

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
1	Inhoud	Prijzenblad	Volgens de berekening in het prijzenblad betreft het prijsplafond de prijs inclusief BTW, is dat correct?	Dit is correct.	
2	Inhoud	Bijlage J 1.3	De VRU stelt een constructie voor waarbij AFAS het verlofrecht berekent en communiceert met de roostertool, opnames worden aangevraagd en geregistreerd in de roostertool en de transacties terugstuurt naar AFAS, zodat in AFAS de saldi van medewerkers kan berekenen en deze weer terugstuurt naar de roostertool. Deze manier van werken wordt beperkt ondersteund door beide oplossingen en is niet conform de tussen onze organisatie en AFAS afgestemde best practice. Is de VRU bereid om in onderling overleg de best practice te adopteren? Wij kunnen desgewenst een beschrijving hiervan met jullie delen.	Niet akkoord. In uw vraag blijft het onduidelijk wat het verschil is met de door ons uitgevraagde constructie / werkwijze. Hierdoor kan Aanbestedende dienst geen reactie geven die voor iedere mogelijke inschrijver voldoende informatie geeft. Graag concteeet toelichten.	
3	Inhoud	Bijlage J. 1.1	In het geval van een koppeling via UMRA: mogen wij ervan uitgaan dat UMRA de relevante gegevens opvraagt bij AFAS, omzet naar een voor onze oplossing leesbaar formaat en vervolgens aan onze oplossing aanbiedt voor import?	Ja, UMRA kan gegevens bewerken en weer doorgeven. Als de specificaties bekend zijn van een voor de oplossing leesbaar formaat, kan aanbestedende dienst aangeven of UMRA de gegevens op de juiste manier kan aanleveren. Het is de bedoeling dat UMRA ook gegevens onttrekt aan het roosterprogramma en eventueel bewerkt.	
4	Inhoud	Bijlage J 1.1	De zin: "Het roosterprogramma moet gegevens kunnen ophalen van AFAS (via een API-koppeling - GetConnector), en een koppeling naar AFAS kunnen realiseren voor aanmaken, verwijderen of aanpassen van data (via een API-koppeling- UpdateConnector)" lijkt in tegenspraak te zijn met de rest van dit artikel, dat stelt dat de AFAS koppeling via UMRA loopt. Kunnen jullie aangeven of de koppeling met AFAS via UMRA dient te lopen of rechtstreeks?	Op dit moment lopen de koppelingen tussen systemen binnen de VRU voornamelijk via UMRA. Mogelijk wordt in de toekomst UMRA uitgefaseerd. Dan moet er op alternatieve wijze gekoppeld kunnen worden.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
5	Contract	Verwerkers-overeenkomst 9.1 en 9.2	Graag schrappen en verwijzen naar de afspraken ten aanzien van aansprakelijkheid in de Hoofdovereenkomst.	Dit is akkoord.	Bijlage D Standaard verwerkersovereenkomst versie 1.1
6	Contract	Verwerkers-overeenkomst 6.6	Toevoegen "redelijke" tussen "aangegeven" en "aanbevelingen" Motivatie: Verwerkingsverantwoordelijke is weliswaar gerechtigd om aanbevelingen te doen, echter wel in het redelijke.	Dit is akkoord.	Bijlage D Standaard verwerkersovereenkomst versie 1.1
7	Contract	Verwerkers-overeenkomst 6.5	"door de partij die de kosten maakt" vervangen door: "door Verwerkingsverantwoordelijke". Motivatie: Verwerkingsverantwoordelijke kan aantonen dat wordt voldaan aan artikel 6.1, door certificering en jaarlijkse PEN tests. Als Verwerker alsnog een controle wil (doen) uitvoeren verleent Verwerkingsverantwoordelijke hieraan uiteraard medewerking, maar gemaakte kosten hiervoor worden aan Verwerker in rekening gebracht.	Dit is akkoord.	Bijlage D Standaard verwerkersovereenkomst versie 1.1
8	Contract	Verwerkers-overeenkomst 5.3	Hier wordt verwezen naar artikel 6.1. Klopt het dat de verwijzing artikel 5.1 zou moeten betreffen?	Dit is correct.	Bijlage D Standaard verwerkersovereenkomst versie 1.1
9	Contract	Verwerkers-overeenkomst 5.2	Hier wordt verwezen naar artikel 6.1. Klopt het dat de verwijzing artikel 5.1 zou moeten betreffen?	Dit is correct.	Bijlage D Standaard verwerkersovereenkomst versie 1.1
10	Contract	Concept overeenkomst 12.2	Graag schrappen. Opdrachtnemer accepteert geen enkele boeteclausule. Daarnaast zien wij geen toegevoegde waarde in fatale tussentijdse oplevertermijnen.	Niet akkoord. In artikel 12.2 is geen boeteclausule of fatale datum opgenomen. Mogelijk doelt u op artikel 21.1, waarin de datum voor implementatie gereed als fatale datum wordt benoemd. En artikel 21.2, waarin tussentijdse opleverdata als vast en fataal benoemd worden. Met het benoemen van deze data als fatale data, beoogt Aanbestedende dienst te bewerkstelligen dat door leverancier een uiterste inspanning wordt geleverd om deze data te realiseren. Voor Aanbestedende dienst is dit wel degelijk een toegevoegde waarde, aangezien het niet kunnen beschikken over een werkend roostersysteem de paraatheid in gevaar kan brengen.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
11	Contract	Concept overeenkomst 12.1	Schrappen. De implementatie is een gezamenlijke inspanning van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarmee ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid geldt voor tijdige oplevering.	Niet akkoord. In artikel 12.1 is alleen opgenomen dat implementatie verloopt via het implementatieplan. Hierin zal ook de verantwoordelijkheid van elke partij worden vastgelegd. Dit artikel sluit gezamenlijke verantwoordelijkheid niet uit.	
12	Contract	Concept overeenkomst 11.4	Wij hebben de indruk dat dit artikel een onjuiste verwijzing bevat naar een artikel van de GIBIT. Kunnen jullie aangeven naar welk artikel van de GIBIT art. 11.4 van de concept overeenkomst hoort te verwijzen? Als de verwijzing correct is, kunnen jullie dan uitleggen wat de relatie is tussen de het artikel en de voorgestelde aanvulling?	Dit dient te zijn artikel 11.8	Bijlage C Concept overeenkomst Roostersoftware v1.1
13	Contract	Concept overeenkomst 10.3 b.	Graag schrappen. Gegeven de snelheid waarmee ontwikkelingen in de ICT zich opvolgen is het onredelijk van een Opdrachtnemer te verwachten dat hij een applicatie voor een periode van 10 jaar kan blijven onderhouden.	Niet akkoord. Aanbestedende dienst hanteert een maximale looptijd van tien jaar (twee jaar initieel en vier verlengingsopties van elk twee jaar). De onderhoudsperiode sluit hier op aan.	
14	Contract	Concept overeenkomst 8.2	Graag schrappen: "indien zich in het kader van de Veiligheidsregio's dan wel de bezuinigingsoperaties die vanuit de Rijksoverheid aan de Veiligheidsregio's worden opgelegd een situatie voordoet die ten tijde van het afsluiten van deze Overeenkomst door Opdrachtgever niet was voorzien. Als dan geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden. In dat geval heeft Opdrachtnemer geen recht op enige schadevergoeding." "een situatie" kan zich op elk moment voordoen en is een te globaal beschreven omstandigheid voor het beëindigen van de overeenkomst. Bovendien achten wij de looptijd van het contract en eventuele verlengingen van maximaal 2 jaar voldoende kort om te reageren op dergelijke situaties te reageren.	Niet akkoord met schrappen. De zin dient te luiden: "- indien zich in het kader van de Wet op de Veiligheidsregio's...". Hiermee is naar mening van Aanbestedende dienst voldoende beperkt vanuit welke situaties dit van toepassing is.	Bijlage C Concept overeenkomst Roostersoftware v1.1

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
15	Contract	Concept overeenkomst 8.2	Graag schrappen: "onvoorziene omstandigheden zich voordoen die ontbinding van de Overeenkomst rechtvaardigen" Motivatie: Formulering is onvoldoende concreet en kan snel leiden tot discussie. Bovendien is de volgende zin in de opsomming o.i. voldoende.	Niet akkoord met schrappen. Burgerlijk wetboek boek 6 inzake verbintenissenrecht en jurisprudentie geven voldoende aan wanneer een ontbinding te rechtvaardigen is en wanneer niet.	
16	Contract	Concept overeenkomst 7.1	Wij maken uit de inhoud van dit artikel op dat de VRU uitgaat van een fixed price traject, is dat correct?	Dat is correct.	
17	Contract	Concept overeenkomst 6.4	Graag schrappen. Partijen komen een norm, moment en berekeningswijze voor jaarlijkse indexering overeen. Daarvoor is vervolgens niet jaarlijks toestemming vereist. Dit zorgt voor onnodige administratieve en operationele lasten aan beide kanten en biedt Opdrachtgever bovendien de gelegenheid om eenzijdig af te wijken van de in 6.1 t/m 6.3 overeengekomen afspraken, door geen toestemming te verlenen.	Niet akkoord met schrappen. De toestemming zal niet onthouden worden indien voldaan wordt aan Artikel 6.1 t/m 6.3. Artikel 6.4 dient om te borgen dat Aanbestedende dienst onverwachts geconfronteerd wordt met een indexering op de factuur (die niet contractueel is vastgelegd).	
18	Contract	Concept overeenkomst 5.4	Graag schrappen. Dienstverlening in de SLA is op basis van best effort. Daarnaast accepteert Opdrachtnemer geen boetes in haar overeenkomsten.	Niet akkoord met schrappen. Aanbestedende dienst is wel bereid dit te beperken tot meldingen omtrent een fundamenteel gebrek, waarbij het plannen in de software niet mogelijk is.	Bijlage C Concept overeenkomst Roostersoftware v1.1
19	Contract	Concept overeenkomst 5.3	Graag schrappen. De implementatie (inclusief het projectmanagement) is een gezamenlijke inspanning van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Daarnaast accepteert Opdrachtnemer geen boetes in haar overeenkomsten.	Niet akkoord. De boete is alleen van toepassing bij een toerekenbare tekortkoming. Gezien het belang van de applicatie voor de paraatheid is schrappen niet akkoord.	
20	Inhoud	Beschrijvend document § 8.1.6	Gegeven de uitgevraagde functionaliteit en de eisen die de VRU stelt aan de dienstverlening rondom de SaaS is een jaarlijks bedrag van € 50.000,- niet toereikend. Is de VRU bereid om het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten te verhogen naar € 100.000,-?	Dit is niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft het plafondbedrag gebaseerd op het beschikbare budget en heeft niet de financiële middelen om dit te verhogen.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
21	Inhoud	PvE 4.15-17	Hoewel onze oplossing niet op alle punten voldoet aan de eisen van internet.nl (zoals ondersteuning IPv6) is onze oplossing adequaat beveiligd. Dit wordt onder andere bevestigd door de resultaten van een jaarlijkse PEN test, die wij laten uitvoeren door een onafhankelijke partij. Wij verzoeken de VRU om de eis te laten vervallen. Bij gunning gaan wij graag met jullie in gesprek over zaken die volgens internet.nl ontbreken aan onze oplossing en maken we desgewenst graag afspraken met de VRU over maatregelen om deze op termijn te ondersteunen.	Alle overheidswebsites en e-maildomeinen van de overheid (dus ook voor eigen personeel) moeten, behalve via IPv4, ook volledig bereikbaar zijn via IPv6. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/onderwerpen/veilig-internet/streefbeeldafspraken . Wij houden vast aan de eis van IPv6 (en ook aan de 100% score op internet.nl).	
22	Inhoud	Beschrijvend document § 8.1.4	Zoals Aanbestedende Dienst al aangeeft in het Beschrijvend document is het daadwerkelijk goed uitvoeren van social return lastig binnen deze opdracht, vooral aangezien er sprake is van hooggekwalificeerd werk. Staat Aanbestedende Dienst open voor alternatieven, zoals het overmaken van het betreffende bedrag naar een – nader te bepalen – organisatie die voor een goede invulling zorg kan dragen? Of staat Aanbestedende Dienst in dit specifieke geval open voor een alternatief dat niet direct social return betreft, maar het ondersteunen van vrijwilligers (een ander, maar tevens mooie doelstelling)?	In paragraaf 8.1.4 staat opgenomen: "... of op andere wijze deze doelgroep te ondersteunen." Hiermee biedt Aanbestedende dienst de ruimte voor andere initiatieven. Als dat niet mogelijk is, voegt Aanbestedende dienst de mogelijkheid toe om andere maatschappelijke doelstellingen te stimuleren.	Beschrijvend document Europese aanbesteding roosterpakket v1.1
23	Inhoud	PvE 4.15-1	Kunnen jullie het informatiebeveiligingsbeleid van de VRU met ons delen?	De VRU is het document met het beleid en de concrete eisen aan het vernieuwen. Algemeen kan worden verwezen naar de ISO27002 versie 2022, aangevuld met de verplichte eisen uit de bio: https://bio-overheid.nl/media/13kduqsi/bio-versie-104zv_def.pdf . Voor cloud applicaties verwijzen we naar Bijlage L ICO-report.	Bijlage L ICO report toegevoegd

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
24	Inhoud	PvE 5.4-2	Kunnen jullie aangeven of de zelfroosterfunctionaliteit beschikbaar dient te zijn voor alle medewerkers, of voor een deel. Indien dat laatste het geval is, voor hoeveel medewerkers dient de zelfroosterfunctionaliteit beschikbaar te zijn?	Op dit moment hebben wij geen ondersteuning op dit gebied. Op locatie Amersfoort is een werkwijze waar het mogelijk toepasbaar is. Dat betreft 40 personen. De aangeboden oplossing moet ook groei op plangebied mogelijk maken. De optie zelf roosteren moet in de toekomst daarom voor alle medewerkers beschikbaar zijn.	
25	Inhoud	PvE 4.14-7	Kunnen jullie uitleggen wat precies met deze eis wordt bedoeld? Welke informatie bevat een dergelijke rapportage en hoe wordt deze samengesteld?	De eis van het integriteitsrapport kan vervallen. Eis 4.9-6 (audittrail), eis 4.15-32 (audit) en eis 4.15-30 (delen van informatie over beveiligingsincidenten) beschouwen wij als voldoende.	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
26	Inhoud	PvE 4.10-6	Graag schrappen. Onze oplossing is een standaard SaaS dienst waarvoor standaard hard- en software requirements gelden, waarvan niet kan worden afgeweken. Wij deze requirements desgewenst graag met jullie, zodat jullie kunnen vaststellen de VRU eraan voldoet.	Niet akkoord. Als de organisatie met MFA kan werken via de authenticator app en met SSO etc. dan is dit voldoende.	
27	Inhoud	PvE 4.10-5	Graag schrappen "IPv6". Onze oplossing is momenteel bereikbaar via IPv4.	Zie vraag 21 en de beantwoording hiervan.	
28	Inhoud	PvE 5.4-2	Kunnen jullie uitleggen wat wordt bedoeld met de zin: "Op basis van een basisrooster deze verder verfijnen" in relatie tot zelfroosteren? Welke rol speelt een basisrooster als medewerkers zelf hun eigen diensten mogen kiezen?	Op locatie Amersfoort is een 3 ploegen rooster met 11 personen per ploeg. Het basis rooster is welke ploeg welke dag dienst heeft. Het verfijnen is van 11 personen terug gaan naar 8 stoelen die gevuld moeten zijn per dag. In basis rooster heeft elke medewerker rond de 120 diensten. dit moet terug naar 94 diensten.	
29	Proces	Beschrijvend document 3.3	Van de genoemde data voor de demonstraties, kunnen wij alleen 1 juli. Willen jullie hier rekening mee houden?	Wij zullen hier zo veel als mogelijk rekening mee houden.	
30	Inhoud	PvE 5.1-6	Wordt hier bedoeld dat situaties zoals hier beschreven zonder tussenkomst van de planner door 3 of 4 medewerkers zelfstandig onderling geregeld moeten kunnen worden?	Medewerkers vinden buiten het systeem om deze oplossing. Daarna moet het eenvoudig ook in de aangeboden oplossing verwerkt kunnen worden. Als de aangeboden oplossing verder ondersteuning in het proces biedt, is dat een pre.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
31	Inhoud	PvE 5.1-2	In plaats van uit te leggen waarom bepaalde keuzes niet mogelijk zijn worden deze niet aangeboden aan de medewerker. Alle beschikbare (ruil-)opties vallen binnen regelingen als de ATW. Is dit een acceptabel alternatief voor deze eis?	Medewerkers vinden soms oplossingen buiten het systeem om. Bij het verwerken in het systeem van de gevonden oplossing, lopen zij dan tegen een verwerkingsprobleem aan. De medewerker moet dan begrijpen waarom de buiten het systeem om gevonden oplossing niet in het systeem verwerkt kan worden.	
32	Inhoud	PvE 5.1-1	Kunnen jullie uitleggen wat precies bedoeld wordt met: "Via de AFAS-koppeling verwerken (declareren) van de gemaakte reiskosten."?	Binnen de VRU moeten alle reiskosten via een declaratie ingediend worden, ook woon-werk verkeer. De aangeboden oplossing weet op welke dag op welke post een medewerker werkt. Deze informatie moet in AFAS naar een woon-werk declaratie vertaald kunnen worden.	
33	Inhoud	PvE 5.1-1	Graag schrappen: "Ruilverzoeken (op een zelf gekozen tijdstip, dus bijv. voor een paar uur)." Ruilingen voor een paar uur van een dienst worden niet ondersteund.	Ruilingen van een paar uur moeten in het systeem verwerkt kunnen worden. Dit hoeft niet als ruiling uitgevraagd te kunnen worden. Als dat buiten de aangeboden oplossing is geregeld moet het wel verwerkt kunnen worden. Hele en halve diensten moeten wel als ruilverzoek uitgevraagd kunnen worden, voor zowel 24-uursdiensten als dagdiensten.	
34	Inhoud	PvE 4.19-8	Graag schrappen. Opdrachtgever krijgt geen rechtstreekse toegang tot de database (voornamelijk vanwege beveiligings- en performance overwegingen). Een aantal (volledig gedocumenteerde en door ons onderhouden) datamarts die voor rapportagedoeleinden zijn geoptimaliseerd is onderdeel van de levering.	Indien (1) alle gegevens in de datamarts zijn opgenomen, (2) de datamarts te benaderen zijn via getconnectoren en (3) gegevens te koppelen zijn met Power BI, is dit ook toegestaan.	
35	Inhoud	PvE 4.18-3	Graag "stabiel" vervangen door "binnen de overeengekomen norm". Motivatie: de huidige formulering houdt Opdrachtnemer aan de oorspronkelijke performance (die ver boven de norm kan liggen).	Dit is akkoord.	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
36	Inhoud	PvE 4.18-2	Graag schrappen. Performance van (SaaS) applicaties is afhankelijk van een bijzonder groot aantal factoren, waarvan een groot deel niet binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer valt. Daarom is in onze SLA een performance norm (garantie) opgenomen, die factoren buiten onze invloedssfeer grotendeels uitsluit en bovendien beter past op het soort dienst.	Indien u hierbij de internetverbinding bedoelt, passen wij eis 4.18-2 hierop aan. Voor het overige blijft de eis van toepassing.	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
37	Contract	PvE 4.17-13	Graag “in weekenden” vervangen door “in overleg”. Motivatie: Onderhoud vindt in overleg in vooraf overeengekomen onderhoudsvensters plaats, echter niet in het weekend.	Akkoord met voorstel	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
38	Inhoud	PvE 4.17-10	Graag schrappen. Ons licentiemodel is niet gebaseerd op (named danwel concurrent) users.	De eis is gebaseerd op situaties waarbij het aantal users relevant is voor het licentiemodel. Als het geen onderdeel is van het licentie/ betalings model, is deze eis niet van toepassing.	
39	Inhoud	PvE 4.17-5	Wat wordt bedoeld met “interfacespecificatie”? Gaat het om de Look & Feel van de applicatie, of om de import- en export mogelijkheden?	Het gaat hierbij om het effect op Koppelingen en de wijze van import en export van gegevens. Verbeteringen van Look en Feel zijn toegestaan, zolang daar geen interfacespecificatie verandering voor nodig is.	
40	Inhoud	PvE 4.17-4	Graag de tweede zin schrappen. De aangeboden oplossing is een SaaS oplossing inclusief een tweede omgeving die gebruikt kan worden voor test- of bijvoorbeeld opleidingsdoeleinden. VRU kan en mag de software niet reproduceren.	Dit is akkoord. De hier bedoelde testomgeving is reeds voorzien in eis 2.3-1.	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
41	Inhoud	PvE 4.17-3	Het gebruiksrecht is beperkt tot de functionaliteit die is uitgevraagd in de aanbestedingsdocumenten en tot het maximaal aantal medewerkers waarvoor de licentie ruimte biedt.	Aanbestedende dienst ziet geen vraag ter beantwoording.	
42	Inhoud	PvE 4.14-4	Kunnen jullie uitleggen wat wordt bedoeld met: “de landelijke afgesproken standaarden die betrekking hebben op ICT-standaarden” Kunnen jullie specifiek aangeven welke standaarden jullie bedoelen?	Bijvoorbeeld als een MFA (Multifactorauthentication) landelijk de standaard wordt, dan moet de applicatie deze mogelijkheid bieden / hier op kunnen aansluiten.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
43	Inhoud	PvE 4.14-1	Kunnen jullie uitleggen wat hiermee wordt bedoeld?	De veiligheidsregio is een crisis organisatie, die actief is tijdens crisis en calamiteiten. Tijd is dan essentieel. Als de aangeboden oplossing tijdelijk niet beschikbaar is, moet deze indien noodzakelijk, en waar mogelijk, binnen een half uur geactiveerd zijn, als een crisis of calamiteit daarom vraagt.	
44	Inhoud	PvE 4.11-1	Er is hier sprake van gepland onderhoud dat "buiten deze tijden wordt uitgevoerd." De enige referentie aan tijden in deze eis is 24/7. Buiten welke tijden dient volgens de VRU gepland onderhoud uitgevoerd te worden?	De tekst van de eis wordt aangepast naar: "Gepland beheer en onderhoud, met risico tot downtime, wordt in overleg en pas na toestemming VRU uitgevoerd."	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
45	Inhoud	PvE 4.10-2	"Deze structuren worden vastgelegd in de SLA " graag vervangen door " Deze structuren worden vastgelegd in een DAP." Motivatie: Onze SLA is een standaard document dat onze dienstverlening rondom de SaaS beschrijft. Het is voor elke klant gelijk. Specifieke afspraken over bijvoorbeeld overleg- en rapportagestructuren leggen wij vast in een DAP.	"Deze structuren worden vastgelegd in de SLA " wordt vervangen door "Deze structuren worden vastgelegd in de SLA of DAP". Indien een DAP van toepassing is, komt deze in de rangorde van document boven de SLA (en prevaleert dus). Zie ook vraag 100 en de beantwoording hier van.	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
46	Inhoud	PvE 4.9-4	Graag schrappen, er is geen sprake van losse bestanden, zie ook vraag bij 4.9-2	Niet akkoord. Onder de archiefwet valt alle vastgelegde informatie die de overheid ontvangt of maakt bij het uitvoeren van haar taken. Inzet en daarmee roostering van repressieve medewerkers is een fundamenteel onderdeel van de taak van een Veiligheidsregio. Ook als de gegevens digitaal zijn, is de Archiefwet van toepassing.	
47	Inhoud	PvE 4.9-3	Graag schrappen, zie vraag bij 4.9-2	Zie vraag 46 en de beantwoording hiervan.	
48	Inhoud	PvE 4.9-2	Graag schrappen. Er is geen sprake van op zichzelf staande stukken content. Archivering van gegevens vindt plaats aan de hand van een specifieke datum, waarbij alle roostergegevens van vóór betreffende datum worden gearhiveerd.	Als de data bewaard wordt, geldt de bewaardatum als startdatum voor de bewaartermijn.	
49	Inhoud	PvE 4.9-1	Is de VRU het met ons eens dat deze eis niet kan worden ingevuld als er sprake is van één integrale database en niet van 'losse' bestanden?	Zie vraag 46 en 48 en de beantwoording hiervan.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
50	Inhoud	PvE 4.9-1	Kunnen jullie aangeven of en zo ja hoe de archiefwet van toepassing is op roostergegevens?	Zie vraag 46 en de beantwoording hier van. De Archiefwet is van toepassing op alle gegevens die binnen de VRU gebruikt worden, zoals alle gegevens die verstuurd worden of ontvangen worden, zodat je het proces kunt reconstrueren.	
51	Inhoud	PvE 4.8-1	Graag schrappen. Beschreven procedure is niet conform onze (in overleg met AFAS opgestelde) best practice en wordt niet ondersteund. De app is bedoeld voor individuele medewerkers en biedt geen functionaliteit voor bevelvoerders, planners en/of leidinggevendenden. Daarnaast is er geen signaleringssysteem dat (bepaalde groepen) gebruikers informeert over ziekmeldingen of andere zaken.	Niet akkoord. De app dient voorzien te zijn van pushberichten & goedkeuringsmogelijkheden voor bevelvoerders, planners en/of leidinggevendenden. Voor wat betreft het laatste deel van de eis : "De melding activeert ook een ziekmeldings-workflow in het HRM-systeem (AFAS)" Dit deel van de eis komt te vervallen.	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
52	Inhoud	PvE 4.7-1	Wordt hier bedoeld: "De medewerker kan zijn verlofsaldo inzien in de app."?	Klopt. de verlof saldo's moeten in de app zichtbaar zijn en overeenstemmen met het saldo volgens AFAS.	
53	Inhoud	PvE 4.6-6	Medewerkers kunnen in de app hun persoonlijk rooster en hun eigen voertuigindeling zien. Het geheel kan, de hoeveelheid gegevens in een dienstrooster of stoelindeling niet op een mobiele telefoon worden getoond (zie ook onze vraag over PvE 4.6-2). Is de VRU bereid om deze eis dienovereenkomstig aan te passen?	Medewerkers moeten ook kunnen zien met wie zij werken op de dag en welke collega zij aflossen/ opvolgen.	
54	Inhoud	PvE 4.4-13	Welke functionaliteit verwacht de VRU van de roosteroplossing als het gaat om publicatie van een dienstlijst/voertuigindeling op een monitor? Is het beschikbaar stellen van een API waarin de relevante gegevens kunnen worden opgevraagd voldoende? Zo nee: wat verwacht de VRU daarnaast?	Ja, een API is op dit moment voldoende.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
55	Inhoud	PvE 4.4-11	Is de VRU het met ons eens dat de (on-)mogelijkheid om met een groep multi-functionele medewerkers een bepaalde set aan werkplekken af te dekken mede afhankelijk is van de volgorde waarin en de plek waarop elke medewerkers wordt ingedeeld? (Als een chauffeur als manschap wordt ingepland, is deze niet meer beschikbaar als chauffeur, én afhankelijk van de volgorde waarin medewerkers worden ingepland, kunnen er andere werkplekken (stoeltjes) overblijven.) Is de VRU het dan dus ook met ons eens dat, vanwege de specifieke aard van dit soort planningen slechts definitief kan worden vastgesteld dat alle functies opgevuld kunnen worden door daadwerkelijk een stoelindeling te maken?	Verlof aanvragen en ruil verzoeken vinden plaats in de toekomst. De stoelindeling wordt nu op korte termijn 3 diensten van te voren gemaakt. bij beoordelen verlof aanvragen en ruil verzoeken moet beoordeeld worden of een stoelindeling te maken is, ook als er nog geen stoel indeling is. De eis moet voorkomen dat een medewerker ruilt of verlof toegekend krijgt en er daardoor een knelpunt ontstaat om een stoel indeling te maken.	
56	Inhoud	PvE 4.4-11	Kunnen jullie aangeven wat wordt bedoeld met “op de juiste wijze gewogen”?	Dat bij het beoordelen van verlof en ruil verzoeken de juiste weging gemaakt wordt, mede met de complexiteit die bij vraag 55 geschets wordt inzake multifunctionele medewerkers en volgorde toekennen stoelen.	
57	Inhoud	PvE 4.4-8	Binnen ons schillenmodel kan op diensten als geheel worden ingetekend. 24-uursdiensten worden vaak in twee delen opgesplitst en geroosterd om verlofopname en inschrijven op een deel van een dienst mogelijk te maken. Is dit een acceptabele invulling van deze eis?	Binnen de flexibele schil kent de VRU sub schillen. bijvoorbeeld: represieve beroepskrachten die extra willen werken; vrijwilligers die aan de locatie verbonden zijn; koud personeel dat aan de locatie gebonden is; koud personeel dat niet aan deze locatie gebonden is maar wel bereid is daar te werken; vrijwilligers uit hele regio, etc. Diensten moeten per subschil kunnen worden aangeboden.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
58	Inhoud	PvE 4.4-7	In het roostersysteem worden (rooster-)perioden gedefinieerd. Roosterperioden kunnen worden voorzien van een bepaalde status (concept, gepubliceerd, afgesloten) en per roosterperiode kan de zichtbaarheid worden ingesteld. Uitzonderingen voor individuele dagen zoals 31 december zijn echter niet mogelijk. Is dit een acceptabele invulling van deze eis?	Deze eis heeft twee aspecten in zich. in eerste instantie het wijzigen van de status van roosters. (concept, definitief, gepubliceerd.) Dit moet per instelbare periode kunnen (jaar/ maand / week); per dag is niet noodzakelijk. Het tweede aspect heeft betrekking op rapportages. Het rooster moet in rapportages per instelbare periode zichtbaar gemaakt kunnen worden; ook eventueel voor 1 dag.	
59	Inhoud	PvE 4.4-6	Graag schrappen. Onze oplossing volgt het HR systeem en beschouwt een medewerker als 'uit dienst' als een uitdienstdatum voor die medewerker is geïmporteerd uit AFAS. De medewerker kan na uitdienst niet meer worden ingeroosterd.	Deze eis heeft twee aspecten in zich. het eerste aspect heeft betrekking op correcties. Ook na uitdienstdatum, moeten diensten voor uitdienstdatum gemuteerd kunnen blijven worden, voor correctie doeleinden. Het tweede aspect heeft betrekking op vervanging. Het rooster na uitdienstdatum moet over te zetten zijn naar een nieuwe medewerker. In afwachting van de nieuwe medewerker moeten wijzigingen in het rooster gemaakt kunnen worden. Het is niet de bedoeling dat de medewerker na uitdienstdatum nog ingezet wordt.	
60	Inhoud	PvE 4.4-5	Wat wordt bedoeld met paraatheidsbewaking? Welke functionaliteit verwacht de VRU van een roostersysteem op dit gebied?	Als een voertuig buitendienst gezet wordt wegens onderhoud, heeft dit invloed op de bezetting. Als een ploeg extra bezetting nodig heeft voor een oefening, moet dit verwerkt kunnen worden. Deze wijzigingen ten opzichte van de basis bezetting moeten in het systeem aangegeven kunnen worden. In de bewaking van de paraatheid / bezetting moet dit dan ook op de juiste wijze meegaan.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
61	Inhoud	PvE 4.3-1 / 4.3-2	Ontstane tekorten worden onmiddellijk zichtbaar in het rooster, er is echter geen functie waarbij gebruikers hier separaat een bericht over ontvangen. Is dit een acceptabel invulling van deze eis?	Dit is niet akkoord. Ook al zijn tekorten onmiddellijk zichtbaar in het rooster, is het knelpunt nog niet opgelost. De medewerker (bijvoorbeeld: planner/ ploegleider/ ovd) die dit knelpunt moet oplossen dient hierover een bericht te ontvangen. Vooral als het knelpunt in de toekomst ligt kan het te laat gezien worden.	
62	Inhoud	PvE 4.2-10	Wordt hiermee bedoeld: Op het moment dat een verlofaanvraag wordt beoordeeld, moet dat moment, alsmede de uitkomst van de beoordeling in het systeem worden vastgelegd? Zo nee: wat wordt hier bedoeld?	Uw interpretatie klopt. De aanvraag voor verlof kan op elk moment in het systeem gezet worden. De beoordeling voor toekennen van het verlof gebeurt op specifieke momenten. De eerste keer 3 wachten voor aanvang dienst; de tweede keer 2 wachten voor aanvang dienst; de derde keer een wacht van te voren en tenslotte op de dag van de dienst zelf. Op die beoordeelmomenten wordt beoordeeld welke van de medewerkers die verlof heeft aangevraagd, heeft de meeste recht op het verlof. Zowel de uitkomst van de beoordeling als het beoordeel moment dient vastgelegd te kunnen worden.	
63	Inhoud	PvE 4.2-5	Wat bedoelen jullie met: "Aan de verlofsoort moet door beheerder in de verlofkeuze prioritering bij opname van verlof door medewerker toegekend kunnen worden."?	Compensatieverlof is een verlof soort die op dit moment niet in AFAS voor komt, maar wel in de aangeboden oplossing moet voor komen. Bij de bij vraag 62 genoemde beoordeling is het aantal uur compensatieverlof een factor. Met de verlofkeuze prioritering worden de bij vraag 62 genoemde beoordelingsmomenten bedoeld.	
64	Inhoud	PvE 4.2-2	Wat bedoelen jullie met: "De instelling van het systeem zijn te overschrijven."?	In uitzonderingssituaties wil je soms situaties die niet-logisch zijn, wel kunnen verwerken. Als de aangeboden oplossing dit blokkeert, moet de planner deze blokkade uit kunnen zetten of omzeilen.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
65	Inhoud	PvE 4.2-1	De beschreven werking van verlofadministratie is geen onderdeel van de gezamenlijke (AFAS en Opdrachtnemer) best practice en wordt niet ondersteund. Is de VRU bereid om uit te gaan van de best practice, waarbij de volledige verlofadministratie (opbouw van rechten, opname en verval van verlof) plaatsvindt binnen de roostertool en waarin de verloftegoeden financieel gemaakt worden en worden 'doorgegeven' aan de financiële administratie in AFAS?	Eis wordt niet aangepast. Voor het totale verlof van de VRU is AFAS leidend. Ook het deel van het personeel wat niet in de aangeboden oplossing komt omdat zij niet geroosterd worden. Hierdoor is de in de vraag voorgestelde werkwijze niet acceptabel.	
66	Inhoud	PvE 4.1-4	Wat zijn "gestapelde diensten"?	De VRU kent meerder dienstverbanden. Op die dienstverbanden kunnen diensten geroosterd zijn die per dienstverband aan de ATW/ATB voldoen. Worden deze dienstverbanden over elkaar gelegd (gestapeld), moet de ATW/ATB ook kloppen.	
67	Inhoud	PvE 4.1-1	Wat wordt bedoeld met: "Het tonen van de roosters is door gebruiker configureerbaar zodat ook alleen de diensten van het eigen rooster zichtbaar zijn."? Bij medewerkers met meerdere roosters zijn alle diensten toch onderdeel van "het eigen rooster"?	In deze eis is de term eigen rooster verwarrend. Bedoeld wordt dat een medewerker die in meerdere roosters voorkomen, moet kunnen schakelen dat hij als hij in een willekeurig eigen dienstrooster kijkt, hij ofwel alleen de diensten van dat rooster ziet, danwel dat hij ook de diensten uit andere roosters ziet die geen betrekking hebben op dat rooster.	
68	Inhoud	PvE 3.1-5 en 3.1-6	De werking van rekenregels zoals de regels die voor berekening TOD en voor het berekenen van de 'waarde' van een dienst worden door consultants van opdrachtnemer gecodeerd in het systeem. De toepassing ervan kan door de beheerder middels attributen worden geregeld. Is dit een acceptabele invulling van deze eisen	Naast CAR-UWO en wettelijke regels kunnen er VRU specifieke regelingen zijn. Indien een VRU regel een TOD component heeft die leidt tot een betaling, moet dit door de VRU zelfstandig in te regelen zijn. Dit moet kunnen zonder extra kosten en tijdig geregeld. De inzet van consultants is hier strijdig mee.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
69	Inhoud	PvE 2.4-3	Wat verwacht de VRU van de koppeling net UMRA? Welke doel wenst de VRU te bereiken met de koppeling? Welke gegevens zijn onderdeel van de gegevensuitwisseling? Wat is de richting van de gegevensuitwisseling, welk systeem is de bron en welk is het doel?	Zie vraag 4 en de beantwoording hiervan. UMRA ondersteunt de koppelingen zoals beschreven in Bijlage J <i>Koppelingen voor aanbesteding roosterprogramma</i>.	
70	Inhoud	PvE 2.3-1	Wat wordt bedoeld met een "(Live) kopie-productieomgeving"? Houdt live in dat betreffende omgeving beschikbaar dient te zijn voor gebruik?	Naast de productie omgeving dient er minimaal 1 aparte omgeving met de zelfde settings en gegevens als de productieomgeving te zijn voor test doeleinden. Live houd in dat die extra testomgeving direct beschikbaar is en beschikt over de zelfde settings, gegevens en versie als de productie omgeving. De test omgeving wordt regelmatig gevoed of gesynchroniseerd met de data uit de productieomgeving. minimaal 1x per maand en bij voorkeur "handmatig" door opdrachtgever (of op verzoek door opdrachtnemer).	
71	Inhoud	PvE 2.1-2	Wij beschikken niet over informatie over de inhoud van de huidige systemen van de VRU, noch over informatie over de mogelijkheden van (m.n.) RostarCAS voor het beschikbaar stellen van relevante gegevens. In de gevraagde bijlage kan informatie worden opgenomen over de beschikbare mogelijkheden om informatie te importeren en over onze best practices op die gebied. Is dat een acceptabele invulling van deze eis?	In basis is dat een acceptabele invulling van deze eis. De VRU verwacht dat de in de bijlage opgenomen informatie toegespitst is op deze casus, en geen algemene informatie over de aangeboden oplossing betreft. Wanneer Inschrijver ervaring heeft met overzetten van data uit Rostar Cas, dit graag vermelden in de beantwoording. Vanuit Rostar Cas zijn in elk geval de volgende formats voor export beschikbaar: (1) PDF - (2) HTML - (3) MHT - (4) RTF - (5) XLS - (6) - XLSX - (7) CSV - 8 (Tekst) - (9) Afbeelding. Voor (7) CSV zijn de volgende coderingen beschikbaar: (a) Windows-1252 - (b) us-ascii - (c) utf-16 (d) utf-16BE - (e) utf-7 - (f) utf-8 - utf-32.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
72	Inhoud	PvE 2.1-8	Mogen wij ervan uitgaan dat de kosten van een eventuele uitbreiding zoals hier bedoeld in voorkomende gevallen naar rato in rekening gebracht kunnen worden? Zo nee: worden deze koste geacht besloten te liggen in de aangeboden prijs? (M.a.w. geldt de aangeboden prijs voor de genoemde aantallen medewerkers + 25%?)	Deze eis is onderdeel van het programma van eisen waaraan de aangeboden oplossing moet voldoen. Uit het ingevulde prijsblad blijkt hoe de prijs is opgebouwd.	
73	Inhoud	PvE 2.1-2	Kunnen jullie aangeven wat er wordt bedoeld met “de data” welke data wenst de VRU over te nemen vanuit RostarCAS en/of vanuit de verschillende Excelbestanden?	Zie vraag 71 en de beantwoording hiervan.	
74	Inhoud	PvE 1.3-13	Mogen wij ervan uitgaan dat met ‘eindgebruiker’ de medewerker wiens rooster m.b.v. de aangeboden oplossing wordt gemaakt?	Dit is correct.	
75	Inhoud	PvE 1.3-6	Telefonische bereikbaarheid graag aanpassen naar 08:30h – 17:00h, conform de openingstijden van onze Servicedesk.	Eis wordt aangepast naar 08:30h – 17:00h. Zie ook vraag 78 en 80.	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
76	Inhoud	PvE 1.3-4	Wij hanteren een systeem waarbij respons- en oplostijden afhankelijk zijn van de prioriteit van de storing en van het gekozen Service Level. In de formulering van eis 1.3-4 is geen ruimte voor dit onderscheid. Graag voor normen t.a.v. respons- en oplostijden verwijzen naar de SLA van leverancier.	Normen t.a.v. respons- en oplostijden worden opgenomen in de specifieke SLA of DAP tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Dit wordt toegevoegd aan de eis.	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
77	Inhoud	PvE 1.3-3	Graag “(ernstige) verstoring in de” vervangen door “niet beschikbaar van de”. Motivatie: onze 24-uurs dienstverlening is uitsluitend bereikbaar voor gevallen van niet beschikbaarheid (Prio 1 meldingen, zie ook onze SLA).	Eis wordt niet aangepast. Zie ook PvE punt 4.14-1. Een noodnummer voor ernstige storingen van de aangeboden oplossing, met 7 dagen 24 uur beschikbaarheid is een harde eis.	
78	Inhoud	PvE 1.3-2	Graag aanpassen naar 08:30h – 17:00h, conform de openingstijden van onze Servicedesk.	Eis wordt aangepast naar 08:30h – 17:00h. Zie ook vraag 75 en 80.	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
79	Inhoud	PvE 1.2-4	Graag aanpassen naar: "zijn op in overleg nader te bepalen momenten telefonisch bereikbaar." Motivatie: niet elke accountmanager van Leverancier werkt fulltime. En zelfs bij een fulltime dienstverband werken onze collega's geen niet 5 dagen per week 9 uur per dag.	Eis wordt aangepast naar: "De accountmanager of vervanger dient tussen 8:30 en 17:00 uur bereikbaar te zijn."	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
80	Inhoud	PvE 1.2-1	Graag aanpassen naar 08:30h – 17:00h, conform de openingstijden van onze Servicedesk.	Eis wordt aangepast naar 08:30h – 17:00h	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
81	Inhoud	PvE 1.1-13	Mogen wij ervan uitgaan dat hier bedoeld wordt op accountgesprekken en niet op gesprekken met een inhoudelijk karakter, waarin bijvoorbeeld uitleg wordt gegeven over nieuwe functionaliteit, of advies over het inrichten of gebruiken van de aangeboden applicatie?	Nee, dit is niet correct. Conform hetgeen gesteld is in paragraaf 8.1.6 van het Beschrijvend document, dienen alle prijzen inclusief alle bijkomende kosten te worden geoffreerd.	
82	Inhoud	PvE 1.1-12	<i>Vertrouwelijk gestelde vraag m.b.t. prijsopbouw.</i>	<i>In het kader van de in paragraaf 3.5 van het Beschrijvend document opgenomen mogelijkheid tot het stellen van vragen met een vertrouwelijk karakter, is deze vraag individueel gesteld en beantwoord.</i>	
83	Inhoud	PvE 1.1-6	SaaS kosten worden jaarlijks vooraf gefactureerd. Gelieve deze eis dienovereenkomstig aan te passen.	Eis wordt aangepast naar maandelijks vooraf.	Bijlage A programma van eisen roostersoftware v1.1
84	Inhoud	PvE 1.1-2	Op basis van de gebruikte voorbeelden in deze eis lijken de koppelingen met AFAS en Veiligheids Paspoort geen onderdeel te zijn van de scope van deze aanbesteding. Is dat correct?	Volgens PVE 2.4-2 zijn de koppeling met AFAS en veiligheidspaspoort onderdeel van het programma van eisen. Bij het gebruikte voorbeeld wordt gedacht aan nieuwe functionaliteiten die in AFAS of Veiligheidspaspoort tijdens de looptijd van de overeenkomst beschikbaar komen, maar niet in de huidige koppeling zitten.	
