is redelijkerwijs echter niet te geven. Met deze reden maakt Inschrijver een verschil tussen enerzijds de beschikbaarheid van de dienst en anderzijds functionele (software) issues en daarmee op de kpi's daarvan. De SLA van Inschrijver is vastgesteld en bekrachtigd in samenspraak met de gebruikersvereniging en blijkt in de praktijk ook realistisch, werkbaar en voor vele klanten zeer acceptabel. Kunt u Inschrijver hierin enigszins tegemoetkomen in uw eis?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met het maken van een lijst van primaire processen, welke kan worden opgenomen in de DAP. De gestelde termijnen zijn ons inziens variabelen om prestaties van inschrijver te analyseren. Meldingen die niet binnen de gestelde termijnen worden opgelost zullen op de agenda worden gezet voor het periodieke overleg, aldus beschreven in artikel 12. Tot slot biedt de in artikel 10.1 beschreven beschikbaarheidsgraad van 99% ruimte voor eventuele niet gehaalde termijnen.
126	Inhoud	Model SLA Art. 6 Prioriteitentabel Ref.: beantwoording vraag 1	Bij het vaststellen van de prioriteit van een incident wordt door Inschrijver rekening gehouden met uw primaire en secundaire processen. Deze kunt u aangeven in het DAP, waarin ook de voor u belangrijke functionaliteit en koppelingen kunnen worden opgenomen, zodat hier met de prioritering rekening kan worden gehouden. Is het hiermee duidelijker voor u en kunt u alsnog akkoord gaan met de prioritering van Inschrijver?	zie vraag 144
127	Inhoud	Eis 37 & Ref.: beantwoording vraag 11.	De inschrijvende partij is van mening dat met het gegeven antwoord de scope van de aanbesteding uitgebreid wordt met het leveren van een betaalsysteem. Het leveren van betaalinformatie aan het financieelsysteem is de verantwoordelijkheid van het betaalsysteem. Zie hiervoor de GEMMA: https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA2/0.9/id-b630d161-8db0-11e3-67ab-0050568a6153. Uw huidige betaalsysteem biedt de mogelijkheid om handmatig exportbestanden aan te leveren aan de financiële applicatie. De SaaS-variant van uw huidige betaalsysteem wordt op termijn voorzien van een geautomatiseerde koppeling. Is de aanbestedende partij bereid deze eis te laten vervallen?	De aanbestedende dienst is niet bereid de eis te laten vervallen, maar herformuleert eis 37 als volgt: Gemeente Heerenveen heeft producten en diensten die door de burger zowel online als fysiek aangevraagd moeten kunnen worden. De diverse producten en diensten hebben hun eigen tarieven, bijvoorbeeld de kosten voor een rijbewijs. De burgerzakenapplicatie kan koppelen met een betaalapplicatie met als doel het overdragen van gegevens uit de burgerzakenapplicatie naar de betaalapplicatie, waarbij aanbestedende dienst verwijst naar de functionaliteit in stap 13.2 uit bijlage 13 (procesplaat reisdocumenten).
128	Inhoud	Eis 36 & Ref.: beantwoording vraag 20.	De inschrijvende partij conformeert zich aan de standaarden die zijn bedoeld voor het burgerzakendomein. De regie- en zaakservices hebben binnen GEMMA (https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA2/0.9/id-c45d6c10-7957-11e4-67ab-0050568a6153) geen relatie met het burgerzakensysteem. Het realiseren van deze standaard binnen de Burgerzaken applicatie wordt om deze reden niet vaker (uit)gevraagd. Is de aanbestedende partij bereid deze eis te laten vervallen, dan wel om te zeten in een wens?	De aanbestedende dienst besluit wegens bezwaren deze eis te laten vervallen.

