

Burgerzaken Nvl

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op	gepubliceerd
62	Instructie	Flowchart	SA-1-15 Prioriteiten	Betreft "De opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten." In de praktijk blijkt dat het vaststellen van de juiste prioriteit niet altijd eenvoudig is, zeker niet voor medewerkers van opdrachtgever die dit niet frequent doen. Opdrachtnemer heeft daar een afkorting met geschikte medewerkers voor aangeregt. Als de opdrachtgever zelf de prioriteit vaststelt van wat dit het beste te vaak wordt gebruikt, niet te vaak en eenvoudig het bidden tot een voorbeeld. Ook u voor het bepalen van de prioriteit de tekst aanpassen door deze: De opdrachtgever geeft bij het medien de prioriteit aan, de opdrachtnemer toetst deze. De prioriteit wordt door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever gecommuniceerd. Bij vervolg met de opgegeven prioriteit informeren de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking	Dit is niet akkoord. De opdrachtgever stelt de prioriteit van een incident vast aangaten die in staat is de impact te bepalen voor de bedrijfskritische processen en/of uithal van dienstverlening. Indien opdrachtnemer vragen heeft over de prioriteitsbepaling ertelt onderlinge afstemming plaats en kan de escalatieprocedure in werking treden indien geen overeenstemming wordt bereikt.	8-10-2020	13 okt
62	Instructie	Flowchart	SA-1-15 Incident management	Instructie maakt onderscheid tussen reactiesnelheid en opschrijven voor incidenten in de Saas-omgeving (Dienstverleningsomgeving) of een server die niet ingepakt en incidenten met betrekking tot de software (Dienstverlening) en niet goed werkende selectie van gegevens of een mogelijk programmafout. Hierbij is het uitgangspunt dat dingen in de Saas-omgeving onder rapportage worden dan dingen in de software. Instructie hanteert de volgende lpt): Reactiesnelheid beschikbaarheid Saas-dienst: 24-24 uur 24-24 uur 24-24 uur 24-24 uur Reactiesnelheid functionele incidenten (software): 24-24 uur 24-24 uur 24-24 uur 24-24 uur Opschrijven beschikbaarheid Saas-dienst: 24-24 uur 24-24 uur 24-24 uur 24-24 uur Opschrijven functionele incidenten (software): 24-24 uur 24-24 uur 24-24 uur 24-24 uur	Opdrachtnemer wordt dit te bevestiging aan. Voor ons zijn de KPI's die betrekking hebben op de dienstverlening van belang, en niet zozeer de componenten waaruit deze zijn opgebouwd.	8-10-2020	13 okt
63	Instructie	Flowchart	DAF-1-12 Back-up van data en installatiegegevens, restore en update	De resultaten van de monitoring zijn de instructie van de geschiedenis output in een behaald beschikbaarheidspercentage gedurende een bepaalde periode. Klopt deze aanname?	Dit is akkoord.	8-10-2020	13 okt
64	Instructie	Flowchart	DAF-1-12 Monitoring van de Dienstverlening	De resultaten van de monitoring zijn de instructie van de geschiedenis output in een behaald beschikbaarheidspercentage gedurende een bepaalde periode. Klopt deze aanname?	Dit is akkoord.	8-10-2020	13 okt
65	Instructie	Flowchart	DAF-1-12 Alleen van een incident	Standaard wordt een MR door instructie binnen 5 werkdagen opgelost. Is dat akkoord?	Opdrachtnemer is niet akkoord.	8-10-2020	13 okt
66	Instructie	Flowchart	DAF-1-12 Alleen van een incident	Instructie hanteert de werkwijze dat de prioriteit van een incident wordt vastgesteld via een prioriteits matrix in wederzijdse afstemming. Opdrachtnemer kan de prioriteit verhogen wanneer gewenst. Is dat akkoord?	Opdrachtnemer is niet akkoord. De prioriteit wordt door de opdrachtgever op objectief mogelijk ingeschat conform tabel. Indien opdrachtnemer het incident sneller wil o.p. kan afhankelijk, is dit natuurlijk akkoord, maar hiervoor heeft de prioriteit niet te worden aangepast.	8-10-2020	13 okt
67	Instructie	Flowchart	DAF-1-12 Incident Management	De standaard rapportage van instructie rapporteert niet naar KPI overzicht praktische incident registratie anders dan back-up en een overzicht van het aantal beheerincidenten. Dit valt onder technische beheer en is de verantwoordelijkheid van de instructie. Vooral aan de laatste om te laten vervallen: "Ook praktische incidenten worden vastgelegd en geregistreerd in de Service Management Rapportage" Beroep u bereid dit aan te passen?	Opdrachtnemer is niet akkoord met tekstaanpassing. Opdrachtnemer is het wens dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het signaleren en oplossen van praktische incidenten. Opdrachtnemer wordt inzicht in deze praktische incidenten en wel hiervoor met opdrachtnemer in gesprek kunnen gaan aan de hand van de KPI's.	8-10-2020	13 okt
68	Instructie	Flowchart	DAF-1-12 Incident Management	Regio 12-12-2020 aan de rapportage geeft instructie geen inzicht in onderliggende technische beheerprocedures en bijbehorende activiteiten. Instructie rapporteert op KPI's (incident, beschikbaarheid, uptime). Capaciteitsbelasting wordt alleen geregistreerd voor storage en backup. Gaat u hiermee akkoord.	Opdrachtnemer is akkoord mits de incidenten die te maken hebben met de onderliggende technische processen en bijbehorende activiteiten geregistreerd worden aan opdrachtnemer.	8-10-2020	13 okt
69	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	Instructie stelt voor dat de tekst voor aanmelding onderhoud changes wordt aangepast met firewall updates, security updates, bug fixes kunnen eerder uitgevoerd worden dan de hier gestelde 10 dagen. Bent u bereid dit aan te passen?	Opdrachtnemer is akkoord met tekstaanpassing. De opdrachtgever wordt altijd vooraf geïnformeerd over changes en opdrachtnemer geeft akkoord voor verdere uitvoering van changes in firewall updates, security updates en bug fixes.	8-10-2020	13 okt
70	Instructie	Flowchart	DFA-1-12 Procedure	Ten aanzien van de maandelijkse Service Rapportage kan een relatie gemaakt worden tussen de afgenomen diensten zoals geprojecteerd in de factuur en zoals geprojecteerd in de rapportage door middel van de Dienstverleningsomgeving. Deze service rapportage geeft niet voor alle incidenten van een factuur een vermelding zoals verwacht. Dit is niet altijd een reden te maken met inbreng en een aanpak van opdrachtnemer. Voldoet dat voor opdrachtnemer?	Opdrachtnemer is akkoord.	8-10-2020	13 okt
71	Instructie	Flowchart	DFA-1-12 Audit	De overeenkomst regelt alle locaties en aanpakgebieden, graag zien wij deze structureel. Bij het ontbreken van deze toegankelijkheid in Leverancier een direct operationeel bode van EUR 25.000, per incident verschuldigd. Kan ook verwijderd uit de DFA. Bent u bereid dit aan te passen?	Opdrachtnemer is niet akkoord. De overeenkomst regelt alle locaties en aanpakgebieden, graag zien wij deze structureel. Bij het ontbreken van deze toegankelijkheid in Leverancier een direct operationeel bode van EUR 25.000, per incident verschuldigd. Kan ook verwijderd uit de DFA. Bent u bereid dit aan te passen?	8-10-2020	13 okt
72	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	Gedurende een voor KPI en KPI voor alle omvang van de productieomgeving. Dit is mogelijk maar heeft ook een privacyrechtelijk effect.	Dit geldt voor productieomgeving. Opdrachtnemer wil dataverlies tot een minimum beperken en is geïnteresseerd welke technische oplossingen de instructie hiervoor gebruikt.	8-10-2020	13 okt
73	Instructie	Flowchart	DFA-1-12 Audit	Besluitvorming zijn reeds opgenomen in de overeenkomst. De overeenkomst prevalent in rangorde boven het DFA. Wij verzekeren u ook ook deze bode te laten vervallen in de DFA. Bent u daartoe bereid?	Opdrachtnemer is akkoord.	8-10-2020	13 okt
74	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	Wat is de omvang (TI) van de specifieke datasets die een langere bewaartermijn vereisen?	Zie ook bijlagen 12 en 13 migratiestrategie en aanpak. Bij de gegevens van de huidige omgevingen wordt gebruik gemaakt van de volgende gegevens:	8-10-2020	13 okt
75	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	Vraag 1: Wat is de huidige dataomvang (TI) gerelateerd aan de huidige omgeving? Vraag 2: Hoeveel van deze data dient te worden gemigreerd naar de nieuwe informatieomgeving?	Zie tabel 12 en 13 migratiestrategie en aanpak. Bij de gegevens van de huidige omgevingen wordt gebruik gemaakt van de volgende gegevens:	8-10-2020	13 okt
76	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	In het geval van een eenmalige calamiteit, geldt uithalen van de volledige productieomgeving voor alle gebruikers of voor een gedeelte van de informatieomgeving voor een beperkt aantal gebruikers?	Uithalen geldt voor de volledige productieomgeving voor alle gebruikers.	8-10-2020	13 okt
77	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	De SA die u voorstaat past volgens ons niet binnen een Saas dienstverlening. Graag leveren wij ons standaard Saas SA documentatie aan. Staat u hiervoor open?	Opdrachtnemer is niet akkoord.	8-10-2020	13 okt
78	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	Opdrachtnemer is niet akkoord. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor technisch beheer, echter voor het uitvoeren van de regulerende door opdrachtnemer, wil opdrachtnemer geïnformeerd worden met een service rapportage over het gepland technisch onderhoud.	Opdrachtnemer is niet akkoord. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor technisch beheer, echter voor het uitvoeren van de regulerende door opdrachtnemer, wil opdrachtnemer geïnformeerd worden met een service rapportage over het gepland technisch onderhoud.	8-10-2020	13 okt
79	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	U geeft aan dat de release dienen te worden gedownload met niet standaard changes. Instructie hanteert hier een andere werkwijze voor. De changes zijn wel digitaal te downloaden als release c.q. patch updates. Is dat akkoord?	Opdrachtnemer is akkoord.	8-10-2020	13 okt
80	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	U vraagt partnerbode en een medische oplossing. Dit is ook ons beleid. Met name het nakomen van afspraken en gezamenlijk de verbetering en vernieuwing oplossingen van belang om partnerbode in contact te brengen en waar u maken (als geen losse woorden).	Als mensen worden bevestigd of via beantwoording in het Pdf. Aan een team moeten worden worden (breed-net criteria). U vraagt bij voorbeeld een akkoord op een door u voorgestelde aanpak. We kunnen daar op basis van een beschrijving met direct een uitpakket over doen. De aanpak (implementatieplan) is onderdeel van de beschrijving. U kunt daar een beschrijving geven op welke aanpak u voortzet om te kunnen komen en beschrijven van de verbetering en vernieuwing te komen.	8-10-2020	13 okt
81	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	Bij de bestelling van de eisen en wensen hebben we te maken met nog een aantal onderdelen en specificaties. Met name in de koppelingen en de directe omgeving van het burgerzakenstelsel. Dit vraagt om een specifieke en afstemming en afstemming om de juiste implementatie oplossing. Uiteraard gaan we daar aan tegemoet komen, en wilt dit ook binnen de aanpak die we 'ja' zeggen. Het is op dit moment echter ongeveer 100% ja te zeggen tegen het moment van oplossing. Dat willen we graag in overleg met jullie doen, om ook de juiste prioriteiten te stellen. Mochten we de aanpak bestelling gepast krijgen, dan is dit één van de eerste acties. Verder is nu onderstaand verslag.	De eigen Verklaring waarvoor in 6.2.3 wordt verwezen, betreft het Europese Aanbestedings Document, zoals u ook in het burgerzakenklader kunt lezen.	8-10-2020	13 okt
82	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	Wij laten 3 acties nemen en eisen. 1.Bestelling 1. Wensen en eisen die u al operationeel heeft. Deze wensen en eisen willen we voor 90% ook op de huidige datum operationeel hebben. Dit betreft naar schatting 80% van alle wensen en eisen. Hiervan behoren ook enkele wensen en eisen waar tegemoetkomende oplossingen voor hebben en de wens en eisen op een andere wijze (beter) gaan voldoen. 2.Bestelling 2. Wensen en eisen die u nu ook nog niet operationeel zijn of slechts gedeeltelijk operationeel zijn en waar u grote waarde aan hecht om niet te verliezen. Deze eisen en wensen gaan we in het eerste jaar na het begin van de aanpak operationeel maken. Dit is naar schatting 10 tot 15% van de wensen en eisen. 3.Bestelling 3. Wensen en eisen die u nu ook niet in de specificaties nog misten. Dit is naar schatting 15 tot 20% van de wensen en eisen, maar kunnen een grote impact hebben. Deze categorie eisen en wensen willen we na aanpak in co-actie oplossen en vervolgens de juiste oplossingen in overleg en juiste prioriteitsbepaling bepalen. We verzekeren u dringend akkoord te gaan met bovenstaande aanpak, zodat we in staat worden gesteld onze beloften ook te kunnen. Tevens vragen we uw akkoord om in het plan van aanpak de concretisering te geven welke eisen en wensen volgens ons onder categorie 2 en 3 vallen.	De eigen Verklaring waarvoor in 6.2.3 wordt verwezen, betreft het Europese Aanbestedings Document, zoals u ook in het burgerzakenklader kunt lezen.	8-10-2020	13 okt
83	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	In de aanbestedingsdocument (paragraaf 5.2) geeft u aan dat het referentiestelsel onderdeel aanpak dient te worden. Door wie moet dit formulier ondertekend worden? Door instructie, referent, of beiden?	Het woordje "onderstaand" vervalt in de tabel bij 5.2.5 "referentiestelsel". De referentie zal in de verificatiefase worden teruggevoerd. De ook vraag 4.	8-10-2020	13 okt
84	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	In beantwoording op vraag 1 van de nota van toelichting geeft u aan dat u uit gaat van 900.000 inwoners. In het aanbestedingsdocument heeft u eerder 873.000 inwoners benoemd en 890.000 inwoners (inclusief 10.000 inwoners van de gemeente Amsterdam). Het is niet duidelijk hoe u deze cijfers heeft vastgesteld. Het is niet duidelijk hoe u deze cijfers heeft vastgesteld. Het is niet duidelijk hoe u deze cijfers heeft vastgesteld.	De huidige stand van zaken op de datum van vandaag is dat gem. Amsterdam 873.800 inwoners heeft en Wijk 20-451.	8-10-2020	13 okt
85	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	U vraagt partnerbode en een medische oplossing. Dit is ook ons beleid. Met name het nakomen van afspraken en gezamenlijk de verbetering en vernieuwing oplossingen van belang om partnerbode in contact te brengen en waar u maken (als geen losse woorden).	De eigen Verklaring waarvoor in 6.2.3 wordt verwezen, betreft het Europese Aanbestedings Document, zoals u ook in het burgerzakenklader kunt lezen.	8-10-2020	13 okt
86	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	U vraagt partnerbode en een medische oplossing. Dit is ook ons beleid. Met name het nakomen van afspraken en gezamenlijk de verbetering en vernieuwing oplossingen van belang om partnerbode in contact te brengen en waar u maken (als geen losse woorden).	Het aanbestedingsdocument bestaat uit 11 delen, naast twee handleidingen en een medische beheer betreft dit operationele medewerkers. Bijvoorbeeld: Medische beheer, Basis informatie specialist, Inloop, Gegevensverwerking, Gegevensverwerking & Verificatie, Onderzoek en kwaliteits, Handleidingen, Inloopmedewerker.	8-10-2020	13 okt
87	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	U vraagt partnerbode en een medische oplossing. Dit is ook ons beleid. Met name het nakomen van afspraken en gezamenlijk de verbetering en vernieuwing oplossingen van belang om partnerbode in contact te brengen en waar u maken (als geen losse woorden).	De eigen Verklaring waarvoor in 6.2.3 wordt verwezen, betreft het Europese Aanbestedings Document, zoals u ook in het burgerzakenklader kunt lezen.	8-10-2020	13 okt
88	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	U vraagt partnerbode en een medische oplossing. Dit is ook ons beleid. Met name het nakomen van afspraken en gezamenlijk de verbetering en vernieuwing oplossingen van belang om partnerbode in contact te brengen en waar u maken (als geen losse woorden).	Het aanbestedingsdocument bestaat uit 11 delen, naast twee handleidingen en een medische beheer betreft dit operationele medewerkers. Bijvoorbeeld: Medische beheer, Basis informatie specialist, Inloop, Gegevensverwerking, Gegevensverwerking & Verificatie, Onderzoek en kwaliteits, Handleidingen, Inloopmedewerker.	8-10-2020	13 okt
89	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	U vraagt partnerbode en een medische oplossing. Dit is ook ons beleid. Met name het nakomen van afspraken en gezamenlijk de verbetering en vernieuwing oplossingen van belang om partnerbode in contact te brengen en waar u maken (als geen losse woorden).	De eigen Verklaring waarvoor in 6.2.3 wordt verwezen, betreft het Europese Aanbestedings Document, zoals u ook in het burgerzakenklader kunt lezen.	8-10-2020	13 okt
90	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	U vraagt partnerbode en een medische oplossing. Dit is ook ons beleid. Met name het nakomen van afspraken en gezamenlijk de verbetering en vernieuwing oplossingen van belang om partnerbode in contact te brengen en waar u maken (als geen losse woorden).	Het aanbestedingsdocument bestaat uit 11 delen, naast twee handleidingen en een medische beheer betreft dit operationele medewerkers. Bijvoorbeeld: Medische beheer, Basis informatie specialist, Inloop, Gegevensverwerking, Gegevensverwerking & Verificatie, Onderzoek en kwaliteits, Handleidingen, Inloopmedewerker.	8-10-2020	13 okt
91	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	U vraagt partnerbode en een medische oplossing. Dit is ook ons beleid. Met name het nakomen van afspraken en gezamenlijk de verbetering en vernieuwing oplossingen van belang om partnerbode in contact te brengen en waar u maken (als geen losse woorden).	Het aanbestedingsdocument bestaat uit 11 delen, naast twee handleidingen en een medische beheer betreft dit operationele medewerkers. Bijvoorbeeld: Medische beheer, Basis informatie specialist, Inloop, Gegevensverwerking, Gegevensverwerking & Verificatie, Onderzoek en kwaliteits, Handleidingen, Inloopmedewerker.	8-10-2020	13 okt
92	Instructie	Flowchart	SA-1-12 Inhoud onderhoud	U vraagt partnerbode en een medische oplossing. Dit is ook ons beleid. Met name het nakomen van afspraken en gezamenlijk de verbetering en vernieuwing oplossingen van belang om partnerbode in contact te brengen en waar u maken (als geen losse woorden).	Het aanbestedingsdocument bestaat uit 11 delen, naast twee handleidingen en een medische beheer betreft dit operationele medewerkers. Bijvoorbeeld: Medische beheer, Basis informatie specialist, Inloop, Gegevensverwerking, Gegevensverwerking & Verificatie, Onderzoek en kwaliteits, Handleidingen, Inloopmedewerker.	8-10-2020	13 okt