

Nummer	Categorie	Paragraaf/artikel	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Nvl 1 - 124 en 125 / E56	U komt in Nvl 1 - 124 opeens met een nieuwe eis t.a.v. het bewijsstuk toegankelijkheidsverklaring, namelijk dat deze is opgenomen in het register van verklaringen (https://toegankelijkheidsverklaring.nl/register) en voldoet aan de eisen die daar gesteld worden aan de vorm en inhoud. Deze eis is zeer ongebruikelijk en is Inschrijver ook nog niet eerder tegengekomen in vergelijkbare aanbestedingen. Wij sluiten ons daarnaast aan bij de leverancier in Nvl 1 - 125, welke aangeeft dat een toegankelijkheidsverklaring door de gemeente zelf dient te worden verkregen (en indien gewenst te worden gepubliceerd in het register van verklaringen). Zoals eerder aangegeven is Inschrijver WCAG 2.1 niveau A + AA gecertificeerd. Daarnaast hebben wij een eigen toegankelijkheidsverklaring die staat gepubliceerd op onze website. Wij verzoeken u met klem om uw eis zoals genoemd in Nvl 1 - 124 niet te hanteren. Zo niet, vrezen wij dat u inschrijvers vooraf uitsluit. Indien u hiermee niet akkoord gaat, verzoeken wij u om uw antwoord te motiveren.	Dit is akkoord.
2	Inhoud	Nvl 1 - 48	Dank voor het verhogen van het maximale aantal pagina's. Inschrijver kan echter nu al aangeven dat dit niet voldoende ruimte is om een compleet en duidelijk antwoord te geven op uw wensen. U vraagt gemiddeld 5 à 6 subvragen uit per wens (bij een aantal zelfs 7). Inschrijver begrijpt dat u voor verschillende onderdelen een toelichting wenst. Wij vragen u daarom ook om inschrijvers de ruimte te bieden om deze toelichting te geven en een pagina-aantal van 5 A4 exclusief schermafbeeldingen aan te houden. Op deze wijze ontvangt u een compleet antwoord op al uw vragen. Wij hopen dat u deze ruimte wilt bieden.	De gemeente Meppel wil dat de leverancier de vragen kort en bondig beantwoord. Maar begrijpt ook dat er veel subvragen staan in de wensen. Daarom is het akkoord om vier pagina's per wens aan te leveren (exclusief schermafbeeldingen).
3	Inhoud	Nvl 1 - 25	Wij stellen de landelijke standaard OAuth 2.0 voor (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/nl-gov-assurance-profile-oauth-20). Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dit is akkoord.
4	Inhoud	Nvl 1 - 21 / E76	Onze excuses voor de onduidelijkheid. Wij refereren hier naar de integratie met eAnonimiseren.	Conform eis 76 wil de gemeente Meppel een koppeling met eAnonimiseren realiseren.
5	Inhoud	Bijlage L Demonstratiescript, 2.7	In paragraaf 2.7 van het demonstratiescript geeft u in Voorbeeld 2 aan: "Vraag: ik wil alle gehandicaptenparkeerkaarten zien die geen einddatum hebben. Hierbij moet dan gezocht/gefilterd kunnen worden op: (...) - Door ons toegevoegde eigenschap in zaak: Einddatum gehandicaptenparkeerkaart -> hierbij is in dit geval niks ingevuld. Je wilt dus zoeken op een lege waarde." Kunt u uitleggen met welk doel u alle gehandicaptenparkeerkaarten wilt inzien die geen einddatum hebben?	De gemeente Meppel wil kunnen zoeken op velden die niet ingevuld zijn. Als veel gehandicaptenparkeerkaarten geen einddatum hebben dan wil de gemeente Meppel hierop kunnen handelen.
