

Algemene informatie

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

Toelichting:

Naar aanleiding van gestelde vragen is het prijzenblad aangepast. Tegelijkertijd met publicatie van deze Nota van Inlichtingen is het herziene prijzenblad gepubliceerd. Het is, op straffe van uitsluiting, niet langer toegestaan om met een eerdere versie van het prijzenblad in te schrijven.

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1	Onderwerp: Beschrijvend document, pagina 17, 3.3.2
	Vraag: Mogen we aannemen dat u hier een verwijzing naar de ARBIT 2022 bedoelt in plaats van de ARVODI 2018?
	Antwoord: Dit is inderdaad een verschrijving. ARBIT 2022 is van toepassing.
	Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
	Beantwoord op: 6 sep. 2024
Ref.nr. 2	Onderwerp: Bijlage 3 - Prijzenblad
	Vraag: Op het prijzenblad geeft u aan dat de eenmalige prijs de kosten voor gebruik tijdens het eerste jaar tijdens de implementatie en 12 maanden vanaf go live dienen te bevatten. Echter in de prijsformules hanteert u voor de berekening van de kosten per onderdeel D6 - 1 jaar. Dit zou dus D6 - 2 jaar moeten zijn. Kunt u hier de formules op het prijzenblad op aanpassen?
	Antwoord: Dit is niet correct. Voor de TCO is besloten voor alle partijen te rekenen met 9 jaren na de eenmalige kosten. De tekst in het prijsjabloon is aangepast.
	Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
	Beantwoord op: 6 sep. 2024
Ref.nr.	Onderwerp:

3 Bijlage 3 - Prijzenblad

Vraag:

Wat is de reden dat voor de TCO de vereiste koppelingen over 5 jaar worden berekend en niet over de periode van 10 jaar?

Antwoord:

Wordt aangepast op het prijzenblad

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr. 4 **Onderwerp:** Bijlage 3 - Prijzenblad

Vraag:

U maakt op het prijzenblad onderscheid tussen eenmalige kosten voor de Oplossing en eenmalige kosten voor de implementatie. Kunt u het verschil tussen beide kostenposten nader toelichten?

Antwoord:

Hiermee bieden wij de mogelijkheid om deze kosten te splitsen. Wij gaan er vanuit dat voor het beschikbaar stellen van de Oplossing andere kosten zijn dan voor de daadwerkelijke implementatie hiervan.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr. 5 **Onderwerp:** Bijlage 3 - Prijzenblad

Vraag:

De formule in het prijzenblad berekent de eenmalige en jaarlijkse kosten per gebruiker nu op basis van het verwachte aantal gelijktijdige gebruikers. Het is gebruikelijk dat dit berekend wordt over het totale aantal gebruikers (en dat het bedrag per gebruiker dus lager ligt) of een site licentie geldt. Dit omdat het totale aantal gebruikers een gegeven is en het verwachte aantal gelijktijdige gebruikers een schatting. Aangezien de veiligheidsregio aangeeft voor een site licentie te kiezen, vragen we u om één prijs aan te houden voor de applicatie en dit niet te baseren op het aantal gebruikers. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen? Zo nee, kunt u gedetailleerd motiveren waarom voor de huidige aanpak is gekozen?

Antwoord:

Het prijzenblad is aangepast naar site licentie

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr. 6
Onderwerp: Bijlage 3 - Prijzenblad

Vraag:
Er wordt nu gesproken over 264 eindgebruikers. Is er de verwachting dat dit aantal de komende jaren significant gaat stijgen of dalen?

Antwoord:
Nee, er worden geen significante afwijkingen verwacht

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr. 7
Onderwerp: Bijlage 7, Verwerkersovereenkomst

Vraag:
Met betrekking tot artikel 11 (audits), graag deze formulering aanhouden n.a. v. de standaard verwerkersovereenkomst zoals de IBD die hanteert: Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.

Antwoord:
Dit is akkoord, wij nemen de tekst van de IBD over op dit punt.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr. 8
Onderwerp: 5. Optionele componenten

Vraag:
Wat is uw verwachting bij de optionele componenten? Sommige

componenten hebben daadwerkelijk één of meerdere vragen erin, andere niet. Wat verwacht u van de opdrachtnemer qua inlevering op dit onderdeel?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 51.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

9

Onderwerp:

5. Optionele componenten

Vraag:

U vraagt optionele componenten uit. Hoe verhoudt dit zich tot de aanbesteding en de score op de kwaliteit? Hoe neemt u deze optionele componenten mee in de beoordeling en hoe zorgt u hier voor een gelijk speelveld? Wij vragen u dringend deze onderdelen als wensen op te nemen en deze als zodanig te beoordelen.

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 51.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

10

Onderwerp:

E94

Vraag:

Onze ontwikkelcyclus omvat zeswekelijkse releases, waarbij het ontwikkelteam vier weken aan ontwikkeling besteedt en twee weken aan kwaliteitscontrole. Dit zorgt voor stabiele en succesvolle releases.

We hanteren tweewekelijkse sprints, waarna klanten de gelegenheid krijgen de opgeleverde functionaliteiten te testen. De software wordt vervolgens in de week na de derde sprint werkelijk uitgerold, waardoor klanten niet onverwachts met nieuwe software worden geconfronteerd.

Onze SaaS-oplossing maakt het echter mogelijk om op elk moment minor verbeteringen door te voeren, zoals het oplossen van productieverstorende bugs en het uitvoeren van security patches. Dit maakt het lastig om strikt aan de eis te voldoen dat releasementen minimaal 2 weken van tevoren moeten worden vastgesteld. Ziet u bezwaren tegen onze werkwijze, en zo ja, welke?

Antwoord:

Er worden hier geen bezwaren gezien, dus akkoord met uw werkwijze

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
11

Onderwerp:
E93

Vraag:

De beschreven bonus/malusregeling is een vergaande bepaling. Opdrachtnemer acht het buitenproportioneel en geen goede basis voor een langdurig partnership en samenwerking om aanvullende boetebepalingen op te nemen. Op basis van de ARBIT heeft opdrachtgever al mogelijkheden Inschrijver 'op de vingers te tikken' bij het niet behalen van service levels. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de bonus/malus regeling te schrappen. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Deze bonus/malus regeling blijft van kracht; Opdrachtgever er vanuit dat in een goede relatie de regeling niet nodig is, maar wil deze wel vastgelegd zien als er mogelijk toch problemen ontstaan.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
12

Onderwerp:
E93

Vraag:

"Oplossing in volgende reguliere versie"

Omdat wij scrum werken en kort achter elkaar releasen, zou er erg weinig tijd zijn voor de ontwikkeling. Zoals de eis nu is omschreven, zou in de praktijk 'volgende reguliere versie' zelfs kunnen betekenen dat er in een dag opgeleverd dient te worden. Om het werkbaar te houden verzoeken wij u om "volgende reguliere versie" te vervangen door "planmatig".

Antwoord:

De eis zal veranderd worden in "Oplossing in de twee daaropvolgende releases"

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
13

Onderwerp:
E92

Vraag:

Wij beschikken over een gebruikersvereniging en een community platform waar onze klanten samenkomen en veelvoorkomende problemen en ervaringen kunnen delen. Voldoet deze aanpak, volgens u, aan uw vereiste om inzicht te hebben in de meldingen van andere klanten?

Antwoord:

Nee, dit voldoet niet. Wij verwachten minimaal een overzicht op een storingspagina of een structurele rapportage van veel voorkomende problemen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
14

Onderwerp:
E86

Vraag:

Inschrijver garandeert op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur een beschikbaarheid van 99,9%. Dit percentage is per maand en exclusief gepland onderhoud. Al onze (meer dan 80) klanten zijn akkoord met deze beschikbaarheid.

Gaat u akkoord met deze marktconforme beschikbaarheid? Zo nee, wat zijn de knelpunten die u ervaart?

Antwoord:

Niet akkoord. Hiermee is geen enkele zekerheid m.b.t. de beschikbaarheid omdat er onbeperkt gepland onderhoud kan plaatsvinden gedurende werkdagen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
15

Onderwerp:
E85

Vraag:

Gezien het feit dat wij een uniforme SaaS-dienst aanbieden aan al onze klanten, hanteren we een enkele SLA die universeel van toepassing is. We hebben een proces ontwikkeld, in samenwerking met de gebruikersvereniging, om deze SLA jaarlijks te evalueren en bij te stellen

waar nodig.

Het beheren van meer dan 80 verschillende SLA-versies is voor ons praktisch onhaalbaar. Daarom prefereren wij het vastleggen van eventuele klantspecifieke afspraken in de hoofdovereenkomst of in aanvullende documenten, zoals het releasebeleid.

Gaat u akkoord om de details van de SLA en andere documentatie tijdens de implementatiefase te bespreken, met als doel afwijkende afspraken op te nemen in de hoofdovereenkomst? Zo niet, welke knelpunten ziet u?

Antwoord:

Dit is akkoord indien deze afspraken binnen de gestelde eisen van de aanbesteding dienen te vallen

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
16

Onderwerp:
E85

Vraag:

Gezien de meerdere aanbestedingen voor een zaaksysteem die momenteel lopen, stellen wij voor om de administratieve lasten voor zowel Inschrijver als Opdrachtgever te verlagen door toe te staan dat aan de vereiste van een SLA bij voorlopige gunning wordt voldaan.

Het lijkt ons logisch en efficiënt dat enkel van de (voorlopig) winnende inschrijver verwacht wordt een SLA te overleggen. Graag uw akkoord hierop.

Antwoord:

Dit is akkoord waarbij wij erop willen wijzen dat de dan te bespreken SLA binnen de gestelde eisen van de aanbesteding dienen te vallen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
17

Onderwerp:
E84

Vraag:

Wat wordt precies bedoeld met de technische implementatie van het zaaksysteem?

Wij kunnen binnen een termijn van drie maanden een functionerende omgeving beschikbaar stellen voor de veiligheidsregio. Het realiseren van de benodigde koppelingen hangt echter mede af van de medewerking en de levering door externe leveranciers.

Bent u het hiermee eens? Zo niet, kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord:

Er wordt een technische oplevering inclusief afgesproken koppelingen verwacht. Uiteraard is de opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor vertraging door een derde partij.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
18

Onderwerp:
E84

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de functionele implementatie de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever is?

Antwoord:

Dit is correct. Opleidingen voor specialisten en trainers zijn wel, conform het prijsjabloon, onderdeel van de uitvraag.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
19

Onderwerp:
E80

Vraag:

Wij hebben eerder succesvol de opleiding van eindgebruikers verzorgd via het concept 'train-de-trainer'. Hierbij wordt een select aantal medewerkers van de opdrachtgever opgeleid tot trainer om de eindgebruikers op te leiden. Staat u open voor deze werkwijze of wenst u de opleiding volledig uit te besteden aan de leverancier?

Antwoord:

De VNOG staat open voor deze werkwijze en is aangepast in het prijsjabloon, dit houdt in dat wij alleen train-de-trainer opleidingen uitvragen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
20

Onderwerp:
E78

Vraag:

Het is voor ons zonder specifieke gegevens, datamodellen en aantallen niet mogelijk om de kosten van een migratie in te schatten en hier een plan voor op te stellen; dit brengt een groot risico met zich mee. Wij vragen u dan ook de migratie als optioneel onderdeel op te nemen en de leveranciers een schatting te laten doen op basis van door u verstrekte aantallen en datamodellen. Kunt u deze aantallen en datamodellen verschaffen? Wij benadrukken deze schatting buiten de prijs te laten zodat tijdens de implementatie in goed overleg de werkzaamheden afgestemd kunnen worden en er geen voordeel is voor de huidige leverancier. Dit ook i.v.m. een gelijk speelveld.

Antwoord:

De VNOG zal dit als optioneel opnemen en inschrijvers vragen een schatting te doen op basis van de voorhanden zijnde gegevens. Waar mogelijk worden de gegevens nog aangevuld voor de inleverdatum van NvI2

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
21

Onderwerp:
E73

Vraag:

Mogen wij er vanuit gaan dat de opdrachtgever een Digikoppeling adapter levert en van welke partij maakt u hiervoor gebruik?

Antwoord:

Nee, de VNOG beschikt niet over een Digikoppeling adapter

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
22

Onderwerp:
E70

Vraag:

Wij begrijpen uit uw Informatie-architectuur DMS (Bijlage 8) dat veel integraties moeten worden gerealiseerd voor archiefdoeleinden. Kunnen wij aannemen dat u dit wil realiseren op basis van de StUF-ZKN DMS 1.1

standaard zoals voorgeschreven door het Forum Standaardisatie en benoemd in de uitgangspunten?

Antwoord:

Per integratie moet gekeken worden hoe deze te koppelen. Zo zal iBabs via Stuf ZKN gaan, maar zal Facilitor via een REST-API gekoppeld moeten worden. Randvoorwaardelijk is dat het voldoet aan de voorschriften van forum standaardisatie.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
23

Onderwerp:
E70 (DSO-SWF)

Vraag:

Kunt u aangeven of u al een integratiepartij (zoals Enable-U) beschikbaar heeft voor het ontsluiten van het DSO of dat u wenst dat dit in het aanbod meegenomen wordt?

Antwoord:

De VNOG heeft geen integratiepartij beschikbaar, dit kunt u dus meenemen in uw aanbod

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
24

Onderwerp:
E70 (Datawarehouse)

Vraag:

Voor het ontsluiten van gegevens vanuit het Zaaksysteem beschikken wij over een API interface waar op basis van bijvoorbeeld 'last modified' informatie uit het zaaksysteem opgehaald kan worden. Wij gaan ervan uit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Zo niet, kunt u toelichten met welke standaard u deze eis wenst te realiseren?

Antwoord:

Indien u een API levert die over de volledige dataset gaat, dan kunnen wij hiermee akkoord gaan.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
25

Onderwerp:
E70

Vraag:

Kunnen wij er wat betreft de koppelingen met iBabs en FMIS van Facilitator vanuit gaan dat u een integratie wilt realiseren op basis van StUF-ZKN DMS 1.1? Zo niet, kunt u toelichten met welke standaard u deze applicaties wenst te koppelen?

Antwoord:

Per integratie moet gekeken worden hoe deze te koppelen. Zo zal iBabs via Stuf ZKN gaan, maar zal Facilitator via een REST-API gekoppeld moeten worden. Randvoorwaardelijk is dat het voldoet aan de voorschriften van forum standaardisatie.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
26

Onderwerp:
E70

Vraag:

Wij hebben door middel van 'drag and drop' de mogelijkheid om documenten vanuit OneDrive/Outlook te slepen naar het zaaksysteem, hebben een integratie met Teams en ten behoeve van Sharepoint hebben wij een API beschikbaar. Wij gaan ervan uit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Zo niet vragen wij u expliciet de koppelstandaard en functionele verwachtingen uit te schrijven.

Antwoord:

De door uw beschreven oplossingen voldoen aan de eis.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
27

Onderwerp:
E59

Vraag:

Wij geven de voorkeur aan het gebruik van de mailserver van de opdrachtgever voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Wij gaan ervan uit dat dit is toegestaan en dat op deze manier aan de eis wordt voldaan. Mocht dit echter niet het geval zijn, dan verzoeken wij u vriendelijk om verdere verduidelijking.

Antwoord:

"Voor het veilig versturen van e-mail is het toegestaan om gebruik te maken van de mailservers van de VNOG.

Het ontvangen van e-mail door niet Microsoft applicaties is standaard niet mogelijk.

Tevens ligt er vanuit beveiligingsmaatregelen een MFA eis."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

28

Onderwerp:

E57

Vraag:

Hoe ziet u de invulling van deze eis in de praktijk voor u? U vraagt een SaaS-oplossing uit, welke in de basis opereert op basis van een werkende internetverbinding. Het is dan ook niet conform voor een SaaS-oplossing om offline te werken. Wij verzoeken u om deze eis te laten vervallen.

Antwoord:

Deze eis zal niet vervallen. U kunt bijvoorbeeld voldoen aan deze eis door het tijdelijk mogelijk te maken op een tablet om documenten lokaal op te kunnen slaan en vervolgens weer te kunnen uploaden zodra er een internetverbinding aanwezig is. Dit gaat bijvoorbeeld om locaties waar de brandweer geen verbinding heeft maar wel wil kunnen raadplegen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

29

Onderwerp:

E51

Vraag:

Kunnen wij er vanuit gaan dat u een site licentie uitvraagt ongeacht het aantal gebruikers, zoals vermeld in het prijzenblad? Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Het prijzenblad zal worden aangepast naar site licentie

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

30

E35

Vraag:

Wij leveren een zaaksysteem en gaan uit van een zaakgerichte aanpak. Mocht er de wens zijn overzichten te genereren over klantcontacten en terugbelverzoeken is ons advies dit in te richten als zaak. Wij gaan ervan uit dat wij op deze manier voldoen aan de eis. Zo niet, welke knelpunten ziet u?

Antwoord:

Zie ook eis 34; Het gaat hierbij om de functionaliteit om ook eenvoudige terugbelverzoeken of klantcontacten te registreren.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

31

Onderwerp:

W5

Vraag:

Kunt u bevestigen dat bij W5 er 3 deelvragen zijn; C, D, E en dat er geen tekst/vragen zijn weggevallen?

Antwoord:

Dit kunnen wij bevestigen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

32

Onderwerp:

W2 E

Vraag:

Kunnen wij er vanuit gaan dat u bij W2E archiveren verwacht vanuit Outlook, Teams en Sharepoint en niet Word en Excel? Die documenten bevinden zich namelijk in Outlook, Sharepoint, Teams of het zaaksysteem en van daaruit worden ze gearhiveerd?

Antwoord:

Dit is een correcte aanname.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.**Onderwerp:**

33

E16

Vraag:

U vraagt in deze eis NEN-ISO 15489 en NEN-ISO 16175. NEN-ISO 16175 is de nederlandse norm welke gebaseerd is op de genoemde internationale norm 15489-1. Wij zijn NEN-ISO 16175 gecertificeerd en gaan er derhalve vanuit dat wij voldoen aan de eisen. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.

34

Onderwerp:

E12

Vraag:

U eist hier dat documenten los van een zaak gearchiveerd moeten worden. Echter vraagt u een DMS-zaaksysteem uit. In de ontwikkeling van ons systeem zijn wij uitgegaan van zaak- en procesgericht werken. Bewaar- en vernietigingstermijnen worden in onze applicatie uitgevoerd op zaakniveau op basis van het resultaat. Voor uitzonderingen waarin er geen specifiek proces te koppelen is aan een (inkomend) document, hebben wij een algemeen registratiezaaktype ontwikkeld zonder procesgeleiding, wat op elk moment omgezet kan worden naar een specifiek proceszaaktype met behoud van gegevens. Wij gaan ervan uit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Indien u het hier niet mee eens bent, welke knelpunten voorziet u in onze invulling?

Antwoord:

Dit is akkoord. Indien wij een aparte objectregistratie erop na moeten houden omdat deze mogelijk niet geïntegreerd wordt aangeboden, moet een document hier alsnog gelinkt of apart worden opgeslagen.

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.

35

Onderwerp:

W1 F

Vraag:

Bent u in deze wens op zoek naar het vastleggen van GEO informatie (incl. Polygoon of X/Y coördinaat) bij een zaak of het gebruik van objectregistraties met GEO informatie waarbij het object aan de zaak

gekoppeld kan worden?