129	Juridisch	Ref.: beantwoording vraag 57.	Ad 2) Voor alle overige kosten geeft u aan: 100% na eindacceptatie Ook hier wijkt u t.a.v. Periodieke vergoedingen af van de GIBIT. Deze zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, doch 30% van de vergoedingen is eerst opeisbaar na integrale Acceptatie. Bent u dan ook bereid onderstaand facturatieschema te accepteren: - 70% bij live gang van de omgeving -30% na integrale acceptatie	De aanbestedende dienst herziet wegens bezwaren het facturatieschema om nader aansluiting te zoeken bij de voorstellen van inschrijvers, alswel de GIBIT Met betrekking tot eenmalige vergoedingen: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking - 40% verschuldigd en facturering maandelijks op basis van werkelijke geleverde inspanningen - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie Met betrekking tot periodieke vergoedingen, waaronder derdenprogrammatuur conform opbouw prijzenblad: - Onderhoudskosten - 100% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie - Hostingkosten - 100% verschuldigd en facturering na technische oplevering - Licentiekosten - 100% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie
130	Juridisch	Ref.: beantwoording vraag 57.	Ad 1) U verklaart t.a.v. de eenmalige kosten onderstaand facturatieschema van toepassing. - 25% bij opdrachtverstrekking - 25% bij aanvang installatie - 50% na eindacceptatie Dit facturatieschema wijkt ten nadele af van artikel 9.2 GIBIT dat aangeeft dat 30% eerst opeisbaar is na integrale Acceptatie. Wij verzoeken u dan ook alsnog onderstaand facturatieschema te accepteren: - 35% bij opdrachtverstrekking - 35% bij aanvang installatie - 30% na integrale acceptatie.	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord van vraag 129
131	Inhoud	NvI 1 vraag 6 Social Return	Opdrachtgever geeft in bijlage SROI-Friesland aan dat Opdrachtnemer middels onder-aanneming SW-bedrijf en sociale onderneming invulling kan geven aan de Social Return verplichting. Opdrachtgever geeft tijdens de 1e NvI ronde het volgende aan; "In overleg met onze coördinator SROI zal bekeken worden of de samenwerking met een PSO gecertificeerd voldoet aan de invulling SROI. Het hangt daarbij af wat de samenwerking inhoudt. en samenwerking met een PSO gecertificeerd bedrijf voldoet dan ook niet automatisch, maar de aard van de samenwerking bepaald of het opgevoerd mag worden". Kan Opdrachtgever omschrijven wat de aard van de samenwerking moet zijn om invulling te kunnen geven aan de Social Return verplichting?	Door de aanbestedende dienst gehanteerde richtlijn is dat de samenwerking met een PSO gecertificeerd bedrijf een meerwaarde heeft voor bijvoorbeeld mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
132	Inhoud	NvI 1 vraag 101 (par. 3.1.3 Offerteaanvraag)	In uw antwoord stelt u dat Leverancier voor de verzekeringseis ook een beroep doet op haar moedermaatschappij, wanneer uit het verzekeringscertificaat van een concernpolis blijkt dat de verzekering tevens ten gunste is van Leverancier. Dit is zeer ongebruikelijk in aanbestedingen. Leverancier maakt onderdeel uit van een concern met een concernpolis. De Holding is verzekeringnemer en de werkmaatschappijen zijn de verzekerden. De mogelijk inschrijvende werkmaatschappij heeft een eigen verzekeringscertificaat op naam waarop haar eigen verzekeringsbedragen staan vermeld, zoals u stelt in de verzekeringseis in par. 3.1.3 van de Offerteaanvraag. Leverancier is van mening dat zij in dit geval geen beroep doet op de financiële draagkracht van haar moedermaatschappij en laatstgenoemde dientengevolge ook geen UEA hoeft in te vullen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u gemotiveerd uitleggen waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, zolang de polis duidelijk vermeld dat rechtspersoon van inschrijver verzekerd is, volstaat dat.