85	Proces	PvE algemeen	Het PvE lijkt naast eisen ook een aantal vragen/verzoeken tot informatie te bevatten. Op welke wijze verwacht de VRU dat Inschrijvers reageren op het PvE?	In Invulformulier 1 - onder Overig zijn een tweetal eisen opgenomen waarvoor een uitwerking wordt gevraagd. Dit betreft 2.1-2 en 4.19-12 van het PvE.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
86	Proces	Beschrijvend document 8.2	Wij verzoeken de VRU om de Gebruikerstest te schrappen uit de aanbestedingsprocedure. Er zijn hiervoor verschillende redenen: De gevraagde verificatie vereist een onevenredige inspanning van Leverancier: het inrichten van de gewenste omgeving conform § 8.2 komt (met uitzondering van het inrichten van de gewenste koppelingen) neer op een volledige implementatie. Het vereist onder andere invoer van ca. 180 medewerkers, en het inrichten van 4 verschillende roosterprocessen + 'stoeltjesplanning voor een groot deel van deze medewerkers. Zonder juiste training van de betrokkenen en zonder uitleg over de opzet van de omgeving, biedt de gebruikerstest nauwelijks meerwaarde ten opzichte van de demonstratie van gunningscriterium 5, dat exact dezelfde doelstelling kent. Op basis van de inschrijving en de demonstratie van Leverancier mag de VRU ervan uitgaan dat Leverancier aan de gestelde eisen voldoet. Een testperiode in de implementatie heeft vervolgens als doel om definitief vast te stellen dat het projectresultaat voldoet aan de opdracht. Een referentie bij een vergelijkbare organisatie met vergelijkbare functionele wensen en eisen is o.i. een beter alternatief.	Niet akkoord met schrappen. Opdrachtnemer dient voor dit onderdeel een testomgeving beschikbaar te stellen, waarin alle eisen te testen zijn.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
87	Contract	Beschrijvend document 8.1.6	In onze ervaring is de maximum prijs/max. budget voor het implementatieproject niet toereikend voor de implementatie van de geëiste/gewenste functionaliteit inclusief de gewenste dienstverlening in een organisatie zoals de VRU. Desgewenst kunnen wij de VRU voorzien van informatie over vergelijkbare opdrachten, waaruit dit blijkt. Is de VRU bereid om de maximum prijs voor de implementatie te verhogen van € 30.000,- naar € 100.000,-? Zo ja: is de VRI eveneens bereid om de PrMax in formule voor het berekenen van de punten voor gunningscriterium 6 aan te passen?	Nee, dit is niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft het plafondbedrag gebaseerd op het beschikbare budget en heeft niet de financiële middelen om dit te verhogen.	
88	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 10.7	Graag toevoegen: "Op basis van de voorwaarden zoals beschreven in de SLA." Motivatie: In onze SLA maken wij m.b.t. gebruikersondersteuning onderscheid tussen het oplossen van Gebreken en zg. functionele ondersteuning, waar het beantwoorden van vragen over het gebruik van de applicatie onder valt. Er is geen ongelimiteerd budget beschikbaar voor ondersteuning van de eindgebruikers, daarom wordt aangenomen dat eerstelijns gebruikersondersteuning door Opdrachtgever wordt verzorgd. Daarnaast is er per kwartaal een budget voor ondersteuning beschikbaar. Na gebruik van dit budget wordt verdere ondersteuning op basis van nacalculatie uitgevoerd.	Dit is niet akkoord. Aanbestedende dienst verwacht dat vragen ten alle tijden beantwoord worden, binnen het plafondbedrag.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
89	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 35.1	Vraag: Mogen wij ervan uitgaan dat een ISO27001 en ISO9001 certificering voldoende zijn voor de invulling van dit artikel? Zo nee, welke aanvullende eisen stelt de Veiligheidsregio Utrecht?	Ja, ISO-27001 certificering is voldoende.	
90	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 30.4	Wijzigingsvoorstel Schrappen Motivatie Niet van toepassing	Niet akkoord. Om naast beveiliging ook continuïteit in scope te hebben is het wel belangrijk dat er gecertificeerd is tegen ISO27001 uit 2023 met inbegrip van ISO27002 - 2022.	
91	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 30.3	Wijzigingsvoorstel Schrappen Motivatie Niet van toepassing	Zie vraag 90 en de beantwoording hier van.	
92	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 24.4 i	Wijzigingsvoorstel Schrappen Motivatie Met het overgaan van rechten en plichten op een andere partij gaan ook de rechten en plichten verband houdenden met de Overeenkomst over op de andere partij.	Niet akkoord. De andere partij dient vrijheid te hebben om de Overeenkomsten al dan niet over te nemen; bijvoorbeeld in geval zij zelf al een roosterapplicatie in gebruik heeft.	
93	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 20.8	Wijzigingsvoorstel Toevoegen tussen "aansprakelijk stellen," en "is Opdrachtgever": ", waarbij een redelijk vermoeden is dat betreffende aansprakelijkheidsstelling gegrond is," Motivatie Een volledig ongegronde claim ten aanzien van een schending van intellectueel eigendom is op zich onvoldoende grond voor de bijzonder zware maatregel van ontbinding.	Niet akkoord. Opdrachtgever beschikt niet over de broncode en is daarmee niet in staat vast te stellen of een klacht (vermoedelijk) gegrond is of niet, noch heeft Aanbestedende dienst de expertise hiervoor.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
94	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 18.6	Wijzigingsvoorstel Schrappen. Leverancier accepteert geen onmiddellijk opeisbare boeteclausules. Er is bovendien geen enkele relatie tussen de aard en de omvang van de schending van de geheimhouding en de eventuele schade enerzijds en de hoogte van de boete anderzijds. Tenslotte is Leverancier niet overtuigd van de bijdrage die eventuele boetes leveren aan het handhaven van de overeengekomen geheimhouding.	Niet akkoord. Er worden persoonsgegevens van hulpverleners in de software pgeslagen. Gezien de maatschappelijke situatie en regelmatig geweld richting hulpverleners, zien wij de clause als zeer relevant voor de Opdracht. Bovendien heeft Inschrijver het wel of niet nakomen van de geheimhouding zelf in de hand.	
95	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 16.5 i	Wijzigingsvoorstel In geval van dood of letsel bedraagt de maximale aansprakelijkheid € 1.000.000,-.	Niet akkoord. Motivatie ontbreekt.	
96	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 16.4	Wijzigingsvoorstel Schrappen. Motivatie De aansprakelijkheid betreft uitsluitend directe schade, zoals beschreven in 16.3, er is geen sprake van overige schade	Niet akkoord. Artikel 16.3 beperkt de aansprakelijkheid tot persoons- en zaakschade. Artikel 16.4 betreft overige schade. Indirecte schade is al uitgesloten (zie vraag 98 en de beantwoording hier van).	
97	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 16.3	Wijzigingsvoorstel Vervangen: " is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis." door: "De aansprakelijkheid zoals bedoeld in dit artikel is beperkt tot een bedrag van € 250.000." Motivatie De aansprakelijkheid van Leverancier dient in verhouding te zijn tot de jaarlijkse vergoeding. De huidige verhouding is naar de mening van Leverancier redelijk noch billijk.	Niet akkoord. Conform artikel 23.2 van de Concept overeenkomst is deze beperking al opgenomen. De Overeenkomst prevaleert boven de GIBIT.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
98	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 16.3	Wijzigingsvoorstel Vervangen: “De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade,” door: “De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid omvat uitsluitend directe schade bestaande uit: a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade; b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de schadelijdende partij aantoonst dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade. c) De redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover de schadelijdende partij aantoonst dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade én de schadeveroorzakende partij, na schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel van schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door de schadelijdende Partij, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op de Schadelijdende Partij, is nadrukkelijk uitgesloten. Motivatie Beperking van de aard van de schade waarvoor aansprakelijkheid geldt tot gebeurtenissen waarop Partijen direct en rechtstreeks invloed hebben en die worden gedekt door de verzekering van Leverancier. (Zie ook artikel 17 GIBIT)	Niet akkoord. Conform artikel 23.4 van de Concept overeenkomst is indirecte schade te allen tijde uitgesloten. De Overeenkomst prevaleert boven de GIBIT.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
99	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 14.4	Wijzigingsvoorstel Toevoegen: “, voor zover het onderwerp van de documentatie valt onder het beheer van Leverancier.” Motivatie De standaard documentatie wordt uiteraard door Leverancier onderhouden. Specifieke documentatie over de bij Opdrachtgever toegepaste configuratie en instellingen wordt onderhouden door de functioneel beheerder van Leverancier en valt zodoende niet onder de verantwoordelijkheid van Leverancier zoals bedoeld in artikel 14.4.	Dit is akkoord.	Bijlage C Concept overeenkomst Roostersoftware v1.1
100	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 10.15	Wijzigingsvoorstel Vervangen “SLA” door “DAP” Motivatie De SLA is een standaard document dat voor elke klant van toepassing is. Het vastleggen van afspraken over (onder andere) periodiek overleg en rapportage in een klantspecifiek DAP biedt de mogelijkheid om over dergelijke zaken per klant afspraken op maat te maken en vast te leggen.	De optie om dit vast te leggen in een DAP (in plaats van SLA) wordt toegevoegd. Hierbij wordt de eventuele DAP aan de overeenkomst toegevoegd; in de rangorde komt deze dan boven de SLA. Zie ook vraag 45 en de beantwoording hier van.	Bijlage C Concept overeenkomst Roostersoftware v1.1

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
101	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 10.14 ii	Wijzigingsvoorstel Vervangen: "bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen." door: "Leverancier is niet verplicht om Onderhoud aan niet ondersteunde versies van de ICT prestatie te verlenen." Motivatie Versies ouder van 12 maanden worden in geen enkel geval door Opdrachtgever onderhouden, ook niet tegen (aanvullende) betaling. Hiermee zorgen wij er voor dat meer waardevolle/schaarse capaciteit van ons ontwikkelteam kan worden ingezet voor Innovatief Onderhoud.	Artikel 10.14 sub ii wordt als volgt aangepast: "Opdrachtgever maximaal 12 maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en/of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is ofwel (1) de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen danwel (2) het Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte versie van de ICT Prestatie te beëindigen." Zie ook vraag 102 en de beantwoording hiervan.	Bijlage C Concept overeenkomst Roostersoftware v1.1
102	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 10.14 ii	Wijzigingsvoorstel Vervangen "18 maanden" door "12 maanden". Motivatie Leverancier levert een standaard SaaS oplossing waarbij voor alle afnemers de norm van 12 maanden geldt. Hiervan afwijken is niet mogelijk.	Akkoord met voorstel. Zie ook vraag 101.	Bijlage C Concept overeenkomst Roostersoftware v1.1

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
103	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 8.10iv	Wijzigingsvoorstel Vervangen door: “dat bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de performance van de ICT Prestatie ten minste gelijk blijft aan de overeengekomen performance en dat de ICT Prestatie blijft voldoen aan het Overeengekomen gebruik.” Motivatie In de SLA kunnen normen voor de performance van de ICT Prestatie worden opgenomen, welke door Leverancier worden gegarandeerd. Onderhoud kan een verminderde performance tot gevolg hebben. Leverancier kan Leverancier niet garanderen dat de daadwerkelijke performance van de Prestatie na Onderhoud gelijk blijft. Leverancier garandeert echter wel een minimum norm t.a.v. de performance, welke is vastgelegd in de SLA.	Er is geen artikel 8.10.iv opgenomen in de GIBIT 2023. Artikel 8 ziet toe op Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen en heeft 5 subartikelen.	
104	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 10.10 iii	Wijzigingsvoorstel Toevoegen: “Tenzij sprake is van wijzigingen in het Applicatielandschap die ten behoeve van de interoperabiliteit aanpassingen aan de geleverde ICT prestatie vereisen. In dat geval zijn de kosten voor de vereiste aanpassingen voor rekening van Opdrachtgever.” Motivatie Kosten die door Leverancier worden gemaakt indien Opdrachtgever wijzigingen in het Applicatielandschap aanbrengt (adoptie van nieuwe technologie/een nieuwe standaard voor bijv. SSO, vervangen van software waarmee de ICT Prestatie gekoppeld dient te worden e.d.), die er toe leiden dat (bijvoorbeeld) koppelingen moeten worden aangepast, of opnieuw moeten worden gerealiseerd zijn geen onderdeel van de vergoeding die Opdrachtgever betaalt voor Onderhoud.	Er is geen artikel 10.10.iii opgenomen in de GIBIT 2023. Artikel 10.10 ziet toe op de SLA en het niet-behalen van service levels.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
105	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 4.2 ii)	Wijzigingsvoorstel Toevoegen: “voor zover redelijk en billijk.” Motivatie CAO's en sommige wettelijke regelingen treden soms met terugwerkende kracht in werking en soms is er geen of dusdanig weinig tijd tussen het bekend worden van de definitieve inhoud van een wet of CAO en de datum van inwerkingtreding, dat het aanhouden van deze datum als fatale termijn redelijk noch billijk zou zijn.	Dit is akkoord.	Bijlage C Concept overeenkomst Roostersoftware v1.1
106	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 8.1 i)	Wijzigingsvoorstel Toevoegen: “voor zover expliciet opgenomen en uitgewerkt in de aanbestedingsdocumentatie.” Motivatie De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen bestrijken een breed aandachtsgebied, waarbij niet alle opgenomen normen toepasselijk zijn op elke (vorm en soort) ICT Prestatie. Leverancier mag van Opdrachtgever verwachten dat duidelijk gemaakt wordt welke normen van de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voor de functie en het werkgebied van de betreffende ICT prestatie voorgeschreven zijn.	Niet akkoord. De gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing, maar de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen, welke als bijlage K aan de aanbestedingsdocumenten zijn toegevoegd.	Bijlage C Concept overeenkomst Roostersoftware v1.1
107	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 6.1 i)	Vraag Mogen wij er van uitgaan dat de normen uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, die Opdrachtgever relevant acht in relatie tot de ICT Prestatie die wordt uitgevraagd in deze aanbesteding in de aanbestedingsdocumentatie zijn benoemd en nader zijn uitgewerkt? Zo nee: is Opdrachtgever bereid om de relevante/toepasselijke normen uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen expliciet te benoemen en nader uit te werken?	Wij gaan er van uit dat uw vraag toeziet op artikel 8.1.i. Zie verder vraag 106 en de beantwoording hier van.	

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Roostersoftware

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	definitief antwoord	aanpassing in document
108	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 4.2 i)	Wijzigingsvoorstel Schrappen Motivatie De implementatie van ons systeem is een gezamenlijke inspanning van Opdrachtgever en Leverancier, het niet halen van de overeengekomen einddatum is derhalve doorgaans niet uitsluitend te wijten aan Leverancier. Alternatief: toevoegen “indien en in zoverre het niet behalen van de einddatum aantoonbaar en uitsluitend kan worden toegerekend aan Leverancier.”	Niet akkoord. Zie vraag 10 en de beantwoording hiervan.	
109	Juridisch	GIBIT 2023 artikel 1.27	Wijzigingsvoorstel Schrappen: “dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.” Motivatie Wijzigingen die op verzoek of in opdracht van Opdrachtgever worden aangebracht in de Standaardprogrammatuur vormen een integraal onderdeel van de Standaardprogrammatuur en kunnen niet los worden gezien van de rest van de code van de Standaardprogrammatuur. Dergelijke wijzigingen worden in de vorm van een Upgrade beschikbaar gesteld en worden onderdeel van de Standaardprogrammatuur.	Niet akkoord. Wanneer Opdrachtgever een wijziging vraagt en dit leidt tot aanpassing van de standaardprogrammatuur die aan alle klanten beschikbaar wordt gesteld, is geen sprake van Maatwerkprogrammatuur. Deze definitie ziet alleen toe op programmatuur die alleen ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtgever.	
110	Procedure	mededeling	Als gevolg van het later publiceren van Nota van Inlichtingen 1, is de planning voor (1) indienen vragen Nota van Inlichtingen 2 en (2) publicatie Nota van Inlichtingen 2 verschoven. Dit is aangepast in de planning van de aanbesteding in TenderNed en in het Beschrijvend document.		Beschrijvend document Europese aanbesteding roosterpakket v1.1