

NOTA VAN INLICHTINGEN

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding 'Control- en Procesmodelleringsapplicatie' met kenmerk Z/21/091557

Datum: 30-11-2023
Aantal vragen: 47

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen hoort bij de Europese openbare aanbesteding 'Control- en Procesmodelleringsapplicatie' met kenmerk Z/21/091557 van gemeente Hoeksche waard. Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door partijen, alsmede het antwoord van de aanbestedende dienst. De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op het aanbestedingsdocument d.d. 7 november 2023 versie definitief en alle bijbehorende bijlagen.

Opmerkingen

Ten aanzien van deze Nota van Inlichtingen wenst de aanbestedende dienst de volgende opmerkingen te maken:

1. Ten aanzien van het gegeven antwoord op vraag 38 zijn de volgende bijlagen toegevoegd:
- bijlage 14: BIA template.
 - bijlage 15- Dataclassificatie template.
 - bijlage 16: DPIA voorbeeld.

U kunt uw vragen voor de 2de geplande vragenronde indienen tot uiterlijk 9 januari 2024 9:30 uur.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
1	Inhoud	artikel 21 van de GIBIT2020	In artikel 21 van de GIBIT2020 staat opgenomen dat op aanvraag van de Opdrachtgever medewerking aan een audit verleend wordt door Leverancier. Wij hebben een SOC2, SOC3 en ISO27001 voor onze diensten. Wij gaan ervan uit dat dit afdoende is voor de Opdrachtgever om aan dit artikel te voldoen zonder aanvullende audits vanuit de Opdrachtgever. Is dit akkoord?	Ja, dit is akkoord. Wel willen wij de mogelijkheid hebben om - indien wij dit nodig achten / bij geschillen - zelf een IT-audit en/of een penetratietest uit te voeren om toe te zien op naleving en verificering van deze certificering. Hierbij verwachten wij dat de leverancier hier ook zijn medewerking aan zal verlenen. Het recht om te auditen of te pentesten zal slechts in uitzonderlijke gevallen worden uitgeoefend.
2	Juridisch	GIBIT2020, artikel 13.4	In de uitvraag wordt in de GIBIT2020, artikel 13.4 is opgenomen "dat de totale aansprakelijkheid per jaar nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding bedraagt (ongeacht het aantal gebeurtenissen). De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Naar het oordeel van Inschrijver staan totale opdrachtwaarde en het voor opdrachtnemer te nemen risico niet in redelijke verhouding tot elkaar. Inschrijver stelt derhalve voor de jaarlijkse opdrachtwaarde als uitgangspunt te nemen.	Nee, dit is niet akkoord. Zie hiervoor bijlage 4- Concept overeenkomst artikel 13.2. In dit artikel is al een aangepast voorstel ten aanzien van artikel 13.4 GIBIT 2020 opgenomen.