133	Juridisch	Vervolgvrage op vraag 90 uit NvI 1	Voor leverancier is de onbeperkte aansprakelijkheid uit artikel 13.5 GIBIT onacceptabel en staat een inschrijving in de weg. Hoewel het risico op hoge boetes (zeker boetes hoger dan de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13.4 GIBIT) bijzonder klein is, moet inschrijver de mogelijke risico's beheersbaar houden zodat haar bedrijfsvoering niet in gevaar wordt gebracht. Dat zou immers ook grote consequenties kunnen hebben voor haar klanten. Omdat leverancier niet akkoord kan gaan met de onbeperkte aansprakelijk uit artikel 13.5 sub iii & iv en de vrijwaring uit artikel 17.5 GIBIT stelt leverancier een aparte cap van €4.000.000, voor deze schades voor hetgeen ook gezien de eerder opgelegde boetes door de AP ruimschoots voldoende zou moeten zijn?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de aparte cap van €4.000.000,-, waarmee de onbeperkte aansprakelijkheid uit artikel 13.5 sub iii & iv en de vrijwaring uit artikel 17.5 GIBIT wordt vervangen door een beperkte aansprakelijkheid.
134	Juridisch	Vervolgvrage op vraag 95 uit NvI 1	Kunt ook bevestigen dat een te geringe tekortkoming nooit tot ontbinding kan leiden (zoals ook bepaald in artikel 6:265 BW)? Zo niet, waarom acht u dit proportioneel?	Aanbestedende dienst zal in redelijkheid en billijkheid gebruik maken van deze bevoegdheid.
135	Inhoud	Vervolgvrage op vraag 101 uit NvI 1	Leverancier wilt u nogmaals verzoeken het antwoord op deze vraag te heroverwegen, daar er volgens haar geen sprake is van het beroep doen op de draagkracht van het moederconcern, wanneer de leverancier als verzekerde onder de polis valt en zodoende zelfstandig voldoet aan de verzekeringseis. Leverancier heeft deze vraag de afgelopen jaren bij diverse aanbestedingen gesteld, waarbij deze unaniem bevestigend zijn beantwoord. Voor zover u alsnog meent dat er sprake is van een beroep doen op de draagkracht van de moedermaatschappij, bent u dan vanwege organisatorische redenen bereid om akkoord te gaan met een 403 verklaring in plaats van een UEA?	Zie antwoord op vraag 132.
136	Inhoud	Vervolgvrage op vraag 102 uit NvI 1	Ook in het geval dat er geen overeenkomst is gesloten en partijen zich in de pre-contractuele fase bevinden, is het volkomen onredelijk dat een leverancier u moet vrijwaren voor alle kosten (dus niet enkel de 'eigen kosten' van leverancier) die hiermee verband houden. Mogelijk dat er sprake is van een misverstand en dat u enkel op alle kosten van leverancier doelt, maar dat is al gedekt doordat u dat expliciet heeft opgenomen onder artikel 2.14. De huidige omschrijving van de vrijwaring is echter dusdanig breed, dat een leverancier u zelfs dient te vrijwaren voor claims van derden (waaronder andere leveranciers) die tegen u een kort geding zijn gestart in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Leverancier wilt u derhalve nogmaals dringend verzoeken deze vrijwaring te laten vervallen, waarbij leverancier bevestigt dat tot het moment van definitieve gunning zij geen kosten met betrekking tot de uitvoering van de uitgevraagde opdracht in rekening kan brengen.	Aanbestedende dienst verduidelijkt dat onder 2.14 de volgende bepaling enkel ziet op de eigen kosten die leverancier heeft gemaakt die al dan niet reeds door de aanbestedende dienst zijn voldaan: "Eveneens geldt dat Inschrijver de Gemeente Heerenveen vrijwaart voor kosten die verband houden met het mogelijkerwijs terugdraaien van een gunningsbesluit door een rechterlijke uitspraak."
137	Inhoud	Vervolgvrage op vraag 103 uit NvI 1	Leverancier begrijpt dat een onderaannemer waar een beroep op wordt gedaan een groter risico met zich meebrengt wanneer deze gewijzigd wordt. Het wordt voor een leverancier echter ondoenlijk om bij circa 180 gemeenten toestemming te vragen voordat zij een leverancier (onderaannemer) kan wijzigen. Indien leverancier bijvoorbeeld een andere hosting partij wenst in te schakelen, dan zou zij hier vrij in moeten zijn. Het zelfde geldt voor onderaannemers die ondermaats performen en leverancier graag spoedig wenst te vervangen, dit is ook in uw belang. Leverancier wil u derhalve nogmaals dringend verzoeken deze eis te laten vervallen.	De aanbestedende dienst verandert de aard van de eis van 'toestemming vragen door inschrijver', naar het 'informerende door inschrijver aan aanbestedende dienst': De aanbestedende dienst stelt als norm om een wijziging van onderaannemer zo spoedig mogelijk, bij voorkeur vooraf, maar in ieder geval binnen 30 dagen na het wijzigen bekend te maken.
138	Inhoud	Vervolgvrage op vraag 104 uit NvI 1	U verwijst naar paragraaf 2.6.3. die enkel betrekking heeft op onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan. Leverancier gaat er door u tekst: "Let op! Bij inschrijving dient een ingevulde en rechtsgeldig ondertekende middelenverklaring (zie bijlage) te worden bijgevoegd. Daarnaast vult u onderdeel II C van de UEA in. NB. Bij inschakeling van meerdere onderaannemers dient de middelenverklaring voor elke onderaannemer ingevuld te worden en bij uw inschrijvingsdocumenten op Tenders te worden geüpload" vanuit dat enkel onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan een UEA in dienen te vullen, zoals ook blijkt uit deel II c van het UEA. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, kunt u dit dan duidelijker toelichten?	Aanbestedende dienst bevestigt dit en licht toe: een onderaannemer waarop een beroep wordt gedaan is te algemeen. Als er een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen moet er een UEA komen van de onderaannemer. Kan Inschrijver ook zelfstandig hieraan voldoen dan is er een andere afdeling in het UEA waar onderaannemers gemeld kunnen worden, dan hoeven onderaannemers geen eigen UEA aan te leveren.

139	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 105 uit NvI 1	Een 403-verklaring valt onder het wettelijk regime van boek 2 bw. Wanneer een concern besluit om haar structuur aan passen, in die zin dat er de 403-verklaring ingetrokken wordt, dan is het zeer onwenselijk dat zij bij al haar dochtervennootschappen (honderden) aparte overeenkomsten heeft lopen die precies hetzelfde beogen dan waar de gedeponeerde 403 verklaring op ziet, en die allemaal separaat opgezegd dienen te worden. Leverancier wilt u derhalve nogmaals verzoeken om akkoord te gaan met een 403 verklaring. Zo niet, kunt u dan bevestigen dat (conform 2:403) de verklaring ook komt te vervallen op het moment dat de 403-verklaring door haar moedervernootschap wordt ingetrokken? Leverancier wilt u verzoeken kritisch naar deze vraag te kijken omdat dit een inschrijving van leverancier in de weg kan staan.	Inschrijver hoeft in geval van een holding enkel 'bijlage 17 Holdingverklaring' in te dienen en rechtsgeldig te laten ondertekenen waarmee Holding verklaart garant te staan voor rechtshandelingen van dochteronderneming. Een formele 403 verklaring is dus niet nodig, indien inschrijver reeds beschikt over een 403 verklaring mag deze als alternatief voor bijlage 17 ingediend worden.
140	Contract	Vervolg vraag op vraag 57 & 114 uit NvI 1	Wanneer 50% van de eenmalige kosten pas gefactureerd mogen na acceptatie, dient leverancier een groot deel voor te financieren. De GIBIT hanteert als uitgangspunt dat 30% gefactureerd mag worden na acceptatie zodat er een incentive overblijft om na te komen. Bent u bereid om bij de GIBIT aan te sluiten waarbij leverancier het volgende acturatieschema voorstelt: Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij bij aanvang installatie en; - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie. Kunt u daarnaast met betrekking tot de periodieke vergoeding bevestigen dat kosten voor derdenprogrammatuur 100% verschuldigd zijn bij levering conform artikel 9.2 GIBIT?	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord van vraag 129
141	Inhoud	Bijlage 4 – Pakket van Wensen	Waar precies in deze bijlage wenst u ons antwoord ja/nee te ontvangen?	Aanbestedende dienst voegt een invulbare versie toe van de wensenlijst. Deze versie dient bij uw inschrijving in de kluis aanwezig te zijn
142	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 75 uit NvI 1	Leverancier kan een koppeling via JDBC ondersteunen, echter signaleren we een andere werkwijze bij onze gemeenten. Om zelfstandig rapportages te genereren op basis van meerdere bronnen wordt ontsluiting via een eigen gegevensmagazijn gewenst, voor inzichten van gecombineerde data. De oorspronkelijke oplossing ondersteunt bij deze meerwaarde op een veilige en verantwoorde manier. Hoe ziet u de visie en aanpak voor zich, voor het periodiek ontsluiten van meerdere databronnen en genereren van rapportages via Cognos?	De aanbestedende dienst kiest voor ontsluiting van de data met Cognos Analytics via (REST) API of JDBC of ODBC. Inschrijver geeft aan een koppeling via JDBC te ondersteunen en daarmee aan de eis te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst ziet verdere invulling als onderdeel van de implementatiefase.

143	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 14 uit NvI 1	In het antwoord op vraag 14 uit de eerste NvI geeft u aan dat u ISAE 3402 achterwege laat conform paragraaf 2.2. Dit betekent dat bij inschrijving de verklaring niet in de kluis geplaatst dient te worden. In paragraaf 3.1.2. vraagt u ISAE type 2 of gelijkwaardig uit als geschiktheidseis waarbij het bewijsstuk binnen drie werkdagen na verzoek een bewijs van afgifte van een kopie van de verklaring geleverd dient te worden. Kunt u bevestigen dat deze geschiktheidseis blijft staan aangezien het belang van ISAE type 2 of een gelijkwaardige assurance? Daarnaast raden wij u aan om de geschiktheidseis te verduidelijken door ook een niveau van de ISAE 3402 type 2 mee te geven zodat u weet dat de mate van zekerheid is van de kritische processen voor uw applicatie. Indien u deze geschiktheidseis verduidelijkt, kunt u dan aangeven welke mate van zekerheid u ambieert? In het kort hieronder 2 verschillen tussen ISAE 3402 type 2 en de ISO 27001 ter verduidelijking van het belang van de verschillende certificaten: 1. Met ISAE 3402 type 2 krijgt een leverancier assurance rapportage met bepaalde mate van zekerheid, gekenmerkt van laag naar hoog. Dit verschilt met de ISO 27001 aangezien die geen zekerheid (assurance) geeft over de processen maar alleen een uitspraak doet over het managementsysteem van een leverancier. 2. Een ISAE3402 assurance rapportage is meer 'systeemgericht' dan de ISO27001 waardoor deze veel specifiek gericht is op de processen van en systemen voor klanten.	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord van vraag 14 uit NvI1, waarin akkoord gegaan wordt met het achterwege laten van de verklaring ISA3402 type2, als geschiktheidseis.
