

Nota van Inlichtingen Europese Aanbesteding Zaaksysteem, TenderNed kenmerk 289088

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Bijlage Indeling uitwerking van wensen	In deze bijlage staat het onderdeel ‘planning’ dat voor 10% meetelt niet vermeld. Inschrijver verzoekt u om deze bijlage hierop aan te passen.	In de Bijlage Indeling Uitwerking wensen zal een paragraaf 1.5 worden toegevoegd en hierbij zal worden vermeld dat deze voor 10% meetelt. Voor de uitwerking van het onderdeel 'planning' wordt verwezen naar de aanbestedingsdocumenten.
2	Inhoud	Bijlage Indeling uitwerking van wensen	Inschrijver dient in deze bijlage te ondertekenen en aan te geven dat de wensen conform de in deze bijlage gevraagde indeling zijn uitgewerkt. Inschrijver verzoekt u in het kader van het verlichten van de administratieve lasten om deze bijlage te laten vervallen. Inschrijvers zijn immers zelf verantwoordelijk voor het correct en volledig aanleveren van de gevraagde informatie. Graag uw akkoord.	Opdrachtgever gaat niet akkoord met het laten vervallen van het ondertekenen van deze Bijlage. Ondertekening vindt plaats bij inschrijving middels E-herkenning.
3	Inhoud	Bijlage inschrijfformulier	Inschrijver verzoekt u om de Bijlage Inschrijfformulier in Word beschikbaar te stellen zodat zij deze kan invullen.	Ja, deze wordt als bijlage bijgevoegd bij de Nota van Inlichtingen.
4	Uitvoering	Bijlage Inschrijfformulier	Zou u van het document Bijlage Inschrijfformulier.pdf een .docx formaat willen uploaden? Zo kunnen we gemakkelijk o.a. de referentiegegevens invullen.	Ja, deze wordt als bijlage bijgevoegd bij de Nota van Inlichtingen.
5	Inhoud	Bijlage inschrijfformulier	In de bijlage inschrijfformulier staat als opmerking beschreven dat referentie akkoord aan de gemeente Noordenveld dient te geven. Inschrijver neemt aan dat dit gemeente Aa en Hunze dient te zijn?	Dit moet inderdaad de gemeente Aa en Hunze zijn. Een nieuwe Bijlage Inschrijfformulier wordt bij de Nota van Inlichtingen toegevoegd.
6	Inhoud	Bijlage Prijzenblad	Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Hoeveel gebruikers (zogenaamde named accounts) gaan namens de Aanbestedende dienst gebruik maken van de oplossing?	375 gebruikers, waarvan 30 in Assen. De Bijlage Prijzenblad wordt hier niet op aangepast en dient te worden ingevuld zoals gevraagd.
7	Inhoud	Bijlage Prijzenblad	Een groot onderdeel van de kosten die Inschrijver maakt bij het leveren van een SaaS-applicatie zijn naast het aantal gebruikers terug te leiden tot de gebruikte (cloud)opslag. Om een gelijk speelveld te creëren voor alle inschrijvers verzoeken wij u om aan te geven hoeveel opslag (in GB) Inschrijver dient mee te calculeren voor de duur van de opdracht.	De hoeveelheid opslag waarvan uit dient te worden gegaan is 500Gb.
8	Inhoud	Bijlage Prijzenblad	In het prijsblad is bij cel E42 geen berekening. Zou u het prijsblad willen aanpassen?	Het prijzenblad is hier op aangepast en er wordt een nieuw prijzenblad bij de Nota van Inlichtingen toegevoegd.
9	Contract	Prijzenblad	U vraagt het prijzen van 'communicatieverbindingen', wat bedoelt u hier precies mee?	In onze huidige oplossing wordt het zaaksysteem benaderd via een gemnet lijn. Hiervoor worden jaarlijks kosten gemaakt die op de factuur van onze huidige leverancier staan. Als de oplossing benaderd wordt via internet vervallen deze kosten.
10	Inhoud	Bijlage Prijzenblad - Zaaktypen	Aanbestedende dienst vraagt in de bijlage prijzenblad uit wat de incidentele kosten voor implementatie zaakfunctionaliteit zijn. Van welke of hoeveel zaaktypen dient inschrijver uit te gaan? Inschrijver kan dit in de aangeleverde stukken niet terugvinden. Kan aanbestedende partij dit nader toelichten?	De gemeente Aa en Hunze heeft ongeveer 400 zaaktypen.
11	Proces	Prijzenblad	We zien dat het prijzenblad alleen rekening houdt met jaarlijkse bedrag vanaf 2022. Waarschijnlijk omdat u ervan uitgaat dat de oplossing uiterlijk op 1-1-2022 live gaat. Mogen wij ervan uitgaan dat wanneer een leverancier in staat is om u eerder live te brengen dat het jaarbedrag dan ook eerder ingaat?	De exploitatielast gaat lopen vanaf 1-1-2022. Als er in 2021 kosten gemaakt moeten worden valt dat onder incidentele projectkosten.
12	Proces	Bijlage Indeling Uitwerking van wensen O5	Bijdrage Oplossing aan “behandelaars” in het veld. Dient O6 niet wens O5 te zijn?	Dit lijkt inderdaad op elkaar maar is niet hetzelfde. Bij O5 gaat het bijv om buitendienstmedewerkers die met de oplossing moeten werken vanuit het veld. Bij O6 wordt met "buiten de oplossing" bedoeld hoe makkelijk het is om bestanden toe te voegen uit bijvoorbeeld de mail, office365 of vanuit de verkenner.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Contract	Concept Overeenkomst, artikel 11, pag. 3	De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. "Over de resterende 70% kunnen in de Overeenkomst nadere afspraken worden gemaakt". In de concept overeenkomst staan hierover geen afspraken. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het facturatieschema wordt. Wij stellen het volgende facturatieschema voor de implementatie voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% bij oplevering van de applicatie door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever - 30% na integrale Acceptatie Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat akkoord met het voorgestelde facturatie schema.
14	Juridisch	Bijlage Concept Overeenkomst - 11.3 & 11.5	Uw voorstel voor het betaalschema is niet marktconform, tegenstrijdig met de GIBIT en onredelijk. Een SaaS-oplossing is goed te vergelijken met een leaseauto. Wat u voorstelt, is een leaseovereenkomst af te sluiten en pas 70% te betalen wanneer u van mening bent in de auto te gaan rijden. De overige 30% van de leaseovereenkomst wilt u pas betalen wanneer u voldoende tevreden bent. Dit is naar onze mening niet realistisch. Wij stellen voor een marktconform betaalschema te hanteren. Na een succesvolle gunning 70%, en na het afronden van eventuele bevindingen de overige 30%. Wij leveren na gunning het systeem technisch op wanneer u (met ondersteuning van de leverancier) het systeem gaat inrichten waarna u zelf bepaalt wanneer u het gaat gebruiken voor productiedoeleinden. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen en meer in lijn te brengen met het afnemen van een SaaS oplossing. Zo niet, wat zijn uw overwegingen?	Zie het antwoord op vraag 13.
15	Juridisch	Conceptovereenkomst, Artikel 11.5	Inschrijver neemt aan dat u met dit artikel doelt op de Implementatie- of ontwikkelingskosten?	Zie het antwoord op vraag 13
16	Contract	Concept Overeenkomst, artikel 11.6, pag. pag. 3	Hier staat dat “facturatie pas mag plaatsvinden na levering en acceptatie van de prestatie”. Dit is echter niet in lijn met de voorgaande leden van artikel 11, waarin de facturatie genuanceerder is vastgelegd. Wij verzoeken u daarom deze zin uit artikel 11.6 te schrappen.	Zie het antwoord op vraag 13. Voor de facturatie van de vier jaren waarin de productie omgeving dient te worden geleverd wordt voor de facturatie vastgehouden aan de Gibit voorwaarden.
17	Contract	Concept Overeenkomst, artikelen 3.1 & 3.2, pag. 2	De hier genoemde ingangsdatum wijkt af van het in paragraaf 1.5 van het aanbestedingsdocument datum. Hetzelfde geldt voor de initiële looptijd, gezien dit volgens de overeenkomst neerkomt op 4 jaar en iets meer dan 9 maanden. We gaan ervan uit dat de overeenkomst hierin leidend is. Kunt u dit bevestigen?	Ja, de overeenkomst is hierin leidend met de volgende verduidelijking: In de periode van 1 april 2021 t/m 30 november 2021 dient de implementatie plaats te vinden. De maand december 2021 dient om de medewerkers te laten wennen aan de aangeboden oplossing. Vanaf 1 januari 2022 tot en met 31 december 2025 loopt de exploitatiefase.
18	Contract	Concept Overeenkomst, artikel 3.3, pag. 2	De overeenkomst kan door opdrachtgever een onbeperkt aantal maal verlengd worden, echter staat hier geen mogelijkheid voor leverancier om de overeenkomst op te zeggen. Bij een mogelijk zeer lange looptijd achten wij het alleen redelijk dat ook leverancier deze optie krijgt, natuurlijk wel met een langere opzegtermijn. Wij verzoeken u daarom de volgende zin aan dit artikel toe te voegen: “Indien Leverancier de overeenkomst wil opzeggen, dient hij dit minimaal twaalf (12) maanden voor afloop van de (verlengde) looptijd schriftelijk aan leverancier te melden.	Wij zijn akkoord met uw voorstel, de toe te voegen zin wordt als volgt gewijzigd: <i>“Indien Leverancier de overeenkomst wil opzeggen, dient hij dit minimaal twaalf (12) maanden voor afloop van de (verlengde) looptijd schriftelijk aan opdrachtgever te melden.”</i>
19	Juridisch	Concept overeenkomst, Artikel 3.9	U geeft aan dat de onderdelen Onderhoud, Gebruiksrechten en Hosting van de ICT Prestatie als afzonderlijke Overeenkomsten worden beschouwd. Bij het uitvragen van een SaaS-oplossing is dit echter ongebruikelijk omdat Onderhoud, Gebruiksrechten en Hosting integraal onderdeel zijn van de overeenkomst en onderdeel van jaarlijkse gebruikersvergoeding (SaaS-fee). Inschrijver verzoekt u dan ook om deze onderdelen op te nemen in één overeenkomst.	Dit klopt. Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat de onderdelen Onderhoud, Gebruiksrechten en Hosting van de ICT Prestatie onderdeel zijn van de jaarlijkse gebruikersvergoeding (SaaS-fee).
20	Juridisch	Concept overeenkomst, Artikel 6.2	Leverancier dient de Implementatie van Upgrades te verzorgen zonder nadere vergoeding. Door Upgrades onderdeel van de onderhoudsverplichting te laten zijn, neemt Leverancier bij inschrijving een groot en niet voorzienbaar risico dat zij bij ingrijpende wetswijzigingen kosteloos de software dient te herschrijven en extra functionaliteit dient te leveren. Bent u bereid overeen te komen dat Leverancier extra kosten die gemaakt moeten worden vanwege ingrijpende wetswijzigingen in rekening mag brengen?	Nee, opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord.
21	Juridisch	Concept overeenkomst, Artikel 6.2	Bij Implementatie van een Update zal in afwijking van artikel 8.10 GIBIT, een Acceptatieprocedure plaatsvinden. Dit is voor leveranciers van een SaaS-oplossing niet werkbaar. Zoals gebruikelijk bij een SaaS oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere drie weken van een update. Klanten kunnen in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de Update accepteren. Het niet accepteren van een Update door Aanbestedende dienst betekent dat geen van onze klanten de Update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren?	Ja, opdrachtgever gaat hier mee akkoord.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
22	Juridisch	Bijlage Concept Overeenkomst - 6.2	U eist hier dat de gemeente AA en Hunze akkoord moet geven alvorens een (crash-)release wordt gepubliceerd. Dit is in strijd met E52. Onze oplossing is een echte SaaS-oplossing, wat betekent dat alle opdrachtgevers gebruikmaken van dezelfde softwareversie die continu en iteratief wordt ge-update. U kunt begrijpen dat, gezien de urgentie bij productie verstorende problemen, het onwerkbaar is om 50 opdrachtgevers om akkoord te vragen alvorens wij een (crash-)release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van de gemeente AA en Hunze moeten wachten. Wij begrijpen echter dat u grip wilt hebben op de software omdat updates mogelijk effect hebben op de uitvoering van uw bedrijfsprocessen. Wij hebben hier samen met onze opdrachtgevers over nagedacht en een praktische oplossing voor bedacht. In ons releasebeleid hebben we een proces beschreven waarbij er periodiek (tweewekelijks) een release wordt geplaatst. De functionaliteiten in deze release zijn in een centraal beschikbare ontwikkelomgeving te volgen. Opdrachtgevers hebben hierbij de mogelijkheid om een release-bezwaar in te dienen wanneer zij achten dat er een productieverstoring probleem wordt geïntroduceerd. Wanneer een release onverhoopt toch een productieverstoring probleem bevat hebben wij het mandaat van de opdrachtgevers om de release in te trekken. Kunt u zich in deze invulling van de eis vinden? Zo niet welke knelpunten ziet u?	Ja, opdrachtgever gaat akkoord met de invulling van deze eis.
23	Contract	Concept Overeenkomst, artikel 6.2, pag. 2	Bij SaaS-applicaties gaat de trend in de markt juist naar continuos delivery, waarbij kleinere updates met hogere frequentie uitgerold worden. Zo kunnen fixes en verbeteringen sneller aan klanten ter beschikking gesteld worden. Het is voor zowel leverancier als ook opdrachtgever niet wenselijk elke paar weken een Acceptatieprocedure uit te voeren voor een Update met kleine aanpassingen. Wij verzoeken u daarom de laatste zin van dit artikel als volgt aan te passen: “Bij Implementatie van een Updates al in beginsel geen Acceptatieprocedure plaatsvinden.”	Ja, opdrachtgever gaat hier mee akkoord.
24	Inhoud	Aanbestedingsdocument Zaaksysteem hoofdstuk 1.2.3.	In hoofdstuk 1.2.3. Integratie geeft aanbestedende dienst aan dat een zaaksysteem breed ingezet kan worden en diverse koppelingen gerealiseerd dienen te worden. Hiernaast is een bijlage zaaksysteem schets meegestuurd door aanbestedende dienst. Inschrijver ziet alleen geen beschrijving terug van de huidige infrastructuur, gebruikte applicaties en beschikbare licenties van bijvoorbeeld Microsoft 365. Kan aanbestedende dienst hier meer inzicht in geven? Hiernaast geeft u huidige en gewenste situatie aan in de bijlage Zaaksysteem schets. Kan aanbestedende dienst toelichten wat per koppeling minimaal gerealiseerd dient te worden?	De gemeente heeft een E3 licentie met nog een aanvulling op het gebied van beveiliging via VNG realisatie. De koppelingen zijn volgens ons bekend bij zaaksysteemleveranciers. De verplichte koppelingen en gewenste koppelingen staan volgens ons duidelijk in het bestek.
25	Inhoud	Programma van eisen en wensen pagina 19 1.3.1 Migratie	Inschrijver dient een totale migratie van het oude naar het nieuwe DMS te verzorgen. Om dit te realiseren en hier een gerichte inschatting van te maken heeft inschrijver meer gegevens nodig. Kunt u inzicht geven in het aantal zaken, hoe deze gestructureerd is, hoeveel documenten, welke metadatering, grootte etc.	Het gaat om 150.000 zaken en 1.000.000 documenten. Dit is indicatief.
26	Inhoud	Aanbestedingsdocument 1.4 Visie, doel en uitgangspunten	Op pagina 4 schrijft u: “Doorlooptijden en voortgang van zaken kunnen met zaakgericht werken op elk moment via verschillende kanalen inzichtelijk worden gemaakt voor de gemeente en haar klanten”. Op welke kanalen doelt u hier?	Zaken komen binnen via verschillende kanalen zoals post, mail, webformulier, balie of app. Vanaf dat moment willen we inzicht hebben in de doorlooptijd en voortgang van zaken. De burger moet ook inzicht hebben in de status van zijn zaak.
27	Inhoud	Aanbestedingsdocument 1.4 Visie, doel en uitgangspunten	U geeft aan dat het zaaksysteem wordt gebruikt als vervanging van backofficeapplicaties of als workflow managementsysteem voor producten en diensten waar geen geschikte (functionaliteit en kosten) backofficeapplicatie voor beschikbaar is. Voor welke processen/afdelingen is geen geschikte backofficeapplicatie beschikbaar?	Op dit moment is dat de reguliere en uitgebreide omgevingsvergunning. Deze gaan echter over naar een eigen VTH systeem in 2021 ivm de omgevingswet. Wel handelen wij de melding openbare ruimte af in het zaaksysteem.
28	Contract	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.5, pagina 4	U schrijft dat de overeenkomst na 4 jaar ieder jaar eenzijdig door de gemeente kan worden verlengd voor de duur van één jaar tenzij, waarna u een viertal criteria noemt. Hoe moeten wij dit lezen? Bedoelt u dat de leverancier niet hoeft in te stemmen met een verlenging tegen gelijkblijvende condities wanneer 1 van de criteria van toepassing is? Of bedoelt u dat u in principe altijd zult overgaan tot jaarlijkse verlenging tenzij 1 van de criteria van toepassing is?	In principe zal er worden overgegaan tot verlenging tenzij één van de criteria geldt of wanneer er niet conform de ingediende offerte wordt gehandeld.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Proces	Aanbestedingsdocument Zaaksysteem - begeleiding tijdens aanbesteding	In het aanbestedingsdocument Zaaksysteem, paragraaf 1.6. communicatie geeft u aan dat de coördinatie van deze aanbesteding verloopt via functioneel beheerder en informatiemanager. Inschrijver constateert dat u het aanbestedingsdocument en programma van eisen en wensen (eisen, O-vragen, beoordeling) volgt zoals adviesbureau KBenP deze gebruikt in de begeleiding van Opdrachtgevers bij aanbestedingstrajecten. Begeleidt KBenP de Opdrachtgever in deze aanbestedingsprocedure?	Nee opdrachtgever wordt niet begeleid door een extern bureau. Wel kunnen de beoordelingsteams gebruik maken van zowel interne als externe deskundigen. Zoals beschreven in de eerste alinea van paragraaf 6.3 van het aanbestedingsdocument.
30	Inhoud	Aanbestedingsdocument 4.4.1 Financiële draagkracht	Inschrijver dient zijn economische en financiële draagkracht aan te tonen door (onder andere) een passende bankverklaring. Wat verstaat de aanbestedende dienst onder een passende bankverklaring? Welk bewijsstuk verwacht u hier?	De eis uit paragraaf 4.4.1 voor de passende bankverklaring komt te vervallen
31	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.4.1 Financiële draagkracht	Kunt u concreet aangeven wat u bedoelt met 'een passende bankverklaring'? Wat dienen wij concreet in te leveren?	Zie het antwoord op vraag 30
32	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.4.1 Financiële draagkracht	U geeft aan dat de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van de gemeente Aa en Hunze de verzekeringspolissen binnen 7 dagen via de berichtenmodule in TenderNed ter attentie van de contactpersoon van de gemeente Aa en Hunze moet indienen. Klopt het dat bij de initiële inlevering op Tendershed er dus wel direct een bankverklaring moet worden ingediend?	Zie het antwoord op vraag 30
33	Inhoud	Aanbestedingsdocument 4.4.2 Technische Bekwaamheid	U vraagt een referentie voor het leveren, implementeren en onderhouden van de Oplossing voor de in scope genoemde hoofdfunctionaliteiten, inclusief de beschreven koppelingen. Een aantal koppelingen zijn echter zeer specifiek, zoals de koppeling met de landelijke basisregistratie via de Makelaarsuite PinkRocade, de koppeling met iBabs op basis van Zaak- en Documentservices 1.2 en de koppeling met Azure AD. Doordat deze kerncompetentie dermate specifiek is, verwachten wij dat geen één Leverancier (met uitzondering van uw huidige Leverancier) alle beschreven koppelingen kan overleggen in één referentie die niet ouder is dan 2 jaar vanaf inschrijfdatum. Inschrijver verzoekt u dan ook om de referentie meer generiek te maken, bijvoorbeeld: koppelingen met landelijke basisregistratie, met een documentcreatie oplossing, een vergaderoplossing en de Active Directory van de klant. Hiermee wordt immers hetzelfde doel beoogd, namelijk toetsen of de betreffende Leverancier ervaring heeft het realiseren van (vergelijkbare) koppelingen ten aanzien van de onderhavige opdracht. Graag uw akkoord.	Dit is akkoord
34	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.4.2 Technische bekwaamheid - Referentie	We voorzien dat leveranciers niet volledig kunnen voldoen aan uitvraag van de referentie, omdat u lijkt te vragen om een referentie waarbij alle beschreven koppelingen zijn gelegd. Wij nemen daarbij aan dat u daarmee de koppelingen van E66 bedoelt. De kans is groot dat het overgrote deel van de koppelingen bij een referent is gelegd, maar niet alle koppelingen. Is het voor u akkoord als een referentie zo goed mogelijk overeenkomt met de gevraagde koppelingen, al is dat waarschijnlijk geen 100% match?	Dit is akkoord
35	Proces	Aanbestedingsdocument, paragraaf 4.4.2, pagina 13	Uit deze zin blijkt niet eenduidig of leverancier zelf ISO 27001 gecertificeerd moet zijn. Gezien u als gemeente moet voldoen aan de BIO, welke gestoeld is op de 27002, is het belangrijk dat leverancier 27001 gecertificeerd is. Voor 27002 kan men zich niet laten certificeren, maar op basis van deze verdere uitwerking wordt ook de audit voor de 27001 certificering doorgevoerd. Daarmee heeft u de zekerheid dat leverancier ook kan voldoen aan de BIO-maatregelen die (gedeeltelijk) voor leverancier gelden. Wij adviseren u dan ook om een ISO 27001 voor leverancier verplicht te stellen. Ziet u dat ook zo?	Akkoord
36	Inhoud	Aanbestedingsdocument Gunning, 6.2 Gunningscriteria	Voor het gunningscriterium prijs geeft u aan dat de inschrijver met de laagste inschrijfprijs het maximaal te behalen aantal punten scoort en dat de overige inschrijvers naar rato scoren. Op basis van deze zinsnede is het voor Inschrijver echter niet duidelijk hoe de score voor het gunningscriterium prijs tot stand komt. Inschrijver verzoekt u om de formule voor dit gunningscriterium bekend te maken.	<u>Voorbeeld:</u> Inschrijver 1 schrijft in voor €1,- en inschrijver 2 schrijft in voor €1,25. Wanneer de prijs bijvoorbeeld meetelt voor 20 punten dan wordt de puntenverdeling op de volgende manier berekend: (Laagste inschrijfprijs) / (Inschrijfprijs inschrijver) X (aantal te behalen punten). In het rekenvoorbeeld is de puntenverdeling voor het gunningscriterium prijs als volgt: Inschrijver 1 ontvangt (€1,-/€1,-) X 20 = 20 punten Inschrijver 2 ontvangt (€1,-/€1,25) X 20 = 16 punten

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Inhoud	Aanbestedingsdocument Gunning, 6.2 Gunningscriteria	U verwacht van inschrijvers dat er een beschrijving wordt ingediend over hoe het aangeboden pakket voorziet in de gestelde eisen en wensen per subgunningscriterium. Inschrijver neemt aan dat zij naast de gegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningscriteria geen extra beschrijving van de Oplossing hoeft in te dienen. Is dit correct? Zo niet, dan verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Leverancier geeft zo goed mogelijk aan hoe aan de wensen van de gemeente kan worden voldaan. Conform de Bijlage Indeling van wensen.
38	Inhoud	Aanbestedingsdocument Gunning, 6.2 Gunningscriteria	Bovenaan pagina 16 spreekt u over vier subgunningscriteria, Inschrijver neemt aan dat u hier de volgende 5 subgunningscriteria bedoelt: •1.1 Functionaliteiten •1.2 Techniek •1.3 Conversie •1.4 Implementatie •Planning Is dit correct?	Ja, dit is correct. Zie ook het antwoord op vraag 1.
39	Inhoud	Aanbestedingsdocument Gunning, 6.2 Gunningscriteria, Gunningscriterium Kwaliteit	Ten aanzien van de planning verlangt u een realistische planning met daarin minimaal de deadlines die tijdens de implementatie gehaald dienen te worden en hoe in geval van stagnatie het operationeel hebben en in gebruik nemen van de Oplossing wordt behaald. Verwacht u hier alleen een planning of verwacht u hier een implementatieplan? Is het daarbij toegestaan om de planning in een apart Excel bestand aan te leveren?	We verwachten een planning met deadlines, mijlpalen en wat van wie wordt verwacht en wanneer door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. De vorm staat vrij.
40	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 6.2 Gunningscriteria	Hoe ziet de opdrachtgever deze planning precies voor zich? Een overzichtelijke (visuele) planning met deadlines en mijlpalen? Of ook tekstueel wat van wie wordt verwacht en wanneer?	We verwachten een planning met deadlines, mijlpalen en wat van wie wordt verwacht en wanneer door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. De vorm staat vrij.
41	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 6.2 Gunningscriteria	Dienen we bij inlevering van de hoofdstukken, de hoofdstukken te bundelen per subgunningscriterium? Dat zou een inlevering betekenen van in totaal 5 (incl. planning) PDF-documenten. Kunt u dit bevestigen?	De hoofdstukken moeten gebundeld zijn per subgunningscriterium. De vorm waarin (één totaal pdf of vijf losse pdfjes) is vrij in te vullen voor de inschrijver. Conform de Bijlage Indeling Uitwerking van wensen
42	Proces	Aanbest doc 6.2	Opdrachtgever bundelt de O-vragen O1 t/m O18 onder het subgunningscriterium 1.1. Functionaliteit met een weging van 45%. Is het mogelijk om op vraagniveau inzicht te krijgen in de weging van de score voor die vraag? Of weegt de score van O11 bijvoorbeeld even zwaar als de score op O13? Idem voor de onderdelen 1.2 (techniek), 1.3 (conversie) en 1.4 (implementatie).	Geen weging op vraagniveau
43	Inhoud	Aanbest doc. 6.2	Opdrachtgever bundelt de O-vragen O1 t/m O18 onder het subgunningscriterium 1.1. Functionaliteit met een weging van 45%. Is het mogelijk om op vraagniveau inzicht te krijgen in de weging van de score voor die vraag? Of weegt de score van O11 bijvoorbeeld even zwaar als de score op O13? Idem voor de onderdelen 1.2 (techniek), 1.3 (conversie) en 1.4 (implementatie).	Zie antwoord op vraag 42.
44	Proces	Aanbestedingsdocument, paragraaf 6.2, pagina 16	U geeft aan dat u de in de demo toetst op basis van een aantal (11) te demonstreren functionaliteiten. Deze functionaliteiten komen ook terug in de beschrijvingen in de offerte van de leverancier. Is onze aanname correct dat u dan feitelijk deze functionaliteiten 2x beoordeelt, 1x op basis van de offerte en nog 1x als onderdeel van de demonstratie? En is onze aanname correct dat wanneer in de demo wordt aangetoond dat de oplossing functioneert zoals ook is opgeschreven in de offerte, dat dit dan tot (naar rato) twee keer dezelfde score leidt?	In de realtime demo willen we zien wat er in de offerte is opgeschreven. In die zin wordt het twee keer beoordeeld maar dit hoeft niet te leiden tot dezelfde score. De real-time demo wordt in zijn geheel beoordeeld.
45	Inhoud	Aanbestedingsdocument 6.3 Beoordelingsteams	Bovenaan pagina 18 geeft u bij Subgunningscriterium “Planning” aan dat dit onderdeel voor 15% meeweegt. Inschrijver neemt aan dat dit 10% moet zijn. Is dit correct?	Dat is correct. Dit moet 10 % zijn.
46	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 6.3 Beoordelingsteams	We zien bij paragraaf 6.3 dat bij de planning hier is weergegeven dat deze voor 15% meetelt. Dit is niet in lijn met de 10% zwaarte die aan de planning wordt toegekend in paragraaf 6.2. We nemen aan dat de planning voor 10% meetelt? Kunt u dat bevestigen?	Dat is correct. Dit moet 10 % zijn.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
47	Inhoud	Aanbestedingsdocument Gunning, 6.4 Gunningsprocedure	Onder 6.4 Gunningsprocedure op pagina 18 geeft u aan dat per subgunningscriterium de volgende punten worden gegeven: 10 punten 8 punten 6 punten 4 punten 2 punten 0 punten Vervolgens geeft u aan dat het eindcijfer voor het gunningscriterium Kwaliteit wordt berekend conform de beschreven formule “Eind Score Kwaliteit”. Deze is op pagina 16 als volgt beschreven: Eind Score Kwaliteit = 45% * eindscore functionaliteiten + 15% * eindscore techniek + 15% * eindscore conversie + 15% * eindscore implementatie + 10% * planning Daarna geeft u aan dat het aantal punten voor het gunningscriterium Kwaliteit wordt bepaald door de volgende formule: Aantal punten Kwaliteit = (Eind Score Kwaliteit/6) * 100 * (70%) en dat het op het gunningscriterium Kwaliteit mogelijk is om meer dan 70 punten te scoren. Op basis van deze toelichting is het voor Inschrijver onvoldoende transparant hoe de puntentelling voor gunningscriterium Kwaliteit tot stand komt. Inschrijver verzoekt u dan ook om per wens (O1 t/m O28 en planning) het maximum aantal punten kenbaar te maken en op basis van een rekenvoorbeeld de scores voor het gunningscriterium Kwaliteit inzichtelijk te maken.	Een rekenvoorbeeld is als separate bijlage bijgevoegd.
48	Inhoud	Aanbestedingsdocument Gunning, 6.4 Gunningsprocedure	Op pagina 18 schrijft u het volgende: “Indien de eindscore conform de onderstaande formule “Eind Score Kwaliteit” inschrijver gemiddeld bijvoorbeeld een N scoort”Waar verwijst deze N naar? Graag uw verduidelijking.	Zie het antwoord op vraag 47
49	Inhoud	Aanbestedingsdocument, Gunning, 6.4 Gunningsprocedure	Op pagina 18 schrijft u het volgende: “waarbij N het gemiddelde is van de scores van alle Ook op dit criterium is het mogelijk meer dan 100 punten te scoren”. Hier lijkt een deel van de zin te ontbreken. Inschrijver verzoekt u om te verduidelijken wat hier had moeten staan.	De juiste zin is “waarbij N het gemiddelde is van de scores van alle individuele beoordelaars. ”
50	Inhoud	Aanbestedingsdocument Gunning, 6.4 Gunningsprocedure	Voor het aantal punten voor het gunningscriterium Kwaliteit hanteert u de volgende formule: Aantal punten Kwaliteit = (Eind Score Kwaliteit/6) * 100 * (70%). Het gunningscriterium Kwaliteit bestaat echter uit 5 subgunningscriteria. Inschrijver neemt aan dat de eindscore niet door 6 wordt gedeeld, maar door 5. Is dit correct?	Zie het antwoord op vraag 47.
51	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de aanbestedende dienst beschikt over de benodigde Office licenties?	Dat is correct.
52	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Welke eHerkenningmakelaar heeft u?	Signicat (opvolger van Connectis).
53	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Op pagina 17 van de aanbestedingsdocument geeft u aan dat “voor de gevraagde beschrijvingen voor de vier subgunningscriteria gelden geen voorwaarden voor wat betreft het aantal woorden en/of pagina's”. “Het is aan de inschrijver om concrete beschrijvingen in te dienen”. Inschrijver neemt aan dat zij voor O1 t/m O28 en de planning iedere wens in een apart document mag aanleveren?	Gelieve per gunningscriterium aanleveren. Een en ander conform de Bijlage Indeling Uitwerking van Wensen.
54	Proces	Algemeen	Is er bij de beantwoording van de O vragen een maximum aantal pagina's en/of een lettertype- en grootte waar de inschrijver zich aan dient te houden? En welke eventuele regels gelden er mbt het gebruik van afbeeldingen?	Voor het antwoord op deze vraag verwijst de opdrachtgever naar hetgeen zoals beschreven in paragraaf 6.3 onder het gunningscriterium Kwaliteit. <i>"Voor wat betreft de gevraagde beschrijvingen voor de vier subgunningscriteria gelden geen voorwaarden voor wat betreft het aantal woorden en/of pagina's. Het is aan de inschrijver om concrete beschrijvingen in te dienen. De beschrijvingen worden op inhoud door het beoordelingsteam beoordeeld en niet op het aantal ingediende pagina's en/of woorden tekst. De opdrachtgever ziet de beschrijvingen bij voorkeur zo smart als mogelijk geformuleerd."</i>
55	Proces	Algemeen	Is een adviespartij betrokken geweest bij het opstellen van het bestek en zo ja, welke partij is dat?	Nee opdrachtgever wordt niet begeleid door een extern bureau. Wel kunnen de beoordelingsteams gebruik maken van zowel interne als externe deskundigen. Zoals beschreven in de eerste alinea van paragraaf 6.3 van het aanbestedingsdocument.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
56	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Planning en Inlichtingen	Momenteel zijn er meerdere aanbestedingen, gericht op zaakgericht werken, in korte tijd gepubliceerd. De voorgenomen deadlines van de gemeente overlappen met de inleverdata van andere aanbestedingen. Dit kan als gevolg hebben dat leveranciers de vervelende keuze moeten maken tussen deze aanbestedingen en de uwe. We verzoeken u de data voor de uiteindelijke inschrijving te verzetten en hiermee met twee weken te verruimen. We adviseren u nadrukkelijk gehoor te geven aan dit verzoek omwille van het ontvangen van meerdere, maar vooral ook kwalitatieve inschrijvingen van de leveranciers.	De datum van indienen van de inschrijvingen wordt met één week verlengd, de overige data schuiven in de planning dan ook op met één week. De einddatum van 1 december 2021 wordt niet gewijzigd. De planning wordt in Tenderned aangepast en is rechtsgeldig.
57	Juridisch	GIBIT, artikel 1.23, pagina 3	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.23 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."?	Ja
58	Juridisch	GIBIT, artikel 4.1, pagina 6	Wij begrijpen goed dat u een fatale termijn wenst ten aanzien van de finale opleverdatum. Een implementatietraject van software leent zich echter niet goed voor het toekennen van een fataal karakter aan elke termijn. Bent u bereid om overeen te komen dat termijnen, met uitzondering van de termijn voor levering, in beginsel niet fataal zijn en dat een termijn pas een fataal karakter krijgt nadat opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld?	Ja
59	Juridisch	GIBIT, artikel 4.1, pag. 6	Het is niet wenselijk om termijnen vrijwel automatisch als fataal te beschouwen. Wij verzoeken u daarom artikel 4.1 als volgt te wijzigen: "Termijnen zijn eerst dan fataal als zij nadrukkelijk als zodanig zijn benoemd in de relevante (Nadere) overeenkomst(en) en verliezen, ongeacht het hiervoorgaande, hun fatale karakter bij door Partijen overeengekomen wijzigingen in de planning."	Ja
60	Juridisch	GIBIT, artikel 5.4, pagina 8	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?	Ja
61	Juridisch	GIBIT, artikel 8.7, pag. 12	Het is een ongebruikelijk zware bepaling dat de overeenkomst bij het niet halen van service levels kan worden ontbonden. Het is niet eenduidig gedefinieerd wat "meerdere meetperiodes" precies betekent en hoe wordt meegewogen of het om een geringe of zware overschrijding van de afgesproken service levels gaat. De gangbare oplossing is om in de SLA afspraken op te nemen over de consequenties bij het niet halen van service levels. Wij verzoeken u daarom duidelijke afspraken in de SLA op te nemen en GIBIT-artikel 8.7 te laten vervallen.	Nee, maar in een SLA kunnen verhelderende afspraken worden vastgelegd.
62	Juridisch	GIBIT, artikel 9.2, pagina 14	Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt de volgende wijze van facturering gehanteerd: eerst na integrale Acceptatie. Op het moment dat de cloud omgeving beschikbaar wordt gesteld, dit is dus nog voor integrale acceptatie, maakt de leverancier kosten (hosting provider). Het is niet wenselijk dat de leverancier gedurende de implementatieperiode deze kosten op zich dient te nemen. Gaat u ermee akkoord dat leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen, dus al voor integrale acceptatie?	Hosting mag separaat gefactureerd worden
63	Juridisch	GIBIT, artikel 11.2, pagina 17	Niet bij iedere Update of Upgrade wordt bijbehorende Documentatie opgesteld. Bent u bereid overeen te komen dat Documentatie wordt verstrekt wanneer dit ook daadwerkelijk wordt opgesteld?	Ja, maar als er een wijziging in het gebruik plaatsvindt, dient die wijziging schriftelijk te worden gemeld.