3	Juridisch	GIBIT2020, artikel 13.3	In de uitvraag wordt in de GIBIT2020, artikel 13.3 is per gebeurtenis EUR 1.250.000 aan schadevergoeding opgenomen. Naar het oordeel van Inschrijver staan totale opdrachtwaarde en het voor opdrachtnemer te nemen risico niet in redelijke verhouding tot elkaar. Inschrijver stelt derhalve voor de jaarlijkse opdrachtwaarde als uitgangspunt te nemen.	Nee, dit is niet akkoord.
4	Inhoud	Beschrijvend document; één applicatie	In de uitvraag wordt expliciet aangegeven dat Opdrachtgever op zoek is naar één applicatie om zowel procesbeschrijvingen, procesmodellering en het Plan Do Check Act GRC proces te ondersteunen. In de markt zien wij dat organisaties ten aller tijde voor twee applicaties kiezen waarbij één procesmodelleertool geselecteerd wordt voor het modelleren en beschrijven van processen en de GRC tool de integratie ondersteunt tussen processen, risico's en controls. Is Opdrachtgever akkoord om deze marktconforme aanpak over te nemen of blijft de Opdrachtgever op zoek naar een leverancier die één applicatie kan leveren?	Akkoord. Bij voorkeur implementeren wij één applicatie, die alle eisen en wensen ondersteunt, maar indien een aanbieder (of combinatie van aanbieders) een geïntegreerde oplossing kan leveren waarbij aan alle eisen en wensen wordt voldaan, dan is dit ook akkoord.
5	Inhoud	Beschrijvend document 2.3. blz 11	'In vervolg op de vorige vraag 'zie vraag 20' in het kader 'in scope van de opdracht'. Om tot een integraal en breedgedragen werkwijze te komen die de toepassing/applicatie ondersteunt, dient het draagvlak in de organisatie zeer breed te zijn zodat de projectgroep naast bepaalde verantwoordelijkheden ook bevoegdheden krijgt. Indien dit niet zo is, zien wij hier een risico voor de implementatie- en adoptiefase, waardoor een dergelijke implementatie of adoptie kan falen. In hoeverre is gemeente Hoeksche Waard zich hier bewust van? Welke mitigerende maatregelen zijn hiervoor getroffen en met welke dient de inschrijver rekening te houden?	Wij gaan ervan uit dat de aanbieder ruimschoots ervaring heeft met het opstellen en uitvoeren van implementatieplannen. Wij horen graag welke bevoegdheden het projectteam volgens aanbieder nodig heeft bij het uitwerken van het implementatieplan.
6	Inhoud	Beschrijvend document 2.3. blz 11	'In de scope van de opdracht geeft u aan dat de leverancier de implementatie uitvoert op basis van een opgesteld implementatieplan. Daarnaast geeft u aan in K2 bij omschrijving dat de inschrijver bij het implementatieplan dient aan te geven welke rol de inschrijver gedurende de implementatie voor zich ziet. In dit geval zien wij het risico dat inschrijvers een andere rol in de implementatiefase aannemen, waardoor gemeente Hoeksche Waard vergelijksmateriaal krijgt, dat moeilijk met elkaar te vergelijken is. Is gemeente Hoeksche Waard hier zich bewust van? Op welke manier wordt dit risico gemitigeerd? Kunt u concreet maken welke rol gemeente Hoeksche Waard voor zich ziet, zodat iedere inschrijver vanuit éénzelfde oogpunt een implementatie- en adoptietraject opstelt?	Dit is een onderdeel van K2 Implementatieplan. Hier wordt wordt aan de hand van de gehele omschrijving bij K2 op beoordeeld.

7	Proces	Conceptovereenkomst art. 5.2.	De datum waarop de implementatie voltooid moet zijn is 1 januari 2025 en dat is geen fatale termijn. Hoe voorkomt de gemeente dat de implementatie (veel) langer duurt en de applicatie niet beschikbaar is per 1 januari 2025? Hoe lang moet de implementatie de datum van 1 januari 2025 overschrijden voordat de gemeente de overeenkomst beëindigt?	Een fatale termijn houdt in dat wanneer deze termijn wordt overschreden, de leverancier direct in verzuim is. Hierop zijn wij als opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst direct te ontbinden. Onze ervaring hiermee is dat leveranciers deze fatale termijn als een risico zien. Wij stellen een implementatiedatum van 1 januari 2025. Het opstellen van een realistische planning is onderdeel van het implementatieplan. Het implementatieplan vormt een onderdeel van de overeenkomst. Wanneer u als leverancier een implementatiedatum opgeeft dan maakt dit ook een onderdeel uit van de overeenkomst. Op het moment dat u niet voldoet aan de gestelde datum zal u eerst in gebreke gesteld worden om binnen een redelijke termijn alsnog aan uw verplichting te kunnen voldoen. Deze termijn hangt af van de aard van de niet-nakoming. Zie hiervoor ook artikel 20.9 GIBIT 2020.
8	Proces	Beschrijvend document 4.8. blz 33 (K3)	'Bij K3 kunnen we onder meer vermelden of aan sommige elementen voor de functionele ondersteuning extra kosten zijn verbonden. Hoe betreft u die extra kosten in de beoordeling? Wordt dat betrokken in de beoordeling van K3 of in het prijscriterium?	Zie hiervoor paragraaf 4.8.1 van het beschrijvend document: De acties, beweringen en/of voorstellen die de inschrijver beschrijft in de gestelde kwaliteitscriteria, dienen ook daadwerkelijk te worden uitgevoerd op de door inschrijver beschreven wijze en zullen onderdeel worden van de overeenkomst. De kosten hiervoor dienen meegenomen te zijn in de totale inschrijfprijs.
9	Inhoud	Beschrijvend document 4.8. blz 32 (K2)	Aan het implementatieplan wordt de score van 100% gegeven onder meer als de "invulling de verwachtingen van de gemeente overtreft." Duidelijk moet dan zijn wat die verwachtingen van de gemeente zijn. Zonder die verwachtingen te kennen, kunnen deze niet als norm voor de beoordeling gehanteerd worden. Vooral niet nu deze zeer relevant zijn voor het onderscheid tussen de verschillende scores. Wat zijn u verwachtingen of waar kunnen we uw verwachtingen terugvinden? Overigens zijn we van oordeel dat u de zinsnede over de verwachtingen zonder meer kunt schrappen uit de tekst.	Nee, dit is niet akkoord. In de gehele omschrijving van K2 Implementatieplan geven wij uitgebreid aan wat wij belangrijk achten bij dit onderdeel. Het is aan u als inschrijver om hierop uw implementatieplan te baseren en zich te onderscheiden.
10	Inhoud	Beschrijvend document 4.8. blz 30 (K1)	'Het beoordelingsteam beoordeelt onder meer de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie. Hoeveel leden van het beoordelingsteam werken in hun dagelijkse werkzaamheden met de huidige applicaties?	Het beoordelingsteam bestaat uit 6 leden. 5 van de 6 leden van het beoordelingsteam zijn key-users van de huidige applicaties en vertegenwoordigen alle deelgebieden binnen de nieuwe oplossing. De 6e persoon is de functioneel beheerder van twee van de huidige applicaties.
11	Inhoud	Beschrijvend document 4.8. blz 30 (K1)	Aan de demonstratie wordt de score van 100% gegeven onder meer als de "getoonde functionaliteit en gebruikersgemak de verwachtingen van de gemeente overtreffen." Duidelijk moet dan zijn wat die verwachtingen van de gemeente zijn. Zonder die verwachtingen te kennen, kunnen deze niet als norm voor de beoordeling gehanteerd worden. Vooral niet nu deze zeer relevant zijn voor het onderscheid tussen de verschillende scores. Wat zijn u verwachtingen of waar kunnen we uw verwachtingen terugvinden? Overigens zijn we van oordeel dat u de zinsnede over de verwachtingen zonder meer kunt schrappen uit de tekst.	Nee, dit is niet akkoord. In de gehele omschrijving van K1 Demonstratie geven wij uitgebreid aan wat wij belangrijk achten bij dit onderdeel. Het is aan u als inschrijver om hierop uw demonstratie te baseren en zich te onderscheiden.