144	Inhoud	Bijlage 9 Model Service Level Agreement (SLA)	De model Service Level Agreement spreekt over 3 verschillende prioriteiten. Prioriteit 2 spreekt algemeen over een gedeeltelijke verstoring. Met deze beschrijving bestaat het risico dat veel incidenten in prioriteit 2 vallen en daarmee een hersteltijd van 24 uur kennen. Wij kennen 4 verschillende prioriteiten. Hiervan is <0,1% aan Prioriteit 1 incidenten. <10% aan Prioriteit 2 incidenten. Ongeveer 65% is Prioriteit 3 en ongeveer 25% is Prioriteit 4. Uitgaande van onze ervaringscijfers van afgelopen jaren zou met de algemene beschrijving in de concept SLA dan zo'n 75% van de incidenten binnen 24 uur opgelost moeten worden. Onze ervaring leert dat dit niet reëel is. Het verschil tussen een gedeeltelijke verstoring bij prioriteit 2 en een probleem met beperkte gevolgen is niet eenduidig. Ter informatie kennen wij een beproefd model om prioriteit te bepalen. Zo kennen we drie categorieën urgentie: - Applicatie geheel niet beschikbaar (productieverstorend) - Applicatie deels niet beschikbaar (productiebelemmerend) - Kleine verstoring (cosmetisch of ongemak) En daarnaast drie categorieën voor de impact: - Alle gebruikers - Meerdere gebruikers - Eén gebruiker Dit zijn twee assen in een matrix die leiden naar één van de vier prioriteiten met bijbehorende hersteltijd. Kortweg: P1: 4 uur, P2: 1 werkdag, P3: Oplossing (of workaround) binnen 3 werkdagen, P4: Oplossing (of workaround) binnen 10 werkdagen. Bent u bereid om ons model over te nemen? Indien niet akkoord, kunt u een duidelijkere omschrijving geven van de verschillende prioriteiten zodat helder is wanneer een incident in prioriteit 2 valt en wanneer in prioriteit 3?	De aanbestedende dienst is bereid om uw beschrijving over te nemen met bijbehorende matrix: Alle gebruikers x Applicatie geheel niet beschikbaar (productieverstorend) = Prio 1 - 4 uur Alle gebruikers x Applicatie deels niet beschikbaar (productiebelemmerend) = Prio 1 - 4 uur Alle gebruikers x Kleine verstoring (cosmetisch of ongemak) = Prio 3 - 72 uur Meerdere gebruikers x Applicatie geheel niet beschikbaar (productieverstorend) = Prio 1 - 4 uur Meerdere gebruikers x Applicatie deels niet beschikbaar (productiebelemmerend) = Prio 2 - 24 uur Meerdere gebruikers x Kleine verstoring (cosmetisch of ongemak) = Prio 3 - 72 uur Eén gebruiker x Applicatie geheel niet beschikbaar (productieverstorend) = Prio 3 - 72 uur Eén gebruiker x Applicatie deels niet beschikbaar (productiebelemmerend) = Prio 4 - 240 uur Eén gebruiker x Kleine verstoring (cosmetisch of ongemak) = Prio 4 - 240 uur
145	Inhoud	Offerteaanvraag – 6.3.1. Gunningscriterium 1 Implementatieplan	Het maximaal aantal pagina's in het implementatie- en conversieplan is 11 pagina's A4. Bent u akkoord dat titelblad en inhoudsopgave uitgesloten zijn van het aantal pagina's?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

146	Inhoud	Vervolgvrage op vraag 67 uit NvI 1	In wens 9 en 10 verzoekt u naast de benodigde integratie, ook om de (optionele) levering van een documentenscanner (van Securitech/Oribi) en een applicatie voor het zetten van een digitale handtekening waarbij de hardware optioneel in het prijzenblad vermeld moet worden. In de uitvraag van een burgerzaaksysteem is het gebruikelijk om een integratie met deze systemen uit te vragen, maar niet de gehele applicatie die hiervoor benodigd is (incl. hardware). Voor de levering van dergelijke systemen moeten wij een aparte onderaannemer inschakelen. Een dergelijke uitvraag staat volgens leverancier dan ook niet in een redelijke verhouding tot het voorwerp van de opdracht (zie ook artikel 1.10 lid 2 onder a AW), namelijk het leveren van een burgerzaaksysteem en is daarmee niet proportioneel. Leverancier wilt u derhalve verzoeken de wens te laten vervallen om de hardware te leveren? Zo niet, kunt u dan de specificaties die u stelt aan deze twee systemen nader toelichten, zoals: hoeveel gebruikers van de diensten gebruik zullen maken, wat de technische vereisten aan de systemen zijn, de hoeveelheid werktaken, het aantal werkstations etc, zodat leverancier ook weet wat zij dient aan te bieden.	Aanbestedende dienst benadrukt dat Inschrijver de hardware 'optioneel' kan aanbieden. Inschrijver wordt hierop niet bevoordeeld noch afgerekend en dus is van disproportionaliteit geen sprake.