64	Juridisch	GIBIT, artikel 12.3 sub ii, pag. 18	Als het gaat om maatwerk, zal deze conform artikel 12 lid 3 om niet ter beschikking moeten worden gesteld aan andere gemeenten. Dit is geen enkel punt wanneer het extra functionaliteit betreft die wordt opgenomen in de standaardprogrammatuur. Wanneer het echter een aanvullende module betreft, wensen wij hierover wellicht andere afspraken te maken. Gaat u ermee akkoord om, in afwijking van artikel 12 lid 3 sub ii van de GIBIT, in het geval van maatwerk, niet zijnde functionaliteit dat in de standaardsoftware zal worden opgenomen, in onderling overleg afspraken te maken?	Wanneer er een koppeling anders dan in de Bijlage Prijzenblad dient te worden gemaakt is er sprake van maatwerk. Hierover worden dan aanvullende afspraken gemaakt.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
65	Juridisch	GIBIT, artikel 13.2, pagina 18	Wij achten uw aansprakelijkheidsartikel onredelijk en ver verwijderd van in de branche gebruikelijke afspraken, zowel ten aanzien van de schadeposten als de hoogte van de schade. Bent u bereid overeen te komen dat artikel 13.2 als volgt komt te luiden: “De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan, is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. de redelijke kosten om de prestatie aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed, indien de overeenkomst is ontbonden; b. de kosten voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen; c. 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 deze voorwaarden; d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade; e. schade die een rechtstreeks en onmiddellijk gevolg is van de ontbinding van de overeenkomst op grond van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.” Zo nee, kunt u aangeven, mede gelet op het bepaalde in Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit, waarom u het proportioneel acht dat de aansprakelijkheid is beperkt tot maar liefst vier maal de hoogte van de Vergoeding?	Deze beperkingen van aansprakelijkheid vinden wij niet acceptabel. Wij zijn van mening dat deze aansprakelijkheid wel voldoet aan de Gids Proportionaliteit.
66	Juridisch	GIBIT, artikel 13.2, pag. 18	De maximale aansprakelijkheid van 5 miljoen is erg hoog. Wij verzoeken u daarom dit bedrag te verlagen naar een maximale totale aansprakelijkheid van 1,25 miljoen euro.	Zoals u kunt lezen is de aansprakelijkheid beperkt tot 4 maal de opdrachtwaarde.
67	Juridisch	GIBIT, artikel 13.4, pag. 20	Een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete kan duidelijk verder gaan dan de in artikel 13.2 vastgelegde maximale aansprakelijkheid. Dit is niet te verzekeren. Wij verzoeken u daarom op artikel 13.4 een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000,- van toepassing te verklaren.	Zoals u kunt lezen is de aansprakelijkheid beperkt tot 4 maal de opdrachtwaarde.
68	Juridisch	GIBIT, artikel 15.1, pag. 21	Afgelopen jaar in de zomer heeft een ronde plaatsgevonden waarbij de VNG leveranciers heeft gevraagd om wijzigingsverzoeken in te dienen. Bij dit wijzigingsverzoek heeft de VNG zelf het volgende aangegeven (citaat): "Artikel aanpassen door schrappen laatste zin 15.1." Dit betreft dus de volgende zin: "De inhoud van de onder de GIBIT gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden worden gedeeld." Dit is inmiddels ook in het concept voor de GIBIT 2020 verwerkt. Wij verzoeken u daarom deze zin conform het standpunt van de VNG te schrappen.	Akkoord
69	Juridisch	GIBIT, artikel 17.3, pagina 22	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 17.3 als volgt komt te luiden: Leverancier verleent aan Opdrachtgever voor de duur van de overeenkomst en voor eigen intern gebruik een niet-exclusief en niet-sublicentieërbaar Gebruiksrecht op de ICT Prestaties.”	Akkoord
70	Juridisch	GIBIT, artikel 20, pagina 25	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.”	Niet akkoord. Als er wordt ontbonden op grond van artikel 20 is het onlogisch iets te betalen wat niet werkt.
71	Juridisch	GIBIT, artikel 20.11, pagina 27	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 Opdrachtgever 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.”	Wij vinden dat artikel 20.11 gehandhaafd moet blijven en wordt niet gewijzigd.
72	Juridisch	GIBIT, artikel 22.10, pagina 27	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 22.10 vervangen wordt door: “Leverancier verklaart zich voorts bereid om Opdrachtgever desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum eenmalig voor een minimale periode van drie maanden te verlengen, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Hiervoor zal een vergoeding in rekening worden gebracht, naar rato van de laatst geldende gebruiksvergoedingen. De onderhavige Overeenkomst blijft gedurende voornoemde verlenging onverminderd van kracht.”	Wij vinden dat artikel 22.10 gehandhaafd moet blijven en wordt niet gewijzigd.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73	Juridisch	GIBIT, artikel 25.5, pag. 34	Wij houden ons aan de normen van ISO 27001 en doen er alles aan om de instructies van de Opdrachtgever op te volgen, maar het is voor een leverancier niet werkbaar zich te conformeren aan gedragscodes van een enkele gemeente, die wellicht zelfs in tegenspraak zijn met gedragscodes van een andere gemeente. Leverancier moet een uniform informatiebeveiligingsbeleid kunnen handhaven. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende wijziging: "Leverancier verwerkt persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, de instructies van Opdrachtgever alsmede conform de norm ISO 27001 en 27002".	Dit artikel kan vervallen indien de standaard verwerkersovereenkomst wordt getekend.
74	Inhoud	Bijlage Indeling uitwerking van wensen	Onder 1.1.4 Zaakbehandeling bij Bijdrage Oplossing aan “behandelaars” in het veld staat het nummer O6 vermeld. Inschrijver neemt aan dat dit O5 moet zijn?	Dit lijkt inderdaad op elkaar maar is niet hetzelfde. Bij O5 gaat het bijv om buitendienstmedewerkers die met de oplossing moeten werken vanuit het veld. Bij O6 wordt met "buiten de oplossing" bedoeld hoe makkelijk het is om bestanden toe te voegen uit bijvoorbeeld de mail, office365 of vanuit de verkenner.
75	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E1	U vraagt StUF-ZKN 3.10 voor het uitwisselen van berichten. Normaliter wordt daarvoor de Zaak-en Documentservices standaard gebruikt die StUF-ZKN 3.10 als onderliggende basis heeft. Nagenoeg alle leveranciers hebben Zaak-en Documentservices als basis voor de koppelingen. Inschrijver neemt aan dat u akkoord gaat met het gebruik van ZDMS voor dergelijke koppelingen aangezien deze standaard ook onderdeel uitmaakt van deze eis?	Akkoord, als het gebaseerd is op de geldende standaard.
76	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E2	U eist hier dat de de extern gepubliceerde onderdelen voldoen aan de EN 301 549. Zo ver onze informatie klopt, zijn de technische voorschriften van deze richtlijnen verwerkt in de webrichtlijnen (WCAG 2.1) en heeft de richtlijn daarnaast aanwijzingen voor Inkoop en niet web-gebaseerde informatie in mobiele applicaties, documenten en hardware. Omdat u niet vraagt om de webrichtlijnen maar specifiek om de EN 301 549 begrijpen wij onze rol onvoldoende in deze eis. Kunt u toelichting waarom u specifiek de EN 301 549 eist i.p.v. de webrichtlijnen versie 2.1? En wat zou volgens u onze rol zijn los van de technische eisen die in de webrichtlijnen versie 2.1 gedekt zijn? https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21	eis 2 komt te vervallen. Het voldoen aan de webrichtlijnen wordt gevraagd in eis 43 en eis 46.
77	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E13	Ten aanzien van de 2e opsomming “én de bij het gekozen resultaattype behorende checklist met controlevragen is ‘Afgevinkt’” heeft Inschrijver de volgende vraag: Conform ZTC kunnen op een resultaattype documenttypen, objecttypen en besluittypen verplicht worden gesteld. De gesuggereerde relatie tussen Resultaattype en checklistitems op een status maakt geen deel uit van de ZTC. Inschrijver neemt aan dat u het volgende bedoelt: De laatste status door de behandelaar kan in de Oplossing pas worden gezet als: •Het resultaat van de zaak is vastgelegd met een van de vooraf gedefinieerde resultaattypen; •En de bij de laatste status behorende checklist met controlevragen is ‘afgevinkt’; •En de verplichte documenttypen zijn toegevoegd. Als voor het zaaktype van de zaak ook een besluit is vereist (geconfigureerd in de ZTC), dan moet dit aan de zaak zijn toegevoegd. Is dit correct? Zo nee, dan verzoekt Inschrijver u te verduidelijken wat u hiermee bedoelt.	Dit is correct.
78	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E14	U eist dat de Oplossing geen beperking kent tot ten minste 2 GB voor het opslaan van type, aantal en grootte van bestanden. Echter is het vanuit het oogpunt van performance wenselijk om de standaard upload-limiet voor eindgebruikers te beperken tot 1 GB. Op verzoek kan deze limiet tijdelijk worden opgehoogd. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Wij gaan akkoord met de werkwijze. Mocht het nodig zijn willen we de limiet kunnen ophogen.
79	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - O14	U noemt dat "vanuit één oplossing" contactmomenten moeten kunnen worden vastgelegd (etc.). Wat bedoelt u met 'vanuit één oplossing'? Dat kunt u namelijk op twee manieren invullen. Ziet u een multi-tenant omgeving voor zich waarbij het zaaksysteem in één omgeving de belastingsamenwerking en de gemeente Aa en Hunze ondersteunt? Of hebben twee separate omgevingen (één voor de gemeente en één voor het samenwerkingsverband) de voorkeur?	We hebben nu één zaaksysteem en twee KCC modules. Één apart voor Assen (voor de belastingsamenwerking) en één voor de gemeente Aa en Hunze. Dit willen we graag continueren. Beide KCC modules kijken op hetzelfde zaaksysteem. Met autorisaties kunnen de zaken worden afgeschermd.
80	Inhoud	E16	Beschikt de gemeente over een volledige licentie voor Office365?	De gemeente heeft een E3 licentie met nog een aanvulling op het gebied van beveiliging via VNG realisatie. De gemeente overweegt ook gebruik te gaan maken van windows phonesystem licenties.
81	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E26 en E27	U eist zowel een documentcreatiefunctionaliteit binnen de Oplossing als een koppeling met Xential. Klopt het dat u beide functionaliteiten naast elkaar wilt gebruiken of heeft u een voorkeur voor één van deze oplossingen?	Beide mogelijkheden moeten mogelijk zijn. Hierin is door de gemeente Aa en Hunze nog geen keuze gemaakt.
82	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen, pagina 10, E27	Uw verwijst naar StUF-DCR1.1 inclusief alle opties. De opties zijn echter van toepassing bij specifieke scenario's, waarbij een aantal opties elkaar uitsluiten. Dus alle opties zijn niet mogelijk. Daarnaast zien wij dat in de praktijk de koppelingen op StUF-DCR1.0 worden gelegd met optie3 (inclusief gebruikerinteractie). Geeft deze combinatie ook invulling aan deze eis?	Ook de door u genoemde mogelijkheid voldoet aan de eis.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
83	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E30	U eist hier twee scenario's: 1. Het tonen van WMS/WFS informatie uit externe systemen in de oplossing en 2. Het ontsluiten van (eigen) WMS/WFS kaartlagen aan externe systemen. Het eerste scenario is duidelijk. Het tweede scenario vereist aanvullende aandacht, omdat een kaartlaag niet in een zaaksysteem wordt ontworpen en beheerd. Wel bevat een zaaksysteem geographische informatie die binnen een geo-viewer of andere applicatie van toegevoegde waarde is en en derhalve gemakkelijk dient te worden ontsloten. We hebben reeds overheidsorganisaties mogen ondersteunen met het ontsluiten van geografische zaakgegevens. In deze gevallen betekent dit dat het hierbij om coördinaten gaat. Wij denken dat het uw doel is om deze (zaak)locaties te ontsluiten, wat op deze wijze kan, zonder vormvereisten te stellen. Mogen wij ervan uitgaan dat het uitgangspunt van de gemeente is dat de uitwisseling en het gebruik van geografische informatie middels webservices mogelijk moet zijn? In dat geval stellen wij een meer open en gebruikelijke herformulering van Eis 29 voor: "De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen."	Ja, deze eis wordt geherformuleerd: De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om om zaken met geografische informatie en zaakattributen via webservices aan te bieden aan andere systemen.