12	Proces	Beschrijvend document 4.6.1. blz 26	U stelt dat het ontbreken van de schriftelijke uitwerking van het subgunningscriterium Kwaliteit leidt tot uitsluiting. Zou dat niet moeten leiden tot nul punten, en niet tot uitsluiting? Vooral ook omdat in 2.5 is vermeld "als de wens ingevuld kan worden ..." en dat brengt mee dat het niet is uitgesloten dat een inschrijver een wens niet invult.	Nee, dit is niet akkoord. Wij bedoelen hiermee dat de gehele schriftelijke uitwerking van alle gestelde kwaliteitscriteria ontbreken. Bij het ontbreken van deze gehele uitwerking kunnen wij het gehele onderdeel kwaliteit niet beoordelen. Het geven van een score 0 zou dan ook niet mogelijk zijn. Hierdoor kan de inschrijving alleen op het prijscriterium worden beoordeeld. Op het moment dat hier een hele lage prijs wordt ingevuld dan vormt dit het gunningscriterium Laagste Prijs. Dit is niet conform het gestelde gunningscriterium beste prijs/kwaliteitverhouding. Dit schendt dan ook de algehele beginselen van de Aanbestedingswet.
13	Juridisch	Beschrijvend document 4.4.3. blz 24	Na de voorlopige gunning kan een inschrijving alsnog uitgesloten worden omdat dan blijkt dat hij toch niet voldoet aan de geschiktheidseisen. Om te voorkomen dat een ongeldige inschrijving toch inhoudelijk beoordeeld wordt, verzoeken we u de controle of een inschrijving geldig is en dus voldoet aan de geschiktheidseisen uit te voeren voordat de inschrijvingen inhoudelijk beoordeeld worden. Op die manier kan er geen beïnvloeding plaatsvinden van die ongeldige inschrijving op de beoordeling. Ook al wordt er absoluut beoordeeld, enige beïnvloeding kan niet worden uitgesloten. Ook in de jurisprudentie wordt dat onderkend.	Nee, dit is niet akkoord. De inschrijvingen worden beoordeeld conform paragraaf 4.7 van het beschrijvend document. Een inschrijver dient door middel van het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven of dat zij voldoen aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Ter staving hiervan kan de aanbestedenden dienst bij de voorlopige gegunde partij nog bewijsmiddelen opvragen. Zie hiervoor ook paragraaf 4.4.3. welke bewijsmiddelen dit zijn. Aan de hand van alleen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kunnen wij niet toetsen of dat een inschrijver daadwerkelijke aan alle gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voldoet. Vanuit het oogpunt van lastenverlichting worden de bewijsmiddelen alleen bij de voorlopig gegunde partij opgevraagd, zie hiervoor ook artikel 3.5.1.3 Gids Proportionaliteit.
14	Proces	Beschrijvend document 4.4.3. blz 24	U stelt als eis dat de ingediende referentie 'naar tevredenheid' is uitgevoerd en u wenst een tevredenheidsverklaring van de betreffende opdrachtgever. We gaan ervan uit dat u met 'tevredenheid' bedoelt dat we de opdracht in overeenstemming met de gestelde eisen (inclusief geaccordeerde wijzigingen), binnen budget (inclusief geaccordeerd meerwerk) en binnen de gestelde termijnen (inclusief geaccordeerde verlengingen) hebben uitgevoerd, en dat het niet gaat om de subjectieve beleving van de opdrachtgever. Klopt onze aanname?	Ja, uw aanname klopt.
15	Juridisch	Beschrijvend document 3.5. blz 17	De boete op op de SR-verplichting is 125% en de opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de invulling van de SR-verplichting. De aard van onderhavige opdracht brengt mee dat het maar zelden voorkomt dat er medewerkers zijn die tot de SR-doelgroep behoren en die op de opdracht ingezet kunnen worden. Indien in de praktijk blijkt dat het onmogelijk is om de SR-verplichting in te vullen, niet door onwil aan onze kant maar door gebrek aan beschikbaar SR-medewerkers, hoe gaat u dan om met de boete?	Wij delen uw aanname niet ten aanzien de invulling van SR. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt contact gehouden over de voortgang van de invulling. De verplichting dient aan het einde van de overeenkomst volledig ingevuld te zijn. Voordat overgegaan wordt tot het daadwerkelijk opleggen van een boete wordt u meerdere malen in staat gesteld alsnog aan uw verplichting te voldoen. Op het moment dat aantoonbaar is dat de invulling niet aan u als leverancier te wijten is dan zal de boete ook niet opgelegd worden.