Antwoord:

De VNOG is op zoek naar beide mogelijkheden.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 7, Verwerkersovereenkomst

Vraag:

We verzoeken u het IBD-model van de verwerkersovereenkomst aan te houden. Hierdoor kunnen we gebruikmaken van de significante inspanning die de IBD heeft gestoken in het realiseren en continu doorontwikkelen van een handreiking die blijvend voorziet in beveiliging- en privacybehoeften en breed geaccepteerd wordt door leveranciers van software voor de overheid. Tevens is dit model getoetst en akkoord bevonden door de landsadvocaat en het AP. Het is niet voor niets dat zij de namen van leveranciers publiceren die hebben toegezegd het model te ondersteunen. Door uw eigen verwerkersovereenkomst af te dwingen, spreekt u uw eigen bestek tegen waarin u een SaaS-oplossing eist. Kenmerkend voor SaaS-oplossingen is namelijk dat deze standaardvoorwaarden bieden en hierin gehinderd worden wanneer zij voor iedere opdrachtgever individuele voorwaarden dienen te hanteren. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Dit is akkoord

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord, dat acceptatie van de aangeboden oplossing plaatsvindt op basis van de proof of concept na gunning?

Gedurende deze periode toetst u namelijk het systeem op; 1) de door u gestelde eisen (programma van eisen) en 2) inschrijvers beantwoording op de door u gestelde wensen, waarna u definitief gunt.

Zo niet, kan de aanbestedende dienst aangeven wat uw verwachtingen zijn

van de geëiste acceptatie en de implementatie?

Antwoord:

Niet akkoord. De (optionele) PoC zal niet de gehele Oplossing toetsen, maar slechts een deel.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

In het beschrijvend document geeft u aan uit te gaan van een overeenkomst voor 4 jaar met daarna de mogelijkheid deze viermaal met twee jaar te verlengen. In de overeenkomst geeft u 5 jaar aan. Wij vragen u de concept overeenkomst te updaten met de juiste looptijd.

Antwoord:

Het Beschrijvend document bevat de correcte looptijd. De Overeenkomst zal voor het sluiten worden aangepast.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 23 5.5

Vraag:

U geeft aan dat u gebruik wilt maken van een Proof of concept. Kunt u aangeven wat u verwacht van de Opdrachtnemer tijdens de Proof of Concept?

Antwoord:

Gedurende de PoC zal steekproefgewijs getoetst worden of de Oplossing voldoet aan specifieke onderdelen van de uitvraag. Deze onderdelen worden pas na de voorlopige gunning bepaald.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 19 3.3.5

Vraag:

Kunt u aangeven wat u verstaat onder rekencentrum en wat uw verwachtingen zijn bij deze geschiktheidseis?

Antwoord:

Het betreft hier het datacenter waar de cloud-oplossing gehost wordt. Het gaat erom dat dit datacenter ISO 27001 gecertificeerd is of aantoonbaar gelijkwaardig.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 9 2.4. GLOBALE PLANNING

Vraag:

U geeft data aan voor de demonstratie. Wij missen het demonstratiescript. Kunt u deze zo spoedig mogelijk aanleveren? Zo kunnen we waar nodig hier nog vragen over stellen in de 2e vragenronde.

Antwoord:

De VNOG zal de demonstratiescripts uiterlijk met de antwoorden op de NVI2 beschikbaar stellen; Waar mogelijk worden deze al vooraf aan de inleverdatum van NvI2 gepubliceerd

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Beschrijvend document pagina 11 (2.9)

Vraag:

Het lijkt hier te gaan om een fout. Kunt u bevestigen dat de inleverdeadline Uiterste inleverdatum Inschrijvingen Woensdag 2 oktober 2024, 12:00 uur is?

Antwoord:

Bij deze bevestigd. De uiterste datum voor het indienen van een inschrijving is woensdag 2 oktober 2024, voor 12:00 uur.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.**Onderwerp:**

43 Beschrijvend document, pagina 9 (2.4)

Vraag:

Op het moment lopen er meerdere aanbestedingen voor een zaaksysteem. De voorgenomen deadlines van Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland overlappen met de inleverdata van andere aanbestedingen. We verzoeken u daarom om de datum voor de uiteindelijke inschrijving met twee weken te verruimen naar woensdag 16 oktober 2024, ook gezien de zomervakantie (veel collega's hebben in augustus en september vakantie). We vragen u gehoor te geven aan ons verzoek omwille het ontvangen van meerdere, maar vooral ook kwalitatieve inschrijvingen van de leveranciers.

Antwoord:

De VNOG gaat hier niet mee akkoord en hanhaaft de gepubliceerde inschrijvingsdatum.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 5.3: Aantal wensen

Vraag:

U noemt hier wensen 1 tot en met 11. In het Programma van Eisen en Wensen zijn er 10 wensen opgenomen. Klopt het dat het 10 wensen betreft?

Antwoord:

Het klopt dat het 10 wensen betreft

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 3.3.3: Referentie

Vraag:

Mag de referentie een startdatum hebben van langer dan drie jaar geleden, als de opdracht de laatste drie jaren nog steeds in uitvoering is?

Antwoord:

Dit is akkoord

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 2.14: Inschrijvingen binnen dezelfde holding

Vraag:

In welke fase van de aanbesteding dient Inschrijver aan te tonen dat partijen binnen dezelfde holding de offerte volledig onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld?

Antwoord:

Na inschrijving, op eerste verzoek van Aanbestedende dienst.

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Beschrijvend document, paragraaf 2.9: Verkeerde inschrijfdatum

Vraag:

Hier is de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving op 9 juli gesteld. Inschrijver gaat ervan uit dat dit niet correct is.

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 42.

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Datamigratie

Vraag:

Datamigratie is een belangrijk onderdeel van de implementatie waarvan de kosten door inschrijvers ook in het prijzenblad dienen te worden verwerkt. Hoe garandeert aanbestedende dienst een gelijk speelveld ten aanzien van de beoordeling van het prijscomponent, aangezien uw huidige leverancier, indien deze een inschrijving doet, bijvoorbeeld geen migratie hoeft uit te voeren en daarvoor dus ook geen kosten maakt?

Antwoord:

De VNOG zal dit als optioneel opnemen en inschrijvers vragen een schatting te doen op basis van de voorhanden zijnde gegevens.

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Migratie

Vraag:

Kan aanbestedende dienst een indicatie geven van de omvang van de datamigratie vanuit Join naar de nieuwe Oplossing? Met deze informatie zijn we in staat om ons plan van aanpak nog beter op uw situatie af te stemmen.