147	Inhoud	10_Bijlage 10 Standaardformulier Referenties en kerncompetenties	U geeft bij 3.1.4 in de offerte aanvraag aan dat ten aanzien van de referentie de Aanvangsdatum & Einddatum opdracht ingevoerd moet worden. In bijlage 10 is geen ruimte voor de Einddatum. Kunt u dit nader toelichten?	Inschrijver kan in bijlage 10 naast het kopje 'Jaar van start uitvoering' de aanvangsdatum en eventuele einddatum ingeven.
148	Inhoud	00_OFFERTEAANVRAAG_INTEGRALE_APPLICATIE_BURGERZAKEN 3.1.4 Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid	'Bij inschrijving dient u het standaardformulier Referenties en Kerncompetenties (bijlage 8) ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te uploaden op TenderNed'. Wij gaan er vanuit dat u hier Bijlage 10 bedoelt. Klopt deze aanname?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
149	Inhoud	NVI1_04_Bijlage 4 Pakket van Wensen.xls	Het nieuwe wensenblad is niet meer invulbaar. Kunt u een nieuw format opsturen aub?	Zie antwoord van vraag 141.
150	Inhoud	vraag 59 NVI 1	Bijlage 9 SLA artikel 11 U geeft aan dat leverancier de back-ups gedurende een termijn van 12 maanden dient te bewaren. Dit is heel ongebruikelijk in onze branche. Kunt u aangeven waarom u heeft gekozen voor 12 maanden?	De aanbestedende baseert dit standpunt op diverse wet- en regelgeving. Zo moeten bijvoorbeeld volgens de ISO27001 datalogboeken minimaal 3 jaar bewaard worden. Om voldoende bescherming te bieden tegen het periodiek verwijderen van de gegevens die de bewaartermijn overschrijden is een termijn van 12 maanden gekozen. Hierbij gaat aanbestedende dienst ervan uit dat er een backupschema wordt gemaakt die er bijvoorbeeld als volgt uitziet: - dagelijks, - wekelijks gedurende 4 weken (de 7e dagbackup is de weekbackup) - maandelijks gedurende 12 maanden (iedere 4e weekbackup is de maandbackup).
151	Inhoud	vraag 59 NVI 1	Bijlage 9 SLA artikel 7 In de aangeboden oplossing worden continu functionele verbeteringen en uitbreidingen gedaan. In het kader van de SaaS-omgeving worden deze op basis van continuous deployment beschikbaar gesteld aan alle gebruikers. Hoe ziet u dit in het licht van artikel 7.3 in uw SLA?	De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat inschrijver te allen tijde voldoende informeert over functionele verbeteringen en uitbreidingen en dat er voldoende tijd is aan de zijde van aanbestedende dienst om dit te testen. Het is voor aanbestedende dienst akkoord om de SLA artikel 7.3 aan te passen in: 'Indien wijzigingen leiden tot wijzigingen van de functionaliteit verstrekt opdrachtgever tijdig en relevante informatie, zodat er getest kan worden, waarna acceptatie kan plaatsvinden.