16	Proces	Beschrijvend document 3.5. blz 16	'U stelt als eis dat ten minste 2% van de opdrachtwaarde ingezet wordt voor social return. Een belangrijk deel van de opdracht betreft licentiekosten. We verzoeken u daarom de 2% te betrekken op de arbeidskosten, als onderdeel van de opdrachtwaarde.	Nee, dit is niet akkoord.
17	Contract	Beschrijvend document 3.2.2. blz 15	'De inschrijvingen moeten ingediend worden in februari 2024. De eerste indexering van de tarieven vindt plaats per 1 januari 2026. Waarom mag het bedrag voor de jaarlijkse kosten niet geïndexeerd worden per 1 januari 2025? Die indexering kunnen we niet betrekken in onze inschrijving. We verzoeken u daarom de datum aan te passen naar 1 januari 2025.	Dit is niet akkoord.
18	Proces	Beschrijvend document 3.2.1. blz 14	'De prijsopgave bestaat uit 2 prijscomponenten. In de instructies zien we niet terugkomen dat de beide prijscomponenten ieder voor zich reëel moeten zijn, in die zin dat de inschrijver de uitvoering van de overeenkomst kan waar maken voor die prijzen. Het is daarom aantrekkelijk om de eenmalige kosten relatief hoog te offren, vooral ook omdat onzeker is of de overeenkomst daadwerkelijk de volle looptijd van 10 jaar zal lopen. De totaalsom is namelijk hetzelfde als een inschrijver 5.000 voor eenmalige kosten offereert en 1.000 voor jaarlijks onderhoud, en als hij 20.000 voor eenmalige kosten offereert en 500 voor jaarlijks onderhoud. De bedragen zijn fictief en bedoeld ter illustratie. Hoe wilt u hiermee omgaan?	Dit is aan iedere aanbieder zelf om te bepalen. Er wordt beoordeeld op de totale inschrijfprijs.
19	Proces	Beschrijvend document 3.1.2. blz 13	'De mogelijkheid tot verlenging van de overeenkomst is eenzijdig. We verzoeken u om voor de verlenging de instemming van de opdrachtnemer te vragen: de looptijd is vrij lang en een verlenging van de overeenkomst over 4, 6 of 8 jaar is voor de inschrijvers niet te overzien en is dus onmogelijk te betrekken in de inschrijving. Nog afgezien van de ontwikkelingen die zich gedurende de looptijd voordoen. Als alternatief doen we de suggestie dat de gemeente voor de 2e en 3e verlenging vooraf de instemming van de opdrachtnemer vraagt.	Akkoord met aanpassen naar tweezijdig verlengen voor de 2e en 3e verlenging, echter met voor de leverancier een opzegtermijn van 1 jaar. Dit laatste i.v.m. de gemiddelde doorlooptijd van een aanbesteding met aansluitend implementatie. Artikel 4 van de overeenkomst wordt hierop aangepast naar: <i>'De overeenkomst gaat in op 1 mei 2024 en heeft een vaste looptijd van vier (4) jaar. De overeenkomst kan drie keer optioneel worden verlengd voor de duur van twee (2) jaar. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd na afloop van de vaste termijn of na afloop van een verlenging.</i> <i>De mogelijkheid tot het verlengen van de overeenkomst is voor de eerste verlenging eenzijdig. De opdrachtgever geeft tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de vaste termijn of van de verlenging van de overeenkomst schriftelijk aan of de overeenkomst wordt verlengd. Verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden</i> <i>De mogelijkheid tot verlenging voor de 2de en 3de verlenging is tweezijdig. De opdrachtgever geeft tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de verlenging aan of de overeenkomst wordt verlengd. Voor de opdrachtnemer geldt een opzegtermijn van één (1) jaar.</i> <i>Opdrachtgever is niet gehouden over te gaan tot uitbetaling van een schadevergoeding aan opdrachtnemer in verband met mogelijk geleden schade door beëindiging na de vaste termijn of na één van de verlengingen.'</i>

20	Juridisch	Beschrijvend document 2.5. blz 12	'U schrijft: "Als blijkt dat een inschrijving niet voldoet aan de gestelde minimumeisen wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure." Hoe beoordeelt u of een inschrijving voldoet aan de minimumeisen? En hoe gaat u ermee om als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat toch niet wordt voldaan aan één of meer minimumeisen?	De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving dat de aangeboden oplossing voldoet aan alle gestelde minimumeisen. Mocht uit de schriftelijke uitwerking van het onderdeel kwaliteit of de demonstratie blijken dat er toch niet wordt voldaan aan de gestelde minimumeisen dan volgt uitsluiting van de inschrijving. Wij moeten ervanuit gaan dat een inschrijver alleen een inschrijving doet wanneer zij volledig kunnen voldoen aan alle gestelde eisen. Wanneer dit gedurende de overeenkomst niet in het geval is dan pleegt leverancier een wanprestatie (artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek) en kunnen wij als opdrachtgever de leverancier hier contractueel op aanspreken.
21	Juridisch	Beschrijvend document 2.4. blz 11	'De 4e optie die u noemt ('onvoorziene omstandigheden') is zo breed en algemeen geformuleerd dat dat naar ons oordeel niet een herziensclausule kan zijn, zoals beschreven in de Aanbestedingswet. De wijziging van de opdracht als gevolg van onvoorziene omstandigheden is apart geregeld in de Aanbestedingswet. Waarom sluit u daar niet bij aan?	Wij delen uw mening hierover niet. Wij hebben duidelijk hierbij vermeld wanneer er mogelijk sprake kan zijn van onvoorziene omstandigheden.
22	Proces	Beschrijvend document 2.4. blz 11	U noemt 4 uitbreidingsopties, die u beschouwt als herzieningsclausule. We verzoeken u per optie te vermelden wanneer en onder welke omstandigheden (naar aanleiding waarvan) de betreffende optie door de gemeente ingeroepen zal worden. Ook verzoeken we u per optie te vermelden wat de verwachte omvang ervan is.	We kunnen niet aangeven wanneer en wat de verwachte omvang per optie is. Wat we wel kunnen aangeven is dat deze mogelijke uitbreidingen altijd in overleg met de leverancier zullen plaatsvinden.
23	Contract	Beschrijvend document 2.4. blz 11	'U schrijft: "Eventuele extra kosten(.....) komen bovenop datgene wat vanuit het jaarlijks vast te stellen budget voor onderhoud en vernieuwing gedaan kan worden." Betekent dat deze kosten niet opgenomen hoeven te worden in de prijsopgave? (inschrijfbiljet bijlage 2)	Dat klopt.
24	Inhoud	Beschrijvend document 2.2. blz 9	'U schrijft: "berekenen van de benodigde weerstandscapaciteit aan de hand van Monte Carlo simulatie". Wat wordt bedoeld met Monte Carlo simulatie?	Dit is een wens . Voor het kunnen opvangen van risico's zijn organisaties genooddaakt om een financiële reserve aan te houden. Aangezien niet alle risico's tegelijkertijd en in maximale opvang optreden, wordt gebruik gemaakt van de Monte Carlo simulatie om de hoogte van de financiële reserve te bepalen. De Monte Carlo simulatie is een simulatietechniek waaruit een verdelingsfunctie wordt verkregen gebaseerd op vele herhalingen met steeds een andere startwaarde. In dit geval een risicoprofiel waarbij de risico's zijn ingeschat op kansen van optreden en de financiële gevolgen. De verdeling die hierdoor ontstaat, zorgt voor inzicht in de benodigde omvang van de financiële reserve bij de verschillende zekerheidspercentages.
25	Inhoud	Beschrijvend document 2.2. blz 9	'U schrijft: "Bijvoorbeeld op het bereiken van de doelen zoals opgenomen in de programma's". Welke programma's worden hier bedoeld?	De programma's uit de Programmabegroting van de gemeente

26	Inhoud	T-E57	U wenst voor de SLA een audit conform three lines model. Kunt u deze vraag toelichten wat u hiermee bedoeld? Wij leveren conform SLA en monitoren dat, maar voeren daar geen audit op uit	De SLA moet een procedure beschrijven hoe een audit met de oplossing uitgevoerd kan worden.
27	Inhoud	T-E44	U spreekt over 50 gebruikers. Is dit ook het aantal dat wij mee moeten nemen qua licenties? Wij kennen ook een verwerker, een gebruiker met beperkte mogelijkheden. Zou deze 50 kunnen worden uitgesplitst naar kerngebruikers en verwerkers?	Eis TE44 betreft de acceptabele performance voor 50 concurrent gebruiker. Voor het aantal gebruikers kan worden geferereerd aan de aantallen genoemd op pagina 14 onder 3.2 Prijsopgave.
28	Inhoud	T-E24 en PIV-E15	Wij werken momenteel aan een SOC2 verklaring die volgend jaar beschikbaar is. Is dat ok?	Als aanbieder kan aantonen voor 1 juli 2024 de genoemde SOC2 verklaring te bezitten, dan is dit akkoord. Bij geschillen houdt opdrachtgever zich het recht voor om een audit uit te laten voeren.
29	Inhoud	T-E20	U vraagt garantie dat alles in de toekomst blijft werken conform het datamodel. Uiteraard zullen wij dit zoveel mogelijk nastreven, maar er kan altijd aanleiding zijn door nieuwe ontwikkelingen om onderdelen te moeten aanpassen. Dit zal ook altijd in het belang van de klant zijn. Wij verzoeken u deze eis van een garantie om te zetten naar 'zoveel als mogelijk'	De achterliggende gedachte van de eis is dat de functionaliteit gegarandeerd blijft werken in latere versies van de applicatie.
30	Inhoud	T-E19	U wenst inzicht in ons datamodel. Dit is bedrijfsspecifieke en vertrouwelijke informatie die in onze ogen niet relevant is voor de implementatie of werking van de applicatie. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen. Wel hebben we uiteraard een overzicht van alle objecten met bijbehorende velden die beschikbaar zijn.	Deze eis laten we vervallen, mits aanbieder een overzicht van alle objecten, bijbehorende velden met een duidelijke omschrijving levert.
31	Inhoud	T-E16	Er wordt gesproken over landelijke koppelingen. Zijn er koppelingen gewenst die wij moeten realiseren in de implementatie? En zo ja, welke?	Nee, deze zijn er niet.
32	Inhoud	T-E12	Er wordt gesproken over koppelingen. Zijn er reeds koppelingen voorzien die we moeten meenemen in de implementatie?	Nee, deze zijn er niet.

33	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Naar aanleiding van de ontvangen aanbesteding van een control- en procesmodellering applicatie, de verkenning en het beschreven pakket van wensen en eisen willen wij u graag wijzen op het volgende: De gehele aanbesteding lijkt te zijn geschreven met een vooraf bepaalde applicatie in gedachten. Dit leiden wij af aan verschillende opmerkingen en met name de opmerkingen dat alle functionaliteit binnen eenzelfde applicatie dient te vallen en een combinatie van intensief samenwerkende organisaties worden uitgesloten. Voor zover ons bekend is er slechts 1 applicatie die pretendeert dit te kunnen. Gebaseerd op de genoemde doelstellingen van de gemeente Hoeksche Waard zijn wij van mening dat het combineren van procesmanagement en GRC in 1 oplossing tot te veel complexiteit leidt, waarmee juist minder duidelijkheid en efficiëntie ontstaat. We begrijpen dat u het aantal applicaties binnen uw organisatie wilt minimaliseren, maar wij adviseren u om het belang van kwaliteit te laten prevaleren boven het belang van de reductie en de eis van 1 alomvattend pakket te laten varen. Indien wij een verkeerde interpretatie hebben van het aanbestedingsdocument en de uitsluitingscriteria, staat u dan open voor communicatie om ons te overtuigen te participeren?	Zie antwoord op vraag 4
34	Inhoud	1 applicatie?	Naar aanleiding van de ontvangen aanbesteding van een control- en procesmodellering applicatie, de verkenning en het beschreven pakket van wensen en eisen willen wij u graag wijzen op het volgende: De gehele aanbesteding lijkt te zijn geschreven met een vooraf bepaalde applicatie in gedachten. Dit leiden wij af aan verschillende opmerkingen en met name de opmerkingen dat alle functionaliteit binnen eenzelfde applicatie dient te vallen en een combinatie van intensief samenwerkende organisaties worden uitgesloten. Voor zover ons bekend is er slechts 1 applicatie die pretendeert dit te kunnen. Gebaseerd op de genoemde doelstellingen van de gemeente Hoeksche Waard zijn wij van mening dat het combineren van procesmanagement en GRC in 1 oplossing tot te veel complexiteit leidt, waarmee juist minder duidelijkheid en efficiëntie ontstaat. We begrijpen dat u het aantal applicaties binnen uw organisatie wilt minimaliseren, maar wij adviseren u om het belang van kwaliteit te laten prevaleren boven het belang van de reductie en de eis van 1 alomvattend pakket te laten varen. Indien wij een verkeerde interpretatie hebben van het aanbestedingsdocument en de uitsluitingscriteria, staat u dan open voor communicatie om ons te overtuigen te participeren?	Zie antwoord op vraag 4

