

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
109	Inschrijffase	Inhoud	Nvl 1 - 100 / Leidraad, 6.2.1	Dank voor uw uitleg. U geeft aan: "Aanbestedende Dienst wijst er op dat de bodem en plafond bedragen op geen enkele wijze verband houden met de rechtgeldigheid van de aanbidding. Inschrijvers kunnen dus ook boven de plafondbedragen aanbieden." In paragraaf 6.2.1 van de leidraad wordt echter gesteld: "Let op: het plafondbedrag voor het sub totaal Total Costs of Usage (D69 in het Prijzen- en tarievenblad) betreft €1.250.000 exclusief BTW. Indien dit plafondbedrag wordt overstegen wordt de inschrijving terzijde gelegd." Om verwarring te voorkomen; kunt u bevestigen dat de zin "Indien dit plafondbedrag wordt overstegen wordt de inschrijving terzijde gelegd." uit paragraaf 6.2.1 van de leidraad vervalt, en inschrijver ook boven de plafondbedragen kan aanbieden, zoals u aangeeft in Nvl 1 - 100?	Aanbestedende Dienst heeft het antwoord op vraag 100 in Nvl 1B reeds nader toegelicht.
110	Inschrijffase	Inhoud	Nvl 1 - 96	Dank voor uw toelichting. Begrijpt inschrijver het goed dat u enkel regievoering uitvraagt m.b.t. deze processen (in tegenstelling tot bredere, meer specifieke functionaliteit)?	Dit kan Aanbestedende Dienst bevestigen.
111	Inschrijffase	Inhoud	Nvl 1 - 77 / Bijlage 04 Programma van Eisen, E194 en E198	Als SaaS-leverancier hanteren wij een algemene SLA die we samen met onze klanten hebben opgesteld. Gaat u t.a.v. de prioriteitsniveaus en reactietijden ook akkoord met onze SLA, die iets afwijkt van uw eis, namelijk: "1. Prio 1/kritiek: De primaire bedrijfsvoering processen kunnen niet meer gevolgd worden. De inwoner/gebruiker heeft hier direct last van. Reactietijd is minder dan 1 werkdag, oplostermijn is 4 werkdagen. Statusupdate-tijd: binnen 1 werkdag. 2. Prio 2/hoog: De secundaire bedrijfsvoering processen kunnen niet meer gevolgd worden (denk aan betalen, journaliseren, vastleggen contactmomenten). De inwoner/gebruiker heeft hier niet direct last van. Reactietijd is 4 werkdagen. Oplostermijn is 8 werkdagen na diagnose. Statusupdate-tijd: binnen 4 werkdagen. 3. Prio 3/medium: Inwoners/gebruikers ondervinden hinder maar kunnen met een workaround blijven werken. Reactietijd is maximaal 8 werkdagen. Oplossing vindt plaats in aankomende kwartaal-release, (maximaal 17 weken). De werkgroepen kunnen in samenspraak met PO's dringend verzoeken om een prio 3 bug in een hotfix op te pakken. Statusupdate-tijd: binnen 2 weken. 4. Prio 4/laag: Enkele eindgebruikers ondervinden hinder maar kunnen zonder workaround blijven werken. Reactietijd is maximaal 8 werkdagen. Oplevering van deze oplossing wordt meegenomen in de volgende kwartaal-release, of de daaropvolgende kwartaal-release (13-30 weken). De werkgroepen kunnen in samenspraak met PO's dringend verzoeken om een prio 4 bug in een hotfix op te pakken. Statusupdate-tijd: binnen 2 weken."	Aanbestedende Dienst is bereid hiermee akkoord te gaan mits voor de afhandeling van Prio 2 incidenten een totale oplostermijn inclusief diagnose van maximaal 3 werkdagen + 8 uur zal worden gehanteerd.
112	Inschrijffase	Inhoud	Mededeling Aanbestedende Dienst	Aanbestedende dienst heeft geconstateerd dat in de aanbestedingsleidraad en de (concept) hoofdovereenkomst per abuis verkeerde rechtbanken zijn genoemd.	Aanbestedende Dienst deelt mede: In de volgende paragrafen zijn onjuiste verwijzingen naar de rechtbank opgenomen: Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.17 ,6.1 en 6.3 en (concept) Hoofdovereenkomst 15.8. De juiste rechtbank moet zijn rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem.