

Algemene informatie

Aanbesteding: DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Aanbestedende Dienst: Veiligheidsregio Noord- en Oost- Gelderland
Referentie: 24-69155 en 24-69161

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 164
Onderwerp: N.a.v. NvI 1 vraag 37

Vraag:

Kunt u nog aangeven wat dan uw verwachtingen zijn m.b.t. de geëiste acceptatie?

Antwoord:

De acceptatie is de volledige acceptatie van de Oplossing in de productieomgeving inclusief alle integraties.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr. 165
Onderwerp: N.a.v. NvI 1 vraag 20

Vraag:

Om een globale kosteninschatting te kunnen benoemen voor de migratie, hebben we informatie nodig over de verwachte aantallen zaken, documenten etc. Kunt u hier meer informatie over verstrekken? Zo niet, houd er dan rekening mee dat de kosteninschatting dan erg globaal is.

Antwoord:

Er zijn 13 dossierboeken in gebruik die gemigreerd dienen te worden. Er zijn een 40-tal documentboeken aanwezig die “actueel” zijn, al is een groot deel daarvan ook al min of meer legacy. Uit de periode 2004 – 2008 zijn ook een 19 tal documentboeken aanwezig. Voor het overige bestaan er een 8-tal adresboeken en gekoppelde contactpersonen verdeeld over 5 contactpersoon boeken. Dit is vanzelfsprekend gewoon metadata.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.

166

Onderwerp:

N.a.v. NvI 1 vraag 20

Vraag:

Dank voor uw aanpassing hierin. Op het prijzenblad telt de prijs van veld D79 (migratie) nog wel mee in veld D66 (totaal). Zou u hier het prijzenblad op willen aanpassen?

Antwoord:

Dit is aangepast in versie 3 van het prijsblad.

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

20 sep. 2024

Ref.nr.

167

Onderwerp:

N.a.v. NvI 1 vraag 11

Vraag:

We stellen het op prijs dat Opdrachtgever de regeling in een goede relatie als niet nodig acht.

We vinden de genoemde percentages fors. Zeker omdat een P1 of P2-storing, hoewel dit gelukkig niet vaak voorkomt, vaak alle klanten treft, aangezien we een SaaS-applicatie zijn. Dit zou kunnen betekenen dat in uitzonderlijke gevallen aan alle klanten een forse terugbetaling van de maandelijkse kosten noodzakelijk is.

Verzoek om de boeteregeling aan te passen naar: "twee of meer per maand" te vervangen door "twee of meer per maand gedurende twee aangesloten maanden of vier of meer keer in een kalenderjaar" en de percentages aan te passen voor categorie 1 naar 5% en voor categorie 2 naar 2,5% van de maandelijkse kosten.

Zo heeft u nog steeds een extra middel, naast de ARBIT, om een vergoeding te eisen als er mogelijk toch problemen ontstaan, maar worden we niet direct geconfronteerd met forse bedragen vanuit alle klanten waar een dergelijke boeteclausule van toepassing is.

Graag uw akkoord.

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever denkt dat het juist de taak van de aanbieder is om juist de termen "niet vaak" en "in uitzonderlijke gevallen" te voorkomen. Met een goede infrastructuur moeten de beschikbaarheidspercentages volgens de Opdrachtgever ook eenvoudig gehaald kunnen worden, hiervoor

wordt ook betaald door de opdrachtgever middels de licenties.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
168

Onderwerp:
N.a.v. NvI 1 vraag 3

Vraag:

In de aangepaste versie van het prijzenblad zien wij geen wijziging m.b.t. de TCO die bij de koppelingen over 5 jaar wordt berekend i.p.v. over 10 jaar. Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Dit is aangepast in versie 3 van het prijzenblad.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
169

Onderwerp:
arbit 73/3 en 75.5 / NVI 88

Vraag:

Bij het afnemen van een SaaS-oplossing kan er in alle redelijkheid niet verlangd worden dat er voorafgaande toestemming is voor het aanbrengen van tijdelijke oplossingen. Dat staat de veiligheid van de SaaS-oplossing ernstig in de weg. Het gaat namelijk om een multi-tenant principe. Indien één opdrachtgever haar toestemming niet geeft, raakt dat alle andere klanten en vormt daarmee dus een onacceptabel risico. We verzoeken aanbestedende dienst met klem haar antwoord te heroverwegen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan akkoord gaan met het niet eisen van voorafgaande toestemming voor tijdelijke oplossingen, mits de volgende voorwaarden worden nageleefd:

Transparantie: De Wederpartij informeert de Aanbestedende dienst zo snel mogelijk na het aanbrengen van een tijdelijke oplossing, zodat er voldoende transparantie blijft over de genomen maatregelen.

Beperkte Duur: De tijdelijke oplossing mag alleen van korte duur zijn, en de Wederpartij dient zo snel mogelijk een structurele oplossing te implementeren die in overeenstemming is met de overeengekomen specificaties en veiligheidseisen.

Beveiligingsstandaarden: De tijdelijke oplossing mag op geen enkele wijze de veiligheid van de dienstverlening of de data van de Aanbestedende dienst in gevaar brengen. Het toepassen van de tijdelijke oplossing moet voldoen aan alle geldende beveiligingsnormen (bijv. ISO 27001).

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
170

Onderwerp:
arbit 73.2 / NVI 89

Vraag:

Artikel 73.2 impliceert dat een Aanbestedende Dienst de mogelijkheid heeft om niet over te gaan op een nieuwe versie. Deze mogelijkheid bestaat niet bij een SaaS-dienst. Kan Aanbestedende Dienst dit bevestigen en in dat verband artikel 73.2 buiten toepassing verklaren? Dit artikel staat verder los van de verplichtingen om correctief onderhoud te verlenen op de nieuwe versies. Dat zal leverancier inderdaad op de nieuwe versie doen.

Antwoord:
Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
171

Onderwerp:
arbit 44 / NVI 93

Vraag:

Inschrijver wenst enkel dat het artikel in lijn wordt gebracht met de uitgevraagde dienstverlening. Iedere SaaS-dienst bevat namelijk technische veiligheidsvoorzieningen die op enig moment, uit veiligheidsoverwegingen, het overeengekomen gebruik kunnen belemmeren. Inschrijver wenst enkel te verduidelijken dat dit dus kan gebeuren en dat niet tot een schending van de garantie dient te leiden. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:
Aanbestedende dienst kan bevestigen dat tijdelijke belemmeringen van het overeengekomen gebruik vanwege technische veiligheidsvoorzieningen binnen een SaaS-dienst, mits deze strikt noodzakelijk zijn en voldoen aan bovengenoemde voorwaarden, niet tot een schending van de garantie leiden.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
172

Onderwerp:
arbit 30.3/ NVI 99

Vraag:

Inschrijver begrijpt goed dat er een mogelijkheid tot ontbinding moet zijn als inschrijver door een wijziging in de zeggenschap drastische veranderingen doorvoert. Maar niet elke wijziging rechtvaardigt een ontbinding. Inschrijver ziet daarom graag toegevoegd aan het zinsdeel over de wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij: '...die het maakt dat het in alle redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt' Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom er bij elke zeggenschapswijziging een grond voor ontbinding nodig is?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
173

Onderwerp:
arbit 26.4 / NVI 104

Vraag:

Inschrijver is het er niet mee eens dat dit niet onder de aansprakelijkheidsbepaling van artikel 26.4 valt. Uiteraard is er geen beperking van toepassing op schade die geleden is door een betrokkende overeenkomstig artikel 82 AVG. Maar voor het overige is het niet redelijk in het kader van de eerder genoemde Gids Proportionaliteit een dergelijke onbeperkte schadebepaling op te nemen. Het is gebruikelijk en redelijk om hierin aan te sluiten bij de aansprakelijkheidsbeperking van art. 26.4. Wij verzoeken aanbestedende dienst nogmaals dit dienovereenkomstig aanpassen? Zo nee, kunt u per punt aangeven om welke reden u het er niet mee eens bent?

Antwoord:

Aanbestedende dienst blijft bij het standpunt dat aansprakelijkheid voor schendingen van wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens niet onder de gebruikelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mag vallen, om de nodige bescherming te bieden tegen de ernstige gevolgen van datalekken en andere inbreuken op privacy. Schade aan betrokkenen onder artikel 82 AVG blijft reeds onbeperkt, en overige schade mag eveneens niet worden beperkt vanwege het kritieke belang van gegevensbescherming binnen de context van een veiligheidsregio.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr. 174
Onderwerp: arbit 26,3 / NVI 105

Vraag:

Deze aansprakelijkheidsbepaling is disproportioneel en staat niet in verhouding tot de waarde van de overeenkomst. Aanbestedende dienst is voornemens een samenwerking aan te gaan met een lange looptijd, waardoor de huidige aansprakelijkheidsbeperking onevenredig hoog wordt. Dit is mede op grond van de Gids Proportionaliteit niet aanvaardbaar. In vergelijkbare trajecten wordt deze bepaling daarom doorgaans aangepast naar een beperking die aansluit bij de omvang van de opdracht per jaar. Bent u bereid de maximale aansprakelijk te beperken naar vier maal de Vergoeding per jaar? Zo nee, kunt u aangeven waarom u in dit geval meent dat u af kan wijken van het proportionaliteitsbeginsel? Let op: de huidige bepaling in ARBIT-2022 verwijst naar 4 maal de Vergoeding. Het is onduidelijk hoe je de Vergoeding van de prestatie dient te berekenen; in onze optiek is het redelijk om aan te sluiten bij de jaarlijkse Vergoeding en dus niet de vergoeding die wordt betaald gedurende de totale looptijd van de overeenkomst.

Antwoord:

Uw voorstel om de in artikel 26.3 bedoelde maximale aansprakelijkheid te beperken tot viermaal de Vergoeding per jaar is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr. 175
Onderwerp: arbit 26.1 /NVI 106

Vraag:

"Het door ons gedane voorstel was vooral bedoeld om voor duidelijkheid te zorgen. Indien het geen uitputtende lijst is, ontstaat er alsnog onduidelijkheid over welke schade gevorderd kan worden. Indien dit niet geaccepteerd kan worden, stellen wij aanvullend bij het voorstel van aanbestedende dienst voor op voorhand duidelijk te maken dat bepaalde indirecte schadeposten niet voor vergoeding in aanmerking komen.

Kan Aanbestedende Dienst met onderstaande aanvullende bepaling instemmen? Zo nee, waarom niet?

"De aansprakelijkheid van partijen voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste

besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie.””

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord met het volgende:

“De aansprakelijkheid van partijen voor gedeelde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.”

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
176

Onderwerp:
arbit 22.1 / NVI 109

Vraag:

Inschrijver meent dat aanbestedende dienst artikel 22 en 23 door elkaar haalt. Bij artikel 22 gaat het om medewerkers en niet om derde partijen (toeleveranciers). Inschrijver levert een SaaS-dienst en kan daarbij niet afhankelijk zijn van een veto van een enkele klant. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst nogmaals het recht van bezwaar zoals initieel door ons voorgesteld in overweging te nemen. Bij artikel 23.1 heeft u daar reeds akkoord op gegeven. Het antwoord dat u bij artikel 22.1 geeft, lijkt echter het antwoord te zijn wat eigenlijk bij artikel 23.1 hoort.

Antwoord:

Excuus, de vraag is inderdaad verkeerd gelezen. Uw eerdere voorstel is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
177

Onderwerp:
arbit 17.5 / NVI 112

Vraag:

Deze boete acht inschrijver disproportioneel, omdat niet elke overtreding even zwaar is en ten tweede omdat boetes in hun aard onbeperkt zijn omdat het per overtreding geldt. Inschrijver begrijpt wel waarom aanbestedende dienst een boetebepaling wenst op te nemen in de voorwaarden maar stelt voor de boete meer redelijk te maken door of: (1) deze te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 10.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt of (2) dat de boete pas opeisbaar is, indien deze schending door een bevoegde rechter is vastgesteld.

Kunt u aangeven welke optie uw voorkeur heeft?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord met het verlagen van het boetebedrag zoals genoemd in artikel 17.5 tot een bedrag van 20.000 euro per overtreding.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.

178

Onderwerp:

Arbit 15.1/ NVI 115

Vraag:

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dat niet geldt voor de wijze waarop de implementatiekosten in rekening worden gebracht? Het heeft namelijk geen zin om af te spreken dat een deel vooraf kan worden gefactureerd als dat gedeelte vervolgens pas na acceptatie door aanbestedende dienst hoeft te worden betaald.

Antwoord:

Dit kan Aanbestedende dienst bevestigen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.

179

Onderwerp:

arbit 14.3

Vraag:

Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om artikel 14.3 aan te passen zodat het duidelijk is dat de geïnde contractuele boete van het eventuele nog te claimen schadebedrag wordt afgehaald. Indien dit niet op deze manier wordt gedaan wordt inschrijver in feite dubbel beboet, hetgeen proportioneel noch redelijk is. Is dit akkoord?

Antwoord:

Boetes en schadevergoedingen dienen verschillende doelen en dienen daarom niet met elkaar verrekend te kunnen worden.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.

180

Onderwerp:

arbit 8.4

Vraag:

Inschrijver kan dit antwoord niet rijmen met het antwoord dat bij nr. 126 van NvI 1 is gegeven. U heeft daarbij akkoord gegeven op dat de IE-rechten ten aanzien van de prestatie bij Wederpartij berusten. Er is in dat verband ook geen sprake van een overdracht van enige IE-rechten. Hierdoor dient artikel 8.4 derhalve ook niet van toepassing te zijn. Onze klanten krijgen enkel een gebruiksrecht en geen rechten om de prestatie verder door te ontwikkelen. We verzoeken aanbestedende dienst nogmaals artikel 8.4 buiten toepassing te verklaren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
181

Onderwerp:
arbit 8.3

Vraag:

Inschrijver kan dit antwoord niet rijmen met het antwoord dat bij nr. 126 van NvI 1 is gegeven. U heeft daarbij akkoord gegeven op dat de IE-rechten ten aanzien van de prestatie bij Wederpartij berusten. Er is in dat verband ook geen sprake van een overdracht van enige IE-rechten. Hierdoor dient artikel 8.3 derhalve ook niet van toepassing te zijn. We verzoeken aanbestedende dienst nogmaals artikel 8.3 buiten toepassing te verklaren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
182

Onderwerp:
Arbit 8.2, vervolg op NVI vraag 125 en 126

Vraag:

Inschrijver kan dit antwoord niet rijmen met het antwoord dat bij nr. 126 van NvI 1 is gegeven. U heeft daarbij akkoord gegeven op dat de IE-rechten ten aanzien van de prestatie bij Wederpartij berusten. Er is in dat verband ook geen sprake van een overdracht van enige IE-rechten. Hierdoor dient artikel 8.2 derhalve ook niet van toepassing te zijn. Onze klanten krijgen enkel een gebruiksrecht en geen rechten om de prestatie verder door te ontwikkelen. Het buiten toepassing verklaren van artikel 8.2 heeft geen invloed op de

verleende gebruiksrechten. We verzoeken aanbestedende dienst nogmaals artikel 8.2 buiten toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.

183

Onderwerp:

NVI 133 / E70

Vraag:

Als antwoord op NVI vraag 133 geeft u aan dat er koppelingen gewenst zijn met BAG, KVK en BGT. Deze staan niet allemaal benoemd in E70. Kunt u nogmaals bevestigen dat deze wel binnen scope van de aanbidding zijn?

Antwoord:

Het eerdere antwoord "denk bijvoorbeeld aan:", is uiteindelijk niet van toepassing. De scope zijn die koppelingen die genoemd zijn binnen het prijzenblad.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.

184

Onderwerp:

NVI vraag 21 / E73

Vraag:

Vervolg op NVI vraag 21 In uw antwoord geeft u het volgende aan: 'dit kunt u dus meenemen in uw aanbod'. In het kader van een gelijk level playing field vind inschrijver deze opmerking niet duidelijk genoeg. U heeft meerdere keren aangegeven niet over een digikoppeling te beschikken, voor het voldoen aan het PvE en een werkende oplossing is dit noodzakelijk. Klopt onze aanname dat iedere inschrijver de digikoppeling mee moet nemen in haar inschrijving? Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Daar waar Digikoppeling noodzakelijk is verzoeken wij u deze ook op te nemen in uw aanbidding; hiertoe is ook een aanpassing in het prijzenblad gedaan.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
185

Onderwerp:
vervolg op nvi vraag - 6 prijzenblad

Vraag:

Vervolg op nvi vraag 6: U geeft aan geen significante verandering in het aantal gebruikers te verwachten. Mocht dit onverhoopt wel het geval zijn, denk hierbij aan wezenlijke veranderingen zoals herindeling, overnames en/of samenwerkingen, bent u dan bereid om bij een afwijking van meer dan 10% van het aantal gebruikers met elkaar in hierover in gesprek te gaan? Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Hier gaan wij mee akkoord

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024

Ref.nr.
186

Onderwerp:
E38/E51

Vraag:

Vervolg op NVI vraag 163: Wij attenderen VNOG op het feit dat geen enkele van onze 100 klanten gebruik maakt van 3 afzonderlijke omgevingen. Binnen de aangeboden 2 omgevingen kan gebruik gemaakt worden van een testmodus die ingezet wordt voor opleiding. Een derde omgeving leidt hiermee enkel tot extra functioneel beheer wat onnodig is. Met het bovenstaande in gedachte: kunt u alsnog akkoord gaan met ons voorstel?

Antwoord:

Niet akkoord. De VNOG wenst 3 omgevingen die volledig van elkaar gescheiden zijn. Een testmodus is hiervoor niet voldoende. Wij realiseren dat dit tot extra functioneel beheer kan leiden, maar wijken desondanks niet af.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 20 sep. 2024