6	Juridisch	Escrow / End of life	Er staat in de vereisten geschreven dat: De duurzaamheid van het zaaksysteem is gegarandeerd als het zaaksysteem niet langer ondersteund wordt door de leverancier. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de Leverancier en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen). Vraag: De voorgestelde oplossing betreft een grote internationale software oplossing met lokale implementatie en ondersteuning partner. Deze software leverancier kan geen open source, escrow aanbieden. Updates van de software gebeuren automatisch wanneer Gemeente Meppel het als een SaaS afneemt. Bij een On-Premise implementatie zullen updates uitgevoerd door de gemeente of implementatie partner. Is dit acceptabel?	Indien de overeenkomst tussen beide partijen komt te vervallen dan dient de leverancier de broncode van de oplossing open te stellen of een mogelijkheid te bieden om de dienstverlening te continueren bij een andere partij. Inschrijver moet de garantie bieden om de continuïteit te waarborgen.
7	Uitvoering	Helpdesk	Er staat in de vereisten geschreven dat: De leverancier verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indien van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de leverancier inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten. De helpdesk van de leverancier levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via email en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CEI). Voor ondersteuning door de helpdesk van de Leverancier worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/ noodnummer beschikbaar. Vraag: De voorgestelde oplossing betreft een internationale software oplossing met lokale implementatie en ondersteuning partner. De eerste lijn hulp is 24/7 beschikbaar in het Engels en kan aan de vereisten voor reactietijd en oplossingsgarantie voldoen. De lokale partner is beschikbaar binnen kantoor uren om hulp te verlenen in het Nederlands. 1) Is het acceptabel dat de eerste lijn hulp tussen werktijden in het Engels is wanneer de ondersteuning bij het oplossen van een melding daarna in het Nederlands gebeurt? 2) Is het acceptabel als het noodnummer/storingsdienst in het Engels is?	Dit is akkoord.

8	Contract	Malus regeling	Er staat in de vereisten geschreven dat: De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. het zaaksysteem. De leverancier maakt voor de Gemeente Meppel inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De leverancier is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten. Indien een zaaksysteem niet binnen genoemde tijd haalbaar is, wordt dit in overleg met de Gemeente Meppel besproken. Wel dient er binnen de oplooptijd een work-around beschikbaar te zijn. Categorie Reactietijd Zaaksysteem binnen 1 0-0,5 uur beantwoorden (24/7) Work-around binnen 4 uur Zaaksysteem binnen 8 uur 2 1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) Work-around binnen 8 uur op werkdagen Zaaksysteem binnen 48 uur op werkdagen 3 24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) Work-around binnen 2 werkdagen Zaaksysteem in volgende reguliere versie 4 24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00) Antwoord binnen 1 week Wanneer de leverancier niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt een malus regeling in werking. Categorie Aantal Boete 1 Twee of meer per maand 50% van de maandelijkse kosten 2 Twee of meer per maand 25% van de maandelijkse kosten. Vraag: 1) Is de gemeente akkoord met een reactietijd van maximaal 2 uur voor een categorie 2 incident? 2) De verschillende prioriteitsniveaus zijn momenteel indicatief en moeten nog uitgewerkt worden in combinatie met de SLA. In de eisen wordt al wel een zeer strenge malus regeling genoemd. Dit is een significant risico voor de inschrijver. Hoe staat de gemeente Meppel er tegenover om de malus regeling gezamenlijk uit te werken inclusief de hoogte van de boete?	Niet akkoord voor vraag 1. Voor vraag 2 is het percentage al aangepast in Nvl 1. Zie beantwoording vraag 61.
9	Proces	Project team Gemeente Meppel	Hoeveel medewerkers stelt de gemeente Meppel beschikbaar voor het implementatie en onderhoud en welke rollen hebben deze medewerkers?	1 projectleider, 1 technisch beheerder, 2 applicatiebeheerders, 1 div medewerker en 15 keyusers van de verschillende teams.
10	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 60:	Opdrachtnemer heeft een vastgestelde releasekalender voor het hele jaar al vastgesteld. Release notes worden de week voor de release in productie verstrekt. Is dat akkoord voor Opdrachtgever?	Dit is akkoord.
11	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 61	U heeft in deze eis een bonus-malusregeling opgenomen die geldt voor incidenten in de categorie 1 en 2. De gestelde boete van 50% (categorie 1) en 25% (categorie 2) van de maandelijkse kosten is naar mening van inschrijver buitenproportioneel hoog en is geen goede basis voor een partnership. Inschrijver verzoekt u dan ook om het gestelde boetepercentage van categorie 1 te verlagen naar 25% en alleen van toepassing te verklaren op categorie 1 meldingen. Bij categorie 1 meldingen is immers de oplossing niet beschikbaar (critical problem), waardoor bedrijfskritieke processen niet meer kunnen worden uitgevoerd. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om de bonus-malus bepaling volledig wederkerig te maken waarbij inschrijver maandelijks 50% (categorie 1) en 25% (categorie 2) van de maandelijkse kosten in rekening mag brengen bij Aanbestedende dienst indien zij een categorie 1 of 2 verstoring oplost binnen de gestelde termijn uit deze eis.	Zie antwoord vraag 61, Nvl 1.
12	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 85:	GIBIT artikel 10.1 iv) stelt: de ICT Prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving. Inschrijver geeft aan dat zij zich altijd zal inspannen om te voldoen aan relevante Wet- en regelgeving echter, per geval zullen inschrijver en Opdrachtgever afspraken aken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Het is onredelijk en buitenproportioneel om van nu nog onbekende Wet- en regelgeving te eisen dat inschrijver hier haar oplossing op aan te passen zonder per geval afspraken te maken over prioritering, doorlooptijd en kosten. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Zie vraag 103 van Nvl 1. Opdrachtgever is akkoord om afspraken te maken over prioritering, doorlooptijd en kosten.
13	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 34, vraag 124 en vraag 125:	Gemeente Meppel geeft hier aan dat: 'De inschrijver dient aan te tonen waar de toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd is bij de aanbestedingsbrief' (vraag 34) en 'Verklaring dient opgenomen te zijn in het register van verklaringen' (vraag 124). Inschrijver is voorsnog niet opgenomen in het register van verklaringen maar inschrijver zal hiertoe nu de gevraagde stappen ondernemen om dit alsnog op korte termijn te realiseren. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een inschrijving van inschrijver waarbij zij toezegt haar toegankelijkheidsverklaring te laten opnemen in het register van verklaringen?	Zie ook antwoord op vraag 1. Inschrijver hoeft dan niet zelf te publiceren op het register, maar moet wel een toegankelijkheidsverklaring afgeven aan de gemeente Meppel, zodat die een verklaring kan opstellen.
14	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 104:	Inschrijver is van plan haar zoekfunctionaliteit door te ontwikkelen en zou de aanbestedende dienst graag een voorbeeld hiervan willen geven bij de beantwoording van de wens. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat er onderdelen in de wens worden beschreven die nog niet getoond kunnen worden tijdens de demonstratie of PoC?	Het is voor de gemeente Meppel niet mogelijk om nog niet bestaande functionaliteit te scoren. Hierdoor kunnen we geen akkoord geven om nog niet bestaande functionaliteit mee te nemen in de aanbidding. Dit kan wel meegenomen worden in wens 15 voor innovatie.
15	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 17 en vraag 100:	U geeft aan dat 10 A4 is toegestaan voor de uitwerking van het implementatieplan. Daarentegen is de totale score voor deze wens maar 16 punten (en daarmee maar 2% van het totaal aantal te behalen punten). Is de aanbestedende dienst het met de inschrijver eens dat dit uitverhouding is met andere wensen, waar maar 3A aan besteed mag worden? Inschrijver wil de aanbestedende dienst vragen nogmaals goed te kijken naar haar puntenverdeling en daarmee uw implementatiewens te beoordelen op basis van een eerlijkere verdeling. Gaat u daarmee akkoord? En zo ja, welke nieuwe weging is van toepassing?	Hier gaat de gemeente Meppel niet mee akkoord. De weging van de wensen is op een zorgvuldige wijze uitgevoerd.