35	Inhoud	Verwerkingsregister Eis F-E47	Eis F-E47 De applicatie bevat de functionaliteit voor een gegevensverwerkingsregister waarbij de data geclassificeerd kan worden met de processen als basis. Naris voldoet aan deze eis in de vorm dat het op de roadmap staat. Tijdens de implementatie van het geheel is deze gereed voor gebruik en ook klaar om in een demo dan te laten zien. Kan de gemeente Hoeksche Waard hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
36	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen	In vereiste T-E16 wordt gesproken over koppelingen met landelijke voorzieningen. Vraag is welke koppelingen op dit moment zijn voorzien en waar we rekening mee moeten houden?	Zie antwoord op vraag 31
37	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen	In vereist T-E9 wordt onderscheid gemaakt tussen een productie- en een testomgeving. Klopt het dat gegeven de vereiste van een SAAS-oplossing dat dit een logische scheiding betreft (bv in een aparte database) en geen fysieke scheiding?	Dit klopt.
38	Inhoud	Beschrijvend document	In de gewenste situatie staat beschreven dat de applicatie de mogelijkheid biedt voor het uitvoeren van een dataclassificatie, DPIA en BIA. Heeft de gemeente een, geanoniseerd, uitwerking beschikbaar zodat we dit goed kunnen beoordelen?	1. Zie bijlage 14- BIA template. 2. Zie bijlage 15- Dataclassificatie template. 3. Zie bijlage 16- DPIA. Er is geen vastgesteld template. Deze nieuwe bijlages zijn toegevoegd aan de map Nota van Inlichtingen.
39	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen	Bij vereiste FE28 en FE29 wordt gesproken over het tonen van iconen en het plaatsen van iconen in de flows. Kunt u nader omschrijven wat hiermee wordt bedoeld?	Wij bedoelen de standaard symbolen die bij stroomdiagrammen gebruikt kunnen worden om de activiteiten/gebeurtenissen aan te duiden.
40	Inhoud	Beschrijvend document	Stelt u de informatie (Portal) ook ter beschikking aan inwoners, buiten de gemeentelijke ambtenaren om?	Het kan zijn dat informatie openbaar gemaakt wordt, maar dit zal niet via het portal gebeuren.
41	Juridisch	Programma van eisen en wensen; beveiliging	T-E30 gaat over het benaderen van gegevens door de leverancier zonder toestemming van de gemeente. Is het mogelijk om hier afspraken over te maken in de vorm van een NDA en dat onder die condities toegang wordt verleend voor geautoriseerde personen bij de leverancier?	Dat is mogelijk. Leverancier kan een named account krijgen voor werkzaamheden. Dit account staat dan echter by default gesloten, en wordt alleen na contact of aankondiging/afpraak met HW open gezet voor de leverancier.
42	Inhoud	Beschrijvend document	Stelt u de informatie (Portal) ook ter beschikking aan inwoners, buiten de gemeentelijke ambtenaren om?	Zie het antwoord vraag 40
43	Contract	Bijlage 4 Artikel 13.1	Graag de maximale aansprakelijkheid beperken tot 1.000.000,- euro	Zie het antwoord op vraag 2 en 3.
44	Contract	Bijlage 4 artikel 11.6	Artikel 11.6 lid 2 leverancier factureert jaarlijks vooruit. Is het mogelijk van ipv kwartaal, jaarlijks op te nemen?	Akkoord.
45	Contract	Bijlage 4 artikel 1.1	Artikel 1.1 spreekt over een service level agreement. Leverancier levert haar producten en diensten altijd onder de eigen SLA. Is het mogelijk deze van toepassing te verklaren op de overeenkomst?	Zie paragraaf 3.3 van het beschrijvend document.

46	Juridisch	13.4 GIBIT	Graag de maximale aansprakelijkheid per gebeurtenis aanpassen naar €1.000.000,-	Zie het antwoord op vraag 2 en 3.
47	Juridisch	13.3 GIBIT	Graag de maximale aansprakelijkheid beperken tot €1.000.000,-.	Zie het antwoord op vraag 2 en 3.