84	Inhoud	Programma van eisen en wensen pagina 11 eis E30 en wens O11	In eis E30 vraagt aanbestedende dienst een oplossing met de mogelijkheid om kaartenlagen te tonen en deze aan te bieden aan andere systemen. In O11 worden hier vervolgwensen over gesteld. Hiernaast geeft de gemeente aan te willen groeien naar een architectuur die aansluit bij Common Ground. Dit ziet inschrijver niet terug doordat een koppeling met een viewer is uitgevraagd. Inschrijver kan een koppeling met viewer aanbieden, echter gaat onze voorkeur uit om uit te gaan van PDOK als onderdeel van de Common Ground visie. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan en eis E30 en wens O11 in uitgangspunten aanpassen/uitbreiden?	Eis 30 is geherformuleerd. Het gaat de gemeente erom dat er geografische gegevens uit andere systemen getoond kunnen worden binnen het zaaksysteem en dat er geografische gegevens vanuit het zaaksysteem getoond kunnen worden in bijv. een viewer. In O11 kunt u aangeven hoe u verder geografische componenten gebruikt in uw oplossing. Als u gebruik maakt van PDOK hierin kunt u dat noemen.
85	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E34	In het zaaksysteem is het mogelijk een klantcontact en/of terugbelverzoek aan te maken op basis van een contact (burger/bedrijf) of aan een zaak daarnaast is het mogelijk om beide als losstaande zaak te registreren. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Dit is correct
86	Inhoud	E34 tm 38	Inschrijver is van mening dat goed klantcontact meer vergt dan het optimaal ontsluiten van gegevens uit het zaaksysteem. Inschrijver biedt KCC medewerkers daarom een apart en eigen KCC applicatie aan dat volledig integreert met het zaaksysteem. U spreekt in uw eisen over 'binnen de oplossing'. Is het toegestaan om een aparte KCC applicatie aan te bieden dat volledig integreert met het zaaksysteem?	Dat is toegestaan.
87	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E35	Wij zijn een zaaksysteem en gaan uit van een zaakgerichte aanpak. Mocht er de wens zijn managementinformatie over klantcontacten en terugbelverzoeken te krijgen, dan is ons advies dit in te richten als zaak. Wij gaan er vanuit dat wij op deze manier voldoen aan de eis, kunt u dit bevestigen?	Wij zien dit niet zozeer als managementinformatie. We willen dat een KCC gebruiker op een simpele manier een overzicht kan creëren van openstaande terugbelverzoeken. Of dit een export is of een zoekoptie maakt niet zoveel uit.
88	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E42	U eist dat een ingevuld webformulier op de volgende manieren in de Oplossing terecht kan komen: •in het zaaksysteem; •in e-mailbox(en); •in het zaaksysteem en in e-mailbox(en). Binnen de Oplossing van Inschrijver leidt een ingevuld webformulier automatisch tot een nieuwe zaak in het zaaksysteem. Daarnaast is het vanuit de zaak mogelijk om dit door te zetten naar een e-mailadres. Inschrijver neemt aan dat zij op deze wijze voldoet aan deze eis? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u om te verduidelijken wat u met deze eis beoogt.	De gemeente wil de inhoud van sommige webformulieren (automatisch) kunnen doorsturen naar een emailadres (bijvoorbeeld naar een algemene mailbox van de gemeente omdat iets buiten het zaaksysteem om moet worden opgepakt). Daarom niet akkoord.
89	Inhoud	E42	U wenst dat webformulier configuratie plaatsvindt in de ZTC, daarnaast vraagt u om webformulieren in een mailbox te laten landen. Dit is niet het beoogde model vanuit de ZTC. Vanuit daar komt een webformulier namelijk in het zaaksysteem. Kunt u een usecase geven voor de wens om direct in een mailbox te laten landen?	We hebben een webformulier gebouwd voor vragen over bijvoorbeeld Corona door burgers en bedrijven. Deze willen we laten landen in een mailbox omdat hier bijv een crisiteam mee bezig is. Of bijvoorbeeld aanmeldingen voor evenementen, aanmeldingen voor acties waarbij niet elke aanvraag tot een zaak hoeft te leiden. Alle formulieren willen we vanuit één locatie kunnen beheren, dus ook die formulieren.
90	Inhoud	E44	de PIP is een Persoonlijke internetpagina, hier is Eidas en Eherkenning dus niet voor nodig. Dit is voor bedrijven. Kunt u deze wens herformuleren?	E44 wordt als volgt gewijzigd: De Oplossing beschikt over functionaliteit voor de persoonlijke Internet Pagina (PIP) toegankelijk via DigiD.
91	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E48	Wij hebben de gegevens beschikbaar via een webservice JSON-rest-API, wij gaan er vanuit dat wij hiermee voldoen aan de eis zoals gesteld. Graag uw bevestiging. Mocht u niet akkoord zijn, dan graag een toelichting wat u tracht te bereiken met deze eis.	De gemeente maakt offline managementrapportages en heeft dus elke dag complete 'verse' gegevens nodig. Wij genereren onze managementinformatie in Qlik Sense. Als u met de API bedoelt dat we alle metadata iedere nacht kunnen overhalen en verwerken in ons datawarehouse("MyExports"/Oracle/Jussen ICT) dan is dat akkoord.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
92	Inhoud	E48	Kunt u deze wens nader toelichten? Om welke data gaat het, om hoeveel dat agaat het? En voorziet u hierin een groeimodel? Wat is exact het doel van deze wens? Want de manier waarop het nu wordt uitgevraagd lijkt niet erg efficient. Wanneer u uw probleemstelling verwoord, denken wij graag mee om een oplossing te bedenken.	Zie het antwoord op vraag 91.
93	Inhoud	Programma van eisen en wensen pagina 15 eis E48	Wat wil aanbestedende dienst realiseren met een dagelijkse dump (metadata) van alle zaken uit het zaaksysteem? Eis E48 is o.a. vanuit het oogpunt van informatiebeveiliging, privacy en systeembelasting niet meer actueel. Mocht aanbestedende dienst toch inzicht willen krijgen in deze gegevens; inschrijver kan deze gegevens inzichtelijk maken door het live bevragen van webservices en indien nodig deze te tonen via Power BI. Kan aanbestedende dienst deze eis laten vervallen of aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 91.
94	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen, pagina 15, E48	U vraagt in deze eis om een dagelijkse export in oracle formaat. Dit is niet gebruikelijk wanneer u een uitvraag doet voor een SaaS oplossing (die meestal ook niet op oracle zijn gebaseerd, maar op moderne database technologie). Ook is het principe van aanleveren niet gebruikelijk, omdat klanten juist zelfredzaam willen zijn over hun eigen data. We bieden daarom een OpenAPI waarmee alle data door de klant zelf uit het systeem te halen is op ieder moment en in open formaten als XML, CSV en JSON. Wordt met deze invulling ook voldaan aan deze eis?	Zie het antwoord op vraag 91.
95	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E49	De kleuren, stijl en vormgeving is niet zelf door de gemeente aan te passen, op verzoek kunnen wij dit voor de gemeente doen. Initieel wordt in overleg met de gemeente een template gemaakt op basis van de wensen van de gemeente (en conform WCAG 2.1). Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Is akkoord wanneer met de aanpassingen totaal geen kosten zijn gemoeid.
96	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E51	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 mobile 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 (zoals u ook in E50 aangeeft)?	Akkoord.
97	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen, eis E53	Leverancier werkt volgens het OTAP-principe, waarbij de ontwikkel- en testomgevingen door Leverancier gebruikt worden, en de acceptatie- en productieomgeving door opdrachtgever. We gaan er dus van uit dat in deze eis ook “...minimaal een acceptatie- en productieomgeving...” gelezen mag worden. Kunt u dit bevestigen?	Wanneer wij in de acceptatieomgeving naar gelieve kunnen testen is het akkoord.
98	Inhoud	ISO eisen	In E55 heeft u het over ISO 27001 en 20000, in Tenderned echter heeft leverancier de mogelijkheid om 27001 of 2 in te dienen en 90001, welke ISO certificering eist u nu precies?	Aan 27001 moet worden voldaan. ISO 20000 komt te vervallen.
99	Inhoud	E55	Leverancier is ISO270001 gecertificeerd. 2000 is geen veelgevraagde eis in vergelijkbare aanbestedingen, en daarnaast zijn er maar weinig bedrijven in bezit van dit certificaat, kunt u deze schrappen?	Zie het antwoord op vraag 98.
100	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E59	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 E59? Indien dit niet het geval is verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Ja ook op de door u beschreven wijze wordt aan E59 voldaan.
101	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E60	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 8:00 - 18:00 uur. Bent u bereid om deze eis hierop aan te passen?	Hier gaan we niet mee akkoord.
102	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E60	Inschrijver snapt dat u tijdens werkdagen van 07:00 – 18:.00 uur een minimale beschikbaarheid eist van 99,5%. Wanneer u voor de overige uren een beschikbaarheid van 99,0% eist, laat dit weinig ruimte over voor het onderhoud van de Oplossing. Stemt u ermee in om de beschikbaarheid van de Oplossing voor de overige uren van de werkweek en in het weekend te verlagen van 99,0% naar 95,0%? Hiermee geeft u inschrijver de mogelijkheid om afdoende onderhoud te plegen. Uiteraard geldt op werkdagen van 07:00 – 18.00 uur de gewenste hogere beschikbaarheidsgarantie van 99,5%.	We kunnen hiermee akkoord gaan mits de burger/bedrijf wel zijn aanvraag kan doen in de avonduren en in het weekend. Deze mogen dan op een later moment worden verwerkt tot een zaak. De burger mag geen foutmelding ontvangen en dient gewoon zijn zaken in te kunnen dienen.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
103	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E60	U eist een maandrapport 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 inzage in beschikbaarheid van de oplossing en leveren wij na elke verstoring die significante downtime heeft veroorzaakt een analyse van het incident. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Ja, op deze wijze wordt aan de eis voldaan.
104	Inhoud	E60	Leverancier biedt niet maandelijks een rapportage aan, per kwartaal is mogelijk. Kunt u deze eis herformuleren?	Akkoord, als ook live-inzage mogelijk is. Zie vraag 103.
105	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E61	U geeft aan dat de resultaten van de benoemde handelingen in de Oplossing binnen 2 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: 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: 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. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Akkoord
106	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E61	De eis zoals deze is geformuleerd is, is naar onze mening niet marktconform, wij willen voorstellen om dit naar 3 seconden te zetten. Dit zien wij in meer aanbestedingen terugkomen en lijkt ons niet meer dan realistisch. Kunt u zich hierin vinden? Mocht u hier niet in mee gaan, dan vragen wij uw toelichting.	Akkoord
107	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E63	U stelt dat een incident moet kunnen worden herleid naar een natuurlijk persoon. Dit ligt niet volledig binnen de invloedssfeer van de oplossing. Zo kan een SaaS-oplossing praktisch gezien enkel herleiden naar aanvrager (zij het via DigiD/eIDAS ingelogde burger of via eHerkenning ingelogde organisatie) en gebruiker (via ADFS ingelogde medewerker), maar kan deze niet onderscheiden of hier sprake is van frauduleus gebruik van een gebruikersaccount. Alle medewerkers van de gemeente zullen voor een SaaS-oplossing van één of enkele IP-adressen van de gemeente komen. Burgers en organisaties kunnen hun identiteit op vergelijkbare wijze verbergen door het gebruik van een VPN of door client-spoofing. Bent u het met ons eens dat wanneer bovenstaande in acht wordt genomen het voor een beoogde oplossing niet altijd mogelijk is om met hoge mate van zekerheid een incident te herleiden naar een natuurlijk persoon (in ieder geval niet zonder aanvullende logging van externe systemen zoals ADFS of Logius en dus een nauwe samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen vereist), maar dat de beoogde oplossing wel zou moeten voorzien in ieder geval logging van gebruiker, datum, tijdstip, resultaat van handeling etc. zodat een zo hoog mogelijke zekerheid kan worden behaald?	Dit snappen wij en is akkoord. Refererend aan uw laatste zin van paragraaf 1: In ons beeld kan een medewerker vanaf kantoor, veld of thuis situatie connectie maken met het zaaksysteem. Beveiliging geschiedt op basis van Microsoft Azure en multi factor authenticatie.
108	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E64	Het creëren van kwartaalrapportages rondom autorisaties is een functioneel beheertaak uitgevoerd door de gemeente. Wij ondersteunen de gemeente hierin door het bieden van specifieke functionaliteit om dit te realiseren. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Akkoord

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
109	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E66	Wij hebben voor het aansluiten op de landelijke voorzieningen NHR via een gegevensmakelaar meerdere projecten uitgevoerd waarvan de resultaten helaas onvoldoende aansluiten bij de functionele wensen van onze gemeenten op het gebied van gebruik en beheer. Om die reden hebben wij in opdracht van gemeenten een community-project uitgevoerd voor de realisatie van een rechtstreekse aansluiting vanuit onze oplossing naar het NHR, die reeds operationeel is en meer perspectief biedt voor de toekomst. Het doel voor onze gemeenten 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.	Akkoord
110	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E66	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 gemeenten op het gebied van gebruik en beheer. Om die reden hebben wij in opdracht van gemeenten 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 gemeenten 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.	Akkoord
111	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen, pagina 18, E66	Onder E66 noemt u de koppeling met iBabs (2 weg uitwisseling documenten op een veilige manier). Kunnen u de tekst tussen haakjes nader toelichten? Wij kennen de koppeling met iBabs, waarbij iBabs op basis van ZSDMS het zaaksysteem bevrägt naar stukken die op de agenda gezet moeten worden. Bedoeld u dit met "2 weg" of doelt u hiermee op een ander koppelvlak met iBabs. Indien het om een ander koppelvlak gaat kunt u die specificaties dan aanleveren? M.b.t. "een veilige manier" doelt u dan op de impersonation technologie, zodat alleen stukken opgevraagd kunnen worden waartoe secretariaat is geautoriseerd. Zo niet, waar doelt u dan op met "een veilige manier"?	2 weg is het bevragen van documenten zaaksysteem vanuit ibabs en het wegschrijven van documenten vanuit ibabs naar het zaaksysteem.
112	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E67	Mogen wij ervan uitgaan dat de gemeente verantwoordelijk is voor het aanleveren van de benodigde export, en inschrijver voor de import?	Dit is akkoord.
113	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E67	U vraagt om alle gegevens vanuit het huidige zaaksysteem te converteren naar de Oplossing. Als uw huidige leverancier deelneemt aan deze aanbesteding hoeven zij de gegevens niet te converteren wat hen een voorsprong oplevert. Kunt u de conversie buiten de prijsbeoordeling houden om de huidige leverancier niet te bevoordelen en hiermee een gelijk speelveld te garanderen? Daarnaast is het voor ons zonder specifieke gegevens en datamodellen niet mogelijk om de kosten in te schatten en dit brengt een groot risico met zich mee. Wij vragen u dan ook de conversie als optioneel onderdeel op te nemen en de leveranciers een schatting te laten doen op basis van door u verstrekte aantallen en datamodellen.	De conversie blijft buiten deze aanbetseding en wordt na gunning in nader overleg ingevuld. Eventueel volgt hier in de tweede Nota van Inlichtingen nog een nadere toelichting/wijziging op. Hiermee ontataat een "Level Playing Field" voor alle inschrijvers.
114	Inhoud	Programma van eisen en wensen pagina 19 eis E67	In E67 vraagt aanbestedende dienst een totale migratie van alle bestanden van het oude naar het nieuwe DMS. Er mogen daarbij geen afwijkingen zijn opgetreden aan inhoud, structuur, vorm, authenticiteit, samenhang en ordeningsstructuur van de gemigreerde data. In deze eis zien wij graag een nuance aangebracht. Met name op geen afwijkingen in de aspecten structuur, samenhang en ondermingsstructuur. Bij een migratie is het vrijwel een gegeven dat er wijzigingen optreden. Je brengt immers gegevens over van de oude omgeving naar de nieuwe omgeving. Hierbij gaat het niet om wijzigingen aan de inhoud en vorm, maar wel het aanpassen op andere software. De methode zal hierbij afwijkend zijn ten opzichte van de oude omgeving en software, wat kan betekenen dat gegevens door gebrek aan structuur of metadata niet standaard overgenomen kunnen worden. Hierdoor is het voor inschrijver van belang om inzicht te krijgen in de huidige oplossing (aantal zaken, hoe deze gestructureerd is, hoeveel documenten, welke metadatering, grootte etc). Hiernaast zien we graag de toevoeging dat bij eventuele afwijkingen samen met aanbestedende partij gezocht zal worden naar de best mogelijke oplossing en hier aanvullende afspraken over worden gemaakt.	Zie het antwoord op vraag 113

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
115	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen, pagina 20, E67	Wat verstaat u onder 'een totale migratie'? Is onze aanname juist dat het hier een migratie betreft van zowel de afgeronde, gearchiveerde en lopende zaakdata (documenten) als de bijbehorende zaakinrichting (zaaktypen)?	Zie het antwoord op vraag 113
116	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen, pagina 20, E69	U heeft het in deze eis over een 'digitale basistraining'. Bedoelt u hiermee een online training via (bijvoorbeeld) MS Teams? Of bedoelt u een e-Learning-training? Of zijn beide vormen akkoord?	De invulling van de digitale basistraining is vormvrij.
117	Inhoud	E70	Wat is hier exact uw eis, u stelt een vraag. Eist u een escrow regeling of een exitplan, graag meer toelichting.	De gemeente wil dat haar continuïteit gewaarborgd is. Een exitplan voldoet hier. Een escrow regeling is niet noodzakelijk. In O28 B wordt gevraagd invulling te geven aan het exitplan.
118	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E71	U refereert hier naar een proof of concept fase. We kunnen deze fase niet terugvinden in het leidraad en planning. Kunt u meer toelichting geven wat u hier verwacht (incl. tijdsplanning)?	Daar waar in eis 71 wordt gesproken over een "Bij aanvang van de proof of concept levert...." dient te worden gelezen "Na de definitieve gunning bij start van de werkzaamheden levert".
119	Inhoud	Programma van eisen en wensen pagina 20 eis E71	Aanbestedende dienst schrijft in E71 over een Proof of Concept. Deze Proof of Concept komt niet terug in de voorgenomen planning van het aanbestedingsdocument. Komt deze eis te vervallen?	Zie het antwoord op vraag 118
120	Proces	Bijlage Programma van Eisen en Wensen, pagina 20, E71	U heeft het in deze eis over een plan van aanpak voor de Proof of Concept. Wij lezen verder nergens in het bestek terug dat er sprake zou zijn van een Proof of Concept. Bedoelt u hier wellicht het plan van aanpak voor de implementatie?	Zie het antwoord op vraag 118
121	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E73	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 Aa en en Hunze wil niet voor iedere kleine wijziging en aanpassing betalen. Dit geldt ook voor wetswijzigingen. Wanneer het om echte nieuwe aantoonbare functionaliteit gaat (geen wetswijzigingen) kunnen hier separate afspraken over worden gemaakt.
122	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E75	De Opdrachtnemer dient inzicht te geven in meldingen van andere klanten. Wij beschikken over een community platform waar onze klanten samenkomen en veel voorkomende problemen besproken kunnen worden. Inschrijver neemt aan dat op deze manier voldoende wordt voldaan aan uw eis om inzicht te hebben in de meldingen van andere klanten?	Niet akkoord, de gemeente wil inzicht in de meldingen van andere klanten in het meldingsysteem.
123	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E76	U geeft aan dat de Opdrachtgever de prioriteit van incidenten bepaalt. Inschrijver conformeert zich in haar standaard SLA aan de gangbare categorisering volgens ISO 20000 en ITIL door eerst de urgentie en de impact te bepalen. Opdrachtgever bepaalt de initiële urgentie en impact. Vervolgens bepalen we gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten. Aangezien Inschrijver een SaaS-oplossing levert, is het niet wenselijk om een afwijkende prioritering van incidenten te hanteren. Inschrijver verzoekt u dan ook om de bovenstaande werkwijze toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit toe te lichten.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
124	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E76	Voor categorie 1 meldingen eist u een work-around binnen 4 uur en een oplossing binnen 8 uur op basis van 24/7. Wanneer zich rond 12 uur middernacht een incident/storing voordoet, zou dit betekenen dat Leverancier voor 4:00 uur 's nachts een work-around dient te realiseren. Dit is voor Inschrijver niet werkbaar. Inschrijver hanteert een functiehersteltijd van 4 uur dat wordt berekend in werktijden. Dit betekent dat het incident/de storing om 7:00 uur 's ochtends door ons Servicecenter wordt opgepakt en dat de functie/de storing uiterlijk 11:00 uur is hersteld. Uiteraard kan de Aanbestedende dienst 24/7 via ons Serviceportaal een melding aanmaken. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze, aangezien het niet werkbaar is om voor iedere klant afwijkende afspraken te hanteren. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
125	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E76	Bij categorie 3 incidenten vraagt u een oplossing in de eerstvolgende reguliere versie. Wij ontwikkelen onze Oplossing Agile op basis van de scrummethodiek. Dit betekent dat wij iedere drie weken een nieuwe versie van de Oplossing releasen. Leveranciers die software op een meer traditionele manier ontwikkelen, hebben met de bepaling 'een oplossing in de volgende regulier versie' meer tijd om een categorie 3 melding op te lossen. Indien wij een acceptabele work-around bieden voor de afhandeling van een incident, bieden wij een structurele oplossing van de Storing in 54 dagen. Op deze wijze gaat het oplossen van kleine verstoringen (minor incident) niet ten koste van de ontwikkeling van de Oplossing. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
126	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E76	De beschreven bonus/malus regeling is een vergaande bepaling. We hebben als inschrijver zeker geen behoefte om eventueel een bonus te ontvangen maar achten het tegelijkertijd ook niet redelijk 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 bonus/malus regeling zoals opgenomen onder E76 komt te vervallen.
127	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E76	Hoewel wij het eens zijn met de prioriteitsbepaling van de incidenten categorieën, kunnen wij het niet eens zijn met een door opdrachtgever eenzijdig vastgestelde bepaling van de prioriteit van een incident. Dit is ook niet in lijn met eis E52 (De Oplossing wordt geleverd als SaaS). De prioriteitentabel geeft een duidelijk beeld aan welke criteria moet worden voldaan om in een bepaalde categorie geplaatst te worden. Zoals de eis nu beschreven is, kan de gemeente eenzijdig afwijken van de tabel omdat voor haar gevoel een incident ernstiger is. Bent u het met ons eens dat er verdere invulling gegeven wordt aan deze eis? Wij gaan bij de eventuele gunning graag met uw organisatie in overleg om bovenstaande, en andere zaken, vorm te geven als onderdeel van de definitieve SLA. Kunt u zich deze invulling van de eis vinden?	Zie antwoord op vraag 123. Gemeente stelt niet eenzijdig vast maar in overleg.
128	Inhoud	E76	Een Bonus- Malus systeem is voor leverancier geen gewenste manier van werken. Het getuigt van weinig vertrouwen en 'partnership'. Wij verzoeken u deze eis te schrappen.	Zie het antwoord op vraag 126.
129	Inhoud	E76	"Leverancier maakt niet voor iedere klant een aangepaste SLA. Onze SaaS klanten werken met dezelfde software en hebben dus dezelfde afspraken met ons. Het is eventueel wel mogelijk om nadere afspraken vast te leggen in een daarvoor bestemd document na gunning. Bent u hier mee akkoord?"	De gemeente gaat hiermee akkoord.
130	Inhoud	Bijlage 4 programma van eisen , eis E76	Bij SaaS gaat de trend juist naar continuous delivery, waarbij incrementele updates met hogere frequentie uitgerold worden. Hierdoor kan ook opdrachtgever sneller over de laatste fixes c.q. verbeteringen beschikken. Het is daarom niet wenselijk om elke update minimaal 2 weken van te voren aan te kondigen. Wij verzoeken u daarom ermee akkoord te gaan dat deze vooraankondiging alleen van toepassing is op major updates.	De gemeente gaat hiermee akkoord. Bij incidentele tussentijdse updates dan mag dit.
131	Inhoud	Bijlage 4 programma van eisen , eis E76	Deze bonus/malus-regeling komt neer op een aanvullend boetebeleid, waarbij snel forse boetes tot stand komen. De boetes hebben betrekking op de hele maandelijkse kosten en kunnen maandelijks ontstaan, terwijl de ‘bonus’-regeling alleen maar betrekking heeft op de maandelijkse hostingkosten, maar wordt over een heel jaar berekend. Wij achten deze bepaling onredelijk eenzijdig, ook omdat opdrachtgever reeds o.b.v. de GIBIT voldoende mogelijkheden leverancier aan zijn afspraken te houden, door opschorting van betaling, ingebrekestelling en eventueel ontbinding van de overeenkomst. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk deze boetebepaling te laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 126.
132	Inhoud	Bijlage 4 programma van eisen , eis E76	De reactietijden voor categorie 1 en 2 meldingen zijn zeer kort. Indien zich een dusdanig probleem voordoet is de kans aanzienlijk dat er op dat moment meerdere klanten last van hebben. Het is dan ons inziens niet werkbaar om binnen zo korte tijd op alle klantmeldingen inhoudelijk te reageren. Wij verzoeken u daarom de reactietijden voor categorie 1 en 2 aan te passen naar respectievelijk 1 uur en 4 uur.	Zie ook het antwoord op vraag 124. De functiehersteltijd wordt berekend in werktijden. Daarnaast is de bonus/malus regeling komen te vervallen.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
133	Inhoud	Bijlage 4 programma van eisen , eis E76	Bij meldingen in categorie 1 en 2 wordt naast de oplostijd ook een work-around geëist. Indien de applicatie echter (voor een aanzienlijk deel van de gebruikers) niet beschikbaar is, is het ons inziens niet realistisch een work-around te eisen. Leverancier zal het probleem zo snel mogelijk oplossen, maar bij een dusdanig groot probleem kan ook sprake zijn van een calamiteit, waarbij een work-around niet tot de mogelijkheden behoort. Wij verzoeken u daarom bij categorie 1 en 2 de eis voor een work-around te schrappen.	De gemeente gaat hier niet mee akkoord. Bij een calamiteit gelden ook de regels van redelijkheid en billijkheid. De gemeente begrijpt dat een goede workaround dan langer duurt.
134	Inhoud	Bijlage 4 programma van eisen , eis E76	Bij categorie 1 meldingen staat een reactietijd van 30 minuten gemeld, welke 24/7 geldt.. Er staat 24/7 een storingsdienst op afroep beschikbaar, welke op basis van automatische monitoring wordt ingeschakeld bij storingen op de SaaS-omgeving. Deze personen achterhalen dan zo spoedig mogelijk de oorzaak en starten de herstelwerkzaamheden. Het is echter niet realistisch om te verwachten dat deze personen dan ook binnen 30 minuten richting alle klanten gaan reageren. Bij een dusdanige storing buiten kantoortijden achten wij het ook juist zinvoller dat deze mensen zich concentreren op herstel. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk ook bij categorie 1 aan te geven dat dit geldt “Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00”.	Hier gaan we niet mee akkoord. In de afgelopen jaren heeft het vaak geschort aan de communicatie. Als er iets aan de hand is willen we een snelle reactie en op de hoogte worden gehouden van wat er aan de hand is.
135	Inhoud	Bijlage 4 programma van eisen , eis E76	Inschrijver hanteert inderdaad 4 urgentiecategorieën in zijn webportaal. Daarbij zijn voor de laatste categorieën net iets anders ingedeeld. De categorieën zijn als volgt: “Zeer hoog, hoog, middel, laag”. Gebruikers en beheedersvragen vallen daarbij in de categorie “laag”. Deze kunnen wel binnen 1 week beantwoord worden. Gezien al onze klanten gebruikmaken van dit webportaal is het niet mogelijk deze categorieën per klant te anders in te delen. Wij verzoeken u daarom hiermee akkoord te gaan.	De gemeente gaat hiermee akkoord als onze categoriën goed worden gematcht met die van de inschrijver.
136	Inhoud	"Bijlage 4 programma van eisen , eis E76 "	Hier staat dat Opdrachtgever de prioriteit van incidenten bepaalt. In het webportaal van inschrijver geeft de gemeente bij het aanmaken inderdaad een prioriteit aan een melding. In de allermeeeste gevallen blijft dat ook zo. Leverancier heeft echter de mogelijkheid de prioriteit aan te passen indien de melding niet voldoet aan de beschrijving bij de geselecteerde prioriteit. Indien dit het geval is wordt gemeente hier onmiddellijk over geïnformeerd en kan zij indien gewenst bezwaar maken. We gaan ervan uit dat we hiermee voldoende invulling aan deze eis geven. Kunt u dit bevestigen?	Zie antwoord op vraag 123. Gemeente stelt niet eenzijdig vast maar in overleg.
137	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E77	Conform deze eis worden nieuwe releases minimaal 2 weken van te voren vastgelegd en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes worden opgeleverd. Inschrijver ontwikkelt haar Oplossing Agile op basis van de scrummethode en levert iedere 3 weken een nieuwe release op. Hierdoor is het voor Inschrijver niet werkbaar om een nieuwe release minimaal 2 weken van tevoren beschikbaar te stellen in de testomgeving. Inschrijver verzoekt u om dit aan te passen naar 3 dagen, waarbij Inschrijver de nieuwe releasenotes een week van tevoren beschikbaar stelt. Graag uw akkoord.	Akkoord, met daarin een releaseplanning op tijd vastgesteld.
138	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, E77	U geeft aan dat de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen. Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals te doen gebruikelijk bij een SaaS oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere drie weken van een update. Klanten kunnen in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de Update accepteren. Het niet accepteren van een Update door Aanbestedende dienst betekent dat geen van onze klanten de Update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren?	Opdrachtgever gaat hier mee akkoord.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
139	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E77	U eist hier dat de gemeente AA en Hunze akkoord moet geven alvorens een (crash-)release wordt gepubliceerd. Dit is in strijd met E52. Onze oplossing is een echte SaaS-oplossing, wat betekent dat alle opdrachtgevers gebruikmaken van dezelfde softwareversie die continu en iteratief wordt ge-update. U kunt begrijpen dat, gezien de urgentie bij productie verstorende problemen, het onwerkbaar is om 50 opdrachtgevers om akkoord te vragen alvorens wij een (crash-)release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van de gemeente AA en Hunze moeten wachten. Wij begrijpen echter dat u grip wilt hebben op de software omdat updates mogelijk effect hebben op de uitvoering van uw bedrijfsprocessen. Wij hebben hier samen met onze opdrachtgevers over nagedacht en een praktische oplossing voor bedacht. In ons release beleid hebben we een proces beschreven waarbij er periodiek (tweewekelijks) een release wordt geplaatst. De functionaliteiten in deze release zijn in een centraal beschikbare ontwikkelomgeving te volgen. Opdrachtgevers hebben hierbij de mogelijkheid om een release-bezwaar in te dienen wanneer zij achten dat er een productie verstorend probleem wordt geïntroduceerd. Wanneer een release onverhoopt toch een productie verstorend probleem bevat hebben wij het mandaat van de opdrachtgevers om de release in te trekken. Kunt u zich in deze invulling van de eis vinden? Zo niet welke knelpunten ziet u?	De opdrachtgever kan zich vinden in de invulling van deze eis.
140	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - E9	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. Wij adviseren onze klanten dit in te richten op basis van taken. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Op deze wijze wordt aan onze eis voldaan.
141	Inhoud	PvE O2F	Kunt u ons voorzien van een usecase om deze wens nader uit te leggen?	Een melding openbare ruimte of informatieverzoek zo divers dat de beantwoording vanuit meerdere behandelaren komt.
142	Inhoud	PvE O4C	Kunt u beschrijven op basis van welke kenmerken deze signalering dient plaats te vinden? Inschrijver voorziet dat het gevrbuik van webformulieren/ webintake deze eis overbodig maakt.	De gemeente Aa en Hunze denkt bijvoorbeeld aan meerdere meldingen op hetzelfde adres in het geval van een melding openbare ruimte. Dus een adrescheck. Misschien ziet inschrijver zelf ook mogelijkheden?
143	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen, pagina 7, O4 H	U vraagt hoe de oplossing kan mailen met klant in combinatie met ZIVVER. Hoe kijkt de gemeente aan tegen het gebruik van de Mijn Overheid berichtenbox/mail met link naar het PIP om beveiligd via DigiD/E-Herkenning de informatie op te halen?	Wij vragen om te mailen met Zivver vanuit het zaaksysteem buiten het gebruik van de PIP om.
144	Inhoud	O5	De wensen die u hier formuleert kan inschrijver uitgebreid invullen door het inzetten van een applicatie buiten het zaaksysteem. Een integratie is uiteraard mogelijk. Gaat u akkoord met een dergelijke invulling van de wens?	De gemeente gaat hiermee akkoord mits er een goed integratie is.
145	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - O6.A	Al het opgesomde in O6.A is software of locaties vanwaar u documenten wilt opslaan/een zaak wilt starten in het zaaksysteem. U noemt echter ook "PDF en PDF-A en "ZIP en shapefiles". Het is ons niet helemaal duidelijk wat u hiermee bedoelt. Wat ziet u hiermee graag beantwoord? Kunt u een voorbeeld geven ter illustratie per punt?	De gemeente wil op eenvoudige wijze diverse soorten bestanden kunnen toevoegen aan de oplossing. Bij PDF/PDF-A, ZIP en shape files geeft u aan hoe deze zo simpel mogelijk kunnen worden toegevoegd. Vanuit de microsoft office pakketten is de wens om rechtstreeks bestanden aan de oplossing toe te voegen of eventueel zelfs een zaak te starten en de bestanden direct toe te voegen.
146	Inhoud	O7	Deze wens is niet concreet genoeg. Wat wenst u precies mbt een stnadaard (MDTO) die nog niet is vastgesteld en een nog onbekend edepot? Wat verwacht u qua beschrijving hierin, wanneer inschrijver niet weet wat het vertrekpunt is?	We begrijpen u vraag. Zolang de MDTO nog niet is vastgesteld geldt het TMLO. Wat de gemeente graag wil weten is hoe u uw systeem gaat voorbereiden op een geautomatiseerde gegevensuitwisseling zodra de gemeente zich aansluit bij een e-depot en hoe inschrijver hierbij zn klanten ondersteunt.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
147	Inhoud	Programma van eisen en wensen pagina 9 wens O7	In het programma van eisen en wensen stelt gemeente Aa en Hunze in O7, dat metadata overgedragen dient te worden aan een eDepot conform de laatste versie van het MDTO. De vernietigingstermijn gaat hierbij uit van een periode van 10 jaar. Gezien deze periode begrijpt inschrijver dat op termijn dient te worden uitgegaan van MDTO, omdat het de vervanger van TMLO is. Echter is de eerste versie van MDTO nog niet vastgesteld en is deze in conceptfase. Inschrijver ziet deze wens graag aangepast naar TMLO of anders geformuleerd. Voor inschrijver is het nog niet bekend wat de definitieve uitgangspunten van MDTO zijn en hierdoor is inschrijver niet in staat om een beschrijving te geven van vaststelling en algehele implemenatie van de nieuwe standaard/ MDTO.	Zie het antwoord op vraag 146.
148	Inhoud	O8	Begrijpt inschrijver het goed dat u het digitaliseren van meerder archieven uitvraagt in de aanbesteding tbv het implementatietraject van een nieuw zaakstelsysteem? De manier waarop u dit omschrijft klinkt grootschalig, en zonder al te veel details is het lastig om een inschatting te maken van impact in tijd en geld. Inschrijver is uitstekend in staat om aan de wens te voldoen, maar voorziet uitdagingen wanneer dit onderdeel wordt van het implementatietraject. Om hoeveel data gaat het? En wenst u de kosten hiervoor terug te zien in het prijzenblad, zo ja; waar/ hoe?	De gemeente vraagt niet het diitaliseren van archieven uit. De gemeente heeft in 2020 haar analoge bouwdoSSIers digitaal gemaakt. Deze digitale bouwdoSSIers, samen met de omgevingsvergunningen die in het huidige zaakstelsysteem zitten maken samen het complete dossier. De gemeente wil deze doSSIers ontsluiten via het zaakstelsysteem. De inschrijver geeft aan hoe we dit zelf kunnen doen of hoe inschrijver hierbij gaat helpen om dit resultaat te bereiken. (In 2021 gaan we ook onze gebruiksvergunningen digitaliseren)
149	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - O8.D	U benoemt in O8.D "afwijken van de standaard/gangbare systematiek". Wat verstaat u onder "standaard/gangbare systematiek"?	Onder standaard/gangbare systematiek veronderstelt de gemeente dat dit een systematiek is die inschrijver vaker toepast om content te importeren.
150	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - O10.F	Doelt u hier op een eenmalige import? En kunt u ons aangeven vanuit welk systeem de objecten worden geïmporteerd?	Het betreft een eenmalige import. De objecten moeten worden gehaald uit ons huidige zaakstelsysteem.
151	Inhoud	O13H	Deze wens is op meerdere manieren in te vullen door inschrijver. Wat wenst u exact wat deze integratie oplevert? Gaat het om de hele website, of een onderdeel (PDC) ervan? En welke partij host de website?	Ons beeld van een Klantcontactfunctionaliteit is dat de KCC medewerkers vanuit één portaal alle informatie kunnen vinden. Vanuit dat portaal kan er dan o.a. worden gezocht in de hele gemeentelijke website en niet een onderdeel ervan. Hostingpartij is Denit.
152	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, O14	In deze vraag geeft u aan dat: “Voor de beantwoording van deze vraag kan gebruik worden gemaakt van het overzicht in bijlage ...”. Naar welke bijlage verwijst u hier?	De bijlage "zaakstelsysteem schets"
153	Inhoud	o14	O14 verwijst in vraag A naar een niet nader gespecificeerde bijlage. Welke bijlage wordt bedoeld?	Zie antwoord op vraag 152.
154	Inhoud	O14	Werkt de gemeente Assen met medewerkers in een aparte active directory groep?	De gebruikers in Assen loggen nu in via een username en wachtwoord. Ze zitten in hun eigen AD (van Assen). Deze personen hoeven niet automatisch door te loggen als dit niet mogelijk is.
155	Inhoud	Programma van eisen en wensen pagina 13 wens O14	In wens O14 verwijst u in punt A naar een bijlage. Welke bijlage betreft dit?	Zie antwoord op vraag 152.
156	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - O14.A	De formulering van deze wens is onvolledig. Naar welke bijlage verwijst u hier?	Zie antwoord op vraag 152.
157	Inhoud	O16D	Kunt u de beoogde relatie tussen een PIP en Mijnoverheid.nl beschrijven? Wat wenst u hierin precies?	Hoe gaat inschrijver om met deze twee mogelijkheden om de status van zaken in te kunnen zien door klanten.
158	Inhoud	O19A	Kunt u ons voorzien van een scenario om deze wens nader uit te leggen?	Stel dat onze gegevens die bij u staan worden gehackt en worden versleuteld.
159	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen, O20, punt A	De documenten “Bijlage Informatiebeveiligingsbeleid 2018-2019” en “Bijlage Privacy Beleid Kader” lijken bedoeld voor intern gebruik door de gemeente. Het integraal doorleggen van deze documenten aan leverancier is ons inziens wat te kort door de bocht en voor leveranciers niet werkbaar. Op andere plekken in de aanbestedingsdocumenten wordt al specifiek aangegeven dat leverancier dient te beschikken over een ISO 27001 certificaat. We gaan ervan uit dat van leverancier wordt geëist dat hij handelt conform de AVG, beschikt over een ISO 27001 certificaat en kan voldoen aan de BIO-maatregelen welke relevant zijn voor dienstenleveranciers en hiermee aan zijn verplichtingen op het gebied van informatiebeveiliging voldoet. Kunt u dit bevestigen? Indien niet, verzoeken wij u expliciet aan te geven waar leverancier m.b.t. informatiebeveiliging aan dient te voldoen.	De gemeente gaat akkoord met hetgeen u zegt. Deze beleidsstukken zijn gebaseerd op resp. ISO27001/BIO en AVG. Het is aan de inschrijver om zo goed mogelijk aan te geven hoe de oplossing functioneert met inachtneming van de AVG en de BIO. In hoeverre heeft u geldende BIO maatregelen en AVG maatregelen getroffen binnen uw oplossing?
160	Inhoud	O20B	Hoe wenst u de relatie terug te zien in de beantwoording, met de AVG? Gaat het om een specifiek onderdeel van de AVG, of de gehele verordening?	Hier gaat het over het mogen tonen van persoonsgegevens per rol.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
161	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, O21	Inschrijver dient in O21 een prijs per koppeling op te geven. Door prijs ook mee te laten tellen in uw kwaliteitsbeoordeling maakt u dit objectieve deel van de beoordeling opeens subjectief. Wij verzoeken u dan ook om de prijs geen onderdeel te laten zijn bij de beoordeling van kwaliteit, zodat uw beoordeling zo transparant en objectief mogelijk uitgevoerd kan worden. Inschrijver stelt voor dat de prijzen voor de gewenste koppelingen optioneel worden vermeld in prijzenblad.	Zie antwoord op vraag 164.
162	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, O21	U vraagt een koppeling met OLO. Inschrijver realiseert deze koppeling op termijn op basis van de nieuwe DSO standaard. Inschrijver neemt aan dat zij hiermee invulling geeft aan deze wens?	Dat is correct.
163	Inhoud	Bijlage Programma van eisen en wensen, O21	U vraagt een tweeweg koppeling met het LOS, het zaakstelsel van de Regionale Uitvoerings Dienst (RUD). Inschrijver wil de Aanbestedende dienst erop attenderen dat twee zaaksystemen normaliter de rol van ‘Provider’ en daardoor niet met elkaar kunnen/gegevens kunnen uitwisselen. Op welke wijze verwacht de aanbestedende dienst dat beide zaaksystemen aan elkaar gekoppeld worden?	Voor de uitwisseling van documenten zijn wij nu afhankelijke van een menselijke handeling. Graag willen wij hier een snellere, minder foutgevoelige manier voor. Inschrijver geeft aan wat hier de mogelijkheden zijn.
164	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - O21	In het aanbestedingsdocument paragraaf 6.2 geeft u aan: “De inschrijfprijzen worden pas na de inhoudelijke beoordeling aan het beoordelingsteam bekend gemaakt.” Toch vraagt u de prijs uit wat kan betekenen dat inschrijvers niet enkel op kwaliteit, maar ook op prijs beoordeeld (kunnen) worden, al dan niet onbewust. Wij adviseren u om dit onderdeel te schrappen uit de wens, conform de leidraad, of om de prijzen van de optionele koppelingen op te nemen in het prijzenblad.	De inschrijfprijzen dienen zoals gevraagd in de Bijlage Prijzenblad separaat van de overige documenten in TendeNed te worden ingediend. De Inschrijfprijzen worden pas geopend nadat het gunningscriterium kwaliteit is beoordeeld. De gevraagde prijzen voor de koppelingen zoals Beschreven onder O-21 worden opgenomen in de Bijlage Prijzenblad. De omschrijving van O-21 wordt dan ook als volgt: "De gemeente Aa en Hunze gelooft dat een zaakstelsel breed ingezet kan worden, maar sluit niet uit dat er in toekomst meer koppelingen gewenst zijn. Beschrijf welke van de onderstaande koppelingen u kunt realiseren. Geef aan wat de prijs per koppeling is, eenmalig en jaarlijks, of dat het onderdeel vormt van de aangeboden Oplossing. Geef daarnaast aan op basis van welke standaarden gekoppeld wordt en of er nog functionaliteiten ontbreken of met welke functionaliteiten de koppeling is uitgebreid. De prijzen worden niet meegewogen bij de beoordeling maar dienen te worden opgegeven in de Bijlage Prijzenblad. De gevraagde prijzen zijn indicatief voor de opdrachtgever."
165	Inhoud	O21 11	Wat verwacht u precies qua beschrijving van een koppeling met een nog onbekend systeem? Hoe kan inschrijver hier een investering voor inschatten?	De gemeente wil graag weten met welke VTH systemen u al gegevens uitwisselt of op welke manier u een koppeling tot stand kan brengen.
166	Inhoud	O21	Kunt u aangeven per punt op basis van welke standaard er gekoppeld dient te worden?	De gemeente wil dit graag van de inschrijver weten. Wij geven hier allen gewenste functionaliteit aan.
167	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - O23	Is O23 bedoeld als een open vraag? Zo ja, hoe wordt de score hierop dan berekend?	inschrijver kan hier zijn conversiestrategie weergeven en aangeven hoe zij het dataverlies beperken.
168	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - O23	Geen enkele inschrijver kan garanderen dat bij een conversie er geen enkel verlies van informatie is. De ervaring die wij hebben met conversies leert dat er altijd keuzes gemaakt moeten worden door de organisatie, te meer met het gebruik van verschillende informatiemodellen. Is onze aanname correct dat u hiermee bedoeld dat er geen informatie verloren mag gaan door technische fouten die aan de inschrijver te verwijten zijn?	Dat is correct.
169	Inhoud	O23	Het garanderen van 0% kan niet, geen enkele inschrijver kan dit garanderen. Omdat het ook een (ouder) systeem betreft van waaruit data gemigreerd wordt, kan inschrijver niet volledig garanderen dat er geen data verloren gaat. Het streven is altijd 0% dataverlies, maar de garantie is niet mogelijk. Wilt u deze wens anders formuleren?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 168.
170	Inhoud	Programma van eisen en wensen pagina 19 wens O23 en O24	In wens O23 en O24 schrijft u over opdrachtgever. Bedoelt aanbestedende dienst hier opdrachtnemer?	De gemeente bedoelt hier de opdrachtnemer.
171	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen - O24	Is O24 bedoeld als een open vraag? En zo ja, wat is uw concrete vraag dan die in dit hoofdstuk beantwoord dient te worden?	De gemeente wil uiteindelijk weten wat er uit het oude systeem is gekomen en welke zaken in het nieuwe systeem zijn ontstaan.
172	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen, pagina 19, O24	U geeft aan; 'De Opdrachtgever draagt in het kader van de toegankelijkheid van de documenten zorg voor een kenbare onderscheiding tussen de zaakdossiers uit het oude DMS en de stukken van het nieuwe DMS'. Wat is uw vraag? Deze lijkt te ontbreken.	Opdrachtgever moet zijn opdrachtnemer. Zie ook het antwoord op vraag 171.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
173	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen, pagina 20, O26	Tav de gewenste functionaliteit digitaal ondertekenen. Wenst u hier ook de mogelijkheid een digitale handtekening te kunnen plaatsen met een gekwalificeerd certificaat? Zo ja wenst u de extra kosten die hierop van toepassing zijn opgenomen in de totaalprijs of als optie benoemd bij de beantwoording van deze vraag?	De opdrachtgever wenst binnen de oplossing een handtekening te kunnen plaatsen eventueel met een gekwalificeerd certificaat. De kosten van de certificaten hiervan zijn voor de opdrachtgever. De kosten voor de functionaliteit van het plaatsen van een digitale handtekening met certificaat dient als optie te worden vermeld in het prijzenblad zoals dat bij deze Nota van Inlichtingen is toegevoegd.
174	Inhoud	Bijlage Programma van Eisen en Wensen	In uw introductie noemt u: "De Opdrachtnemer ondertekent bij gunning de bijgevoegde verwerkersovereenkomst." Er is een versie 2.3 van de VNG verwerkersovereenkomst beschikbaar. Mogen wij aannemen dat op het moment van tekenen deze van kracht is?	We hanteren inderdaad sinds kort versie 2.3 van onze vwo die 1:1 gebaseerd is op de VNG verwerkersovereenkomst