Antwoord:

Nee, dit kunnen wij niet en verwijzen ook naar het antwoord op vraag 21.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
50

Onderwerp:
SLA en DAP

Vraag:

In E85 wordt gevraagd om voor de voorlopige gunning een SLA en DAP gebaseerd op het PvE aan te leveren. Moeten deze documenten bij de inschrijving worden toegevoegd of mag dit ook in de periode tussen inschrijving en voorlopige gunning?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 15 en 16

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Wensen Objecten & Geografie

Vraag:

Onder het kopje 'Optionele componenten' in het Programma van Eisen worden bij O07 en O15 twee vragen gesteld om de functionaliteit van 'objecten' en 'geografie' toe te lichten. Onze vraag hierover is als volgt: Wordt onze beschrijving van hoe we invulling geven aan deze optionele wensen ook door aanbestedende dienst beoordeeld? Zo ja, welk gewicht (punten) wordt hieraan maximaal toegekend?

Antwoord:

Aanbestedende dienst vraagt deze componenten uit om, als Inschrijver deze

kan leveren én het aangeboden tarief past binnen het budget en is marktconform, deze componenten ook daadwerkelijk af te nemen. Om hiervoor in aanmerking te komen dienen de optionele componenten aan de gestelde te voldoen. Aanbestedende dienst kent hier verder geen score aan toe. Ook worden Inschrijvers die deze componenten niet kunnen leveren niet bevoorreed ten opzichte van Inschrijvers die deze componenten bij hun Inschrijving hebben aangeboden of hier überhaupt niet over beschikken in hun applicatie.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Referentie

Vraag:

Voor het aantonen van de door opdrachtgever opgestelde kerncompetenties dient een referentieopdracht te worden gebruikt die in de drie (3) jaren voorafgaand aan de sluitingsdatum van de Inschrijving (2 oktober 2024) is uitgevoerd of nog in uitvoering is. Is op basis van het bovenstaande onze interpretatie correct dat de start van de referentieopdracht ook langer dan drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum van de inschrijving mag hebben plaatsgevonden, zo lang de referentieopdracht nog lopend is of in de afgelopen drie jaar is afgerond?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 45.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Wensen

Vraag:

Klopt het dat aan de uitwerking van de wensen geen maximaal aantal pagina's (per wens) is verbonden?

Antwoord:

Dit klopt, wel verzoeken wij om zoveel mogelijk een maximum van 3 pagina's te hanteren om de leesbaarheid te bevorderen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

54

Onderwerp:

2.9 Aanbestedingsleidraad - Indienen van de inschrijving

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad (paragraaf 2.9) staat dat de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving is gesteld op 9 juli 2024 om 12:00 uur Nederlandse tijd. We vermoeden dat het hier om een klein foutje gaat en dat de deadline voor inschrijving conform de planning op Woensdag 2 oktober 2024, 12:00 uur is.

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 42.

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Kan de opdrachtgever aangegeven of (en zo ja, welke) er een externe partij betrokken is en helpt de aanbesteding te begeleiden?

Antwoord:

Er zijn meerdere externe partijen betrokken die de aanbesteding mee begeleiden op zowel inhoudelijk als inkooptechnisch vlak.

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Onze oplossing maakt gebruik van een licentiemodel gebaseerd op named-users in plaats van concurrent-users. Kan je aangegeven hoeveel named-users er nodig zijn?

Antwoord:

Wij gaan hierbij uit van de in het prijzenblad genoemde 264 users. Inmiddels is dit aangepast naar een site-licentie.

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Architectuurplaat - Processen

Vraag:

Kunt u een overzicht overleggen met daarin de te leveren processen/zaken als onderdeel van deze implementatie met een plaat van de procesflow?

Antwoord:

Deze kan de VNOG ten tijde van een eventuele implementatie leveren. De inrichting van processen maakt geen onderdeel uit van de levering.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Architectuurplaat - Koppelingen

Vraag:

Als leverancier hebben wij een sterke voorkeur voor de implementatie van API's en waar mogelijk het gebruik van Haal Centraal. Heeft dit ook uw voorkeur? en kunt u toelichten waarom wel of niet?

Antwoord:

Gebruik van API's zijn akkoord. Randvoorwaardelijk is dat voldaan wordt aan de standaarden zoals gespecificeerd door Forum Standaardisatie.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Architectuurplaat - DSO Koppeling

Vraag:

Kunt u aangeven of de leverancier gebruik kan maken van een bestaande digikoppeling voor aansluiting DSO?

Antwoord:

De VNOG heeft nog geen bestaande koppeling op het DSO en dus ook geen digikoppeling aansluiting. De VNOG heeft ook geen integratiepartij beschikbaar, dit kunt u dus meenemen in uw aanbod

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Eisen/Wensen - E93

Vraag:

Leverancier heeft een SLA die wij bij al onze klanten hanteren om zo een uniforme werkwijze na te streven. Opdrachtgever wijkt in de uitvraag licht af van de standaarden in de SLA van de leverancier. Is opdrachtgever bereid om bij eventuele gunning met elkaar in gesprek te gaan om een SLA vast te stellen, welke voor beide partijen afdoende is?

Antwoord:

zie hiervoor het antwoord op vraag 15 en 16

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Eisen/Wensen - E87

Vraag:

U Geeft aan dat de applicatie 24/7 beschikbaar dient te zijn. Leverancier wilt graag weten of dit geldt voor alle beschikbare omgevingen?

Antwoord:

De productieomgeving dient 24/7 beschikbaar te zijn; de andere omgevingen in ieder geval gedurende werkdagen van 07:00 tot 22:00 uur

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Eisen/Wensen - E85

Vraag:

Wij hebben een SLA met daarin beschreven procedures. Kunnen wij er vanuit gaan dat dit afdoende is?

Antwoord:

zie hiervoor het antwoord op vraag 16

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

63

Eisen/Wensen - E80

Vraag:

De zin "De Opdrachtnemer leidt eindgebruikers, trainers (t.b.v. eindgebruikers) en specialisten, waaronder functioneel beheerders, op." geeft onduidelijkheid. Mag leverancier hier vanuitgaan dat leverancier trainers opleidt en deze trainers de eindgebruikers traint via het train-de-trainer principe?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 18

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Eisen/Wensen - E70

Vraag:

Kunt u toelichten om welke specifieke werkprocessen het gaat waarvoor documenten vanuit ons FMIS-systeem Facilitator naar het DMS moeten worden gearchiveerd, wat voor soort documenten dit betreft, of deze documenten aan bepaalde werkprocessen of andere gegevens (zoals debiteuren/crediteuren, objecten, etc.) gekoppeld moeten worden, en welke applicatie (FMIS of DMS) daarbij leidend is?

Antwoord:

Het betreft hier documenten die voortkomen de werkprocessen inkoop- en contractmanagement, beheren automatisering, beheren huisvesting en beheer en onderhoud brandweer en geneeskundig specifieke hulpmiddelen. Het financieel management wordt in een sepaaraat systeem uitgevoerd en hoeft niet gekoppeld te worden.

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Eisen/Wensen - E70

Vraag:

Inschrijver is van mening dat stukken die in op een vergadering worden geplaatst eerst in het DMS / zaaksysteem worden opgeslagen en daarna doorgezeten kunnen worden naar een vergader oplossing. Kan de VNOG aangeven hoe zij dit zien en eventueel nader toelichten welke documenten zij

vanuit iBabs in het DMS / Zaaksysteem willen archiveren en met welk doel?

Antwoord:

Ook in de optiek van de VNOG is het startpunt het zaaksysteem. Daar wordt een zaak gestart met documenten. Vervolgens worden deze documenten middels een koppeling naar iBabs gezet waar de vergadering verder wordt voorbereid. Na vergadering wordt de set middels de koppeling in het zaaksysteem geplaatst (obv zaaknummer wat vanuit de eerste stap bekend is).

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Eisen/Wensen - E70

Vraag:

Kan de VNOG aangeven op welke wijze en middels welke technieken iBabs een koppeling van stukken van iBabs naar het zaaksysteem ondersteund?

Antwoord:

Op dit moment niet, er zijn third party integratie modules beschikbaar

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Eisen/Wensen - E70

Vraag:

U geeft aan aan dat u voor de Active Directory wilt koppelen middels ADFS of Azure AD. Kunt u aangeven welke de voorkeur heeft?

Antwoord:

De VNOG heeft geen specifiek voorkeur, beide zijn akkoord

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Eisen/Wensen - E57

Vraag:

Wij kiezen er bewust voor geen bestanden te downloaden (offline beschikbaar te stellen) naar een tablet of smartphone vanwege

informatiebeveiliging. Wij vragen u daarom de eis te wijzigen naar een wens.

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 28

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Eisen/Wensen - E51

Vraag:

U beschrijft dat omgevingen die beschikbaar worden gesteld, zonder beperkingen op het aantal gebruikers. Echter wordt in het bestek uitgegaan van 100 gelijktijdige gebruikers. Mag inschrijver er vanuitgaan dat de VNOG in deze zin "zonder beperkingen op het aantal gebruikers" puur technisch bedoelt en het aantal gebruikers van de omgeving gelijk is aan het aantal afgenomen gebruikerslicenties?

Antwoord:

Dit is correct. Wij vragen inmiddels om een site licentie

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Eisen/Wensen - E38

Vraag:

Inschrijver is gewend te werken met twee omgevingen te weten een test en een productie omgeving. Is dit voldoende voor de VNOG?

Antwoord:

De VNOG vindt dit niet afdoende; Wij hebben graag de beschikking over een productie, acceptatie en stabiele test/opleidingsomgeving;

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Eisen/Wensen - E25

Vraag:

Kunt u aangeven wat u verstaat onder kop- en voetteksten in email

sjablonen? Betreft dit de aanhef en email ondertekening incl. persoonlijke en bedrijfsgegevens?

Antwoord:

Dit is correct

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Eisen/Wensen - E17

Vraag:

In onze applicatie is het inderdaad (in lijn met NEN-ISO 16175) niet mogelijk om een afgehandelde zaak te bewerken, mits een gebruik hiertoe geautoriseerd is. In onze applicatie omvat het bewerken van een zaak ook het wijzigen van metadata en het (ont)koppelen van allerlei objecten (niet alleen documenten). De beschrijving van uw eis is op deze manier in strijd met E20. Wij vragen u om de eis aan te passen.

Antwoord:

Het gaat hier vooral om daar toe geautoriseerde personen, die wel deze bevoegdheid hebben. Wij zien vooralsnog geen tegenstrijdigheid.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Eisen/Wensen - E12

Vraag:

Het informatiemodel IMZTC 2.1 biedt geen ondersteuning voor het vastleggen van een afwijkende bewaartermijn op documentniveau. Het is wel mogelijk dit handmatig in te richten in de applicatie. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De vraag gaat niet over document, maar over documenttype, het is niet duidelijk of uw vraag hier ook betrekking op heeft

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

74

Eisen/Wensen - E1

Vraag:

Kunt u verder verduidelijken wat u bedoelt met anoniem indienen van een zaak en hoe u het procesverloop voor u ziet? Een zaak wordt pas aangemaakt wanneer een verzoek, melding, klacht etc. op volledigheid is beoordeeld en ontvankelijk is.

Antwoord:

Hieronder verstaan wij bijvoorbeeld een telefonische melding waarbij de melder anoniem wenst te blijven. In het kader van veiligheid kan dit voorkomen dat dit wordt geaccepteerd en opgevolgd.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit**Beantwoord op:** 6 sep. 2024**Ref.nr.**
75**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Kan leverancier ervan uit gaan dat uw uiterste inleverdatum voor de inschrijvingen Woensdag 2 oktober 2024 om 12:00 uur betreft? In tegenstelling tot de in 2.9 aangegeven '9 juli 2024 om 12:00 uur.

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 42.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit**Beantwoord op:** 6 sep. 2024**Ref.nr.**
76**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Is onze aanname juist dat de POC ingaat na 1 november? Kunt u ook aangeven hoelang deze POC gaat duren en welke ondersteuning u van de leverancier verwacht?

Antwoord:

Gedurende de PoC zal steekproefsgewijs getoetst worden of de Oplossing voldoet aan specifieke onderdelen van de uitvraag. Deze onderdelen worden pas na de voorlopige gunning bepaald en daarmee ook de duur van de PoC, deze zal maximaal 3 maanden bedragen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Bijlage, Programma van Eisen en Wensen W3 sub B.

Vraag:

U vraagt te beschrijven hoe andere organisaties gebruik kunnen maken van webformulieren (naam van de wens en refererend aan sub A.) van verschillende ketenpartners. Wij doen hierbij de aanname dat het niet specifiek gaat om de webformulieren maar dat u een beschrijving wenst van de aansluiting op het DSO-SWF. Is deze aanname correct? Zo niet, kunt u de vraag nader toelichten, eventueel aan de hand van een voorbeeld?

Antwoord:

Deze aanname is niet correct. Het gaat hier bijvoorbeeld om gemeenten die advies vragen aan de VNOG buiten de DSO om.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Bijlage, Programma van Eisen en Wensen O15 i.r.t. O13 en O7

Vraag:

Het lijkt dat in O7 sub A. naar hetzelfde gevraagd wordt als in O15 A bullet. Idem voor O13 sub A. en O15 A (zonder bullet). Is dit correct? Zo niet, kunt u deze vragen toelichten of eventueel uitsplitsen naar subvragen zodat duidelijker wordt wat u in O15 extra wilt weten?

Antwoord:

"O7a gaat over relatie tussen zaak, objectregistratie en GIS en het schakelen daartussen

O13A gaat specifiek over mogelijkheden op onderdelen binnen een objectregistratie

O15a gaat over werken vanuit een objectregistratie en eventuele integraties. Daar is de integratie van GIS en zaken een mogelijk onderdeel van.

"

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Bijlage, Programma van Eisen en Wensen O15 en O7

Vraag:

"Geef aan welke integraties met de Oplossing worden meegeleverd en op welke wijze." Opdrachtnemer doet de aanname dat u refereert aan de optionele koppelingen en hier niet de beschrijving wenst van de verplichte koppelingen uit E70. Is dit correct?

Antwoord:

Dit is correct.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage, Programma van Eisen en Wensen, W9 sub c

Vraag:

Inschrijver erkent dat er altijd risico's zijn binnen een project. Voor sommige risico's zijn ook zeer goede mitigerende maatregelen te bedenken om deze te voorkomen. Staat het inschrijver vrij om deze, indien van toepassing, optioneel aan te bieden en mee te nemen in de optionele prijzen in het prijzenblad?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage, Programma van Eisen en Wensen, W9

Vraag:

U verwacht een plan van aanpak. Wij vragen ons daarbij met welke projectmethodiek u ervaring hebt en welke projectmethodiek uw voorkeur heeft?

Antwoord:

De VNOG heeft geen voorkeur voor een projectmethodiek en maakt gebruik van de kennis en kunde van de leverancier

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Bijlage, Programma van Eisen en Wensen, W8

Vraag:

U geeft aan geen gebruik te willen maken van (gemeentelijke) overbodige elementen. Kunt u voorbeelden geven van elementen waarbij dit van toepassing is?

Antwoord:

Een voorbeeld is het innen van leges of processtappen rondom wettelijk toezicht en handhaving

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 84.5

Vraag:

"Bij SaaS gaat de afnemer automatisch over op nieuwe versies. Van onverkorte nakoming van de overeenkomst kan derhalve geen sprake zijn.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 84.3

Vraag:

"Van Nieuwe versies wordt niet altijd een exemplaar ter beschikking gesteld voor test- en evaluatiedoeleinden. Zou daarvan al sprake zijn, dan is dat niet per definitie kosteloos, maar maken partijen daarover in voorkomend geval nadere afspraken.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Nieuwe versies dienen altijd getest te kunnen worden. Als u hiermee kleine bug fixes of patches bedoeld, dan kunnen hier nadere afspraken over worden gemaakt.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 80 en 81

Vraag:

"Deze artikelen hebben betrekking op modificaties van producten van derden en vervanging van onderonderdelen en zijn niet van toepassing op SaaS. Zij worden derhalve buiten toepassing verklaard . Met als uitzondering de maatwerk onderdelen van de aan te bieden oplossing.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 77

Vraag:

"Het is niet toegestaan om zaken te laten verhelpen door derden; dit step-in recht is niet mogelijk bij SaaS, omdat het verrichten van onderhoud bij SaaS invloed heeft op alle gebruikers van SaaS. Dit artikel is derhalve niet van toepassing met als uitzondering de maatwerk onderdelen van de aan te bieden oplossing.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 76.1 en 76.2

Vraag:

"In afwijking van deze artikelen geldt dat Wederpartij altijd in de mogelijkheid gesteld wordt eventuele tekortkomingen te herstellen alvorens zij in verzuim raakt. Opdrachtgever dient Wederpartij derhalve eerst in gebreke te stellen en een redelijke termijn voor herstel te bieden. Pas bij het

niet herstellen van een tekortkoming na het verstrijken van de hersteltermijn, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Opdrachtgever is een crisisorganisatie die sterk afhankelijk is van het reageren op incidenten door Opdrachtnemer(s). Het is van het grootste belang dat overeengekomen afspraken worden nagekomen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
88

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 73.3 en 75.3

Vraag:

"Gezien de aard van SaaS, waarbij aanpassingen invloed hebben op alle klanten van Wederpartij, is het niet mogelijk om voorafgaande toestemming over tijdelijke oplossingen overeen te komen. Het oplossen van storingen en het tijdsbestek waarbinnen dat plaatsvindt, wordt in de SLA overeengekomen.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Nee, dit voorstel is niet akkoord. Volgens de ARBIT 2022, Artikel 12.4, moet de Wederpartij bij het aanbrengen van tijdelijke oplossingen voor gebreken de schade die de Aanbestedende dienst als gevolg daarvan lijdt, vergoeden. Dit betekent dat zelfs tijdelijke oplossingen aan bepaalde kwaliteitseisen moeten voldoen om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Aangezien de Aanbestedende dienst een veiligheidsregio is, is het van groot belang dat alle oplossingen, inclusief tijdelijke, vooraf worden afgestemd om te voorkomen dat de prestaties van kritieke infrastructuren negatief worden beïnvloed. Het oplossen van storingen moet weliswaar in de SLA worden opgenomen, maar de voorafgaande toestemming voor tijdelijke oplossingen blijft noodzakelijk om de specifieke risico's voor de Aanbestedende dienst te beheersen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
89

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 73.2

Vraag:

"Deze bepaling is niet van toepassing bij de onderdelen die worden geleverd als SaaS-oplossing omdat afnemers bij SaaS automatisch meegaan met updates en upgrades of nieuwe versies/laatste modellen. Van (correctief) onderhoud op oude versies kan dan ook geen sprake zijn.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord. Volgens de ARBIT 2022, met name de bepalingen inzake onderhoud (Artikel 12.7 en Bijzondere Bepalingen Onderhoud), geldt er een verplichting voor de Wederpartij om correctief onderhoud te verrichten op de geleverde prestaties, inclusief het herstellen van gebreken.

Bij SaaS-oplossingen is het begrijpelijk dat klanten automatisch worden meegenomen in updates en upgrades. Echter, deze upgrades moeten voldoen aan de overeengekomen functionaliteiten en kwaliteitseisen. Het risico dat er gebreken in de nieuwe versies ontstaan die de functionaliteit of stabiliteit van de dienst beïnvloeden, blijft bestaan. Daarom blijft het noodzakelijk dat de Wederpartij correctief onderhoud uitvoert, ook als dit betekent dat ze snel moet reageren op problemen in de nieuwste versie.

De Aanbestedende dienst kan geen genoegen nemen met een situatie waarin correctief onderhoud op oude versies volledig wordt uitgesloten, omdat dit de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening kan ondermijnen. "

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 68.9

Vraag:

"Aan deze definitie wordt toegevoegd: "een aan Wederpartij toerekenbaar"", zodat er komt te staan:

""68.9 Storing: een aan Wederpartij toerekenbaar technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.""

Is dit akkoord?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord. Volgens de ARBIT 2022, met name de bepalingen inzake onderhoud (Artikel 12.7 en Bijzondere Bepalingen Onderhoud), geldt er een verplichting voor de Wederpartij om correctief onderhoud te verrichten op de geleverde prestaties, inclusief het herstellen van gebreken.

Bij SaaS-oplossingen is het begrijpelijk dat klanten automatisch worden meegenomen in updates en upgrades. Echter, deze upgrades moeten voldoen aan de overeengekomen functionaliteiten en kwaliteitseisen. Het risico dat er gebreken in de nieuwe versies ontstaan die de functionaliteit of stabiliteit van de dienst beïnvloeden, blijft bestaan. Daarom blijft het noodzakelijk dat de Wederpartij correctief onderhoud uitvoert, ook als dit betekent dat ze snel moet reageren op problemen in de nieuwste versie.

De Aanbestedende dienst kan geen genoegen nemen met een situatie waarin correctief onderhoud op oude versies volledig wordt uitgesloten, omdat dit de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening kan ondermijnen. "

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 48 t/m 67

Vraag:

"Deze bepalingen hebben betrekking op adviesdiensten, ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur, leiding geven aan IT projecten, het verzorgen van het beheer en de exploitatie van een IT infrastructuur, netwerk- en werkplekdiensten of Detachering. Aangezien daarvan maar beperkt sprake zal zijn, gelden deze artikelen enkel en alleen voor de maatwerkonderdelen van de aan te bieden oplossing.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:
Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 45

Vraag:

"Bij de te leveren SaaS is het ongebruikelijk dat installatiekopieën worden verstrekt. Dit artikel is dan ook niet van toepassing wat betreft de SaaS onderdelen van de aan te bieden oplossing.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 44 sub a

Vraag:

"De standaardprogrammatuur bevat wel degelijk technische voorzieningen, functies en elementen die op enig moment aan het overeengekomen gebruik in de weg kunnen staan. Deze voorzieningen betreffen bijvoorbeeld veiligheidsvoorzieningen, die in extreme gevallen de toegang kunnen blokkeren.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

U vraagt een akkoord, maar het is ons niet duidelijk waarop.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 43.3

Vraag:

"Het is Opdrachtgever niet toegestaan om kopieën van de standaardprogrammatuur te vervaardigen en in gebruik te nemen.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid sub a, c en d te laten vervallen. Sub b blijft van toepassing.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 43.2

Vraag:

"Opdrachtgever verkrijgt geen recht om kopieën van de

standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan en te testen. Zij kan de standaardprogrammatuur niet voor test- en ontwikkeldoeleinden gebruiken. Ook is het haar niet toegestaan om (zonder beperking of begrenzing) de apparatuur te (laten) gebruiken (door derden).

Is dit akkoord?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 43.1

Vraag:

"Er is geen sprake van een onherroepelijk gebruiksrecht. Opdrachtgever verkrijgt een niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht, dat geldt voor de duur van de overeenkomst.

Is dit akkoord?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
97

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 38 t/m 41

Vraag:

"Artikel 38 t/m 41 betreffen bijzondere bepalingen koop. Aangezien de licenties niet worden gekocht, maar Opdrachtgever een gebruiksrecht verkrijgt, zijn deze bepalingen niet van toepassing.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 30.4

Vraag:

"De tekst 'indien hij op goede gronden aanneemt dat' komt te vervallen en 'zal vernietigen' wordt vervangen door 'vernietigt'. Het woord '(mede)' wordt vervangen door 'volledig', zodat hier komt te staan:

""30.4 Opdrachtgever kan de Overeenkomst ook op de in artikel 30.3 aangegeven wijze ontbinden indien de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012 de overeenkomst vernietigt. Wederpartij heeft alsdan aanspraak op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien Opdrachtgever echter aantoonst dat de onrechtmatigheid volledig aan Wederpartij toerekenbaar is, komt Wederpartij geen vergoeding toe.""

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

Het voorgestelde wijzigen van Artikel 30.4 verwijdert belangrijke nuances die betrekking hebben op de voorwaarden waaronder de Aanbestedende dienst de overeenkomst kan ontbinden in het geval van een rechterlijke vernietiging op grond van de Aanbestedingswet 2012.

- Verwijderen van 'indien hij op goede gronden aanneemt dat': Door deze tekst te verwijderen, wordt de mogelijkheid van de Aanbestedende dienst om proactief op te treden beperkt. De huidige tekst biedt de Aanbestedende dienst de ruimte om de overeenkomst te ontbinden wanneer er een gegronde verwachting is dat de rechter de overeenkomst zou vernietigen, wat helpt om risico's en schade te beperken. Het weghalen van deze mogelijkheid kan leiden tot onnodige vertragingen en verdere complicaties.

- Vervanging van '(mede)' door 'volledig': Het vervangen van '(mede)' door 'volledig' legt een zwaardere bewijslast op de Aanbestedende dienst om aan te tonen dat de onrechtmatigheid volledig toerekenbaar is aan de Wederpartij. In de praktijk is het vaak lastig om volledige toerekenbaarheid aan te tonen, wat ertoe kan leiden dat de Aanbestedende dienst alsnog verplicht is om kosten te vergoeden, zelfs als de Wederpartij grotendeels verantwoordelijk is. De oorspronkelijke formulering met '(mede)' biedt een eerlijkere balans in het dragen van risico's."

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 30.3

Vraag:

"Aanvullend op deze bepaling geldt dat wanneer sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij of op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd, kan slechts tot ontbinding worden overgegaan indien en voor zover de van toepassing zijnde oorzaak leidt tot niet-nakomen van of tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

De huidige bepaling in Artikel 30.3 van de ARBIT 2022 stelt dat de Aanbestedende dienst de overeenkomst onmiddellijk en zonder voorafgaande aanmaning kan ontbinden in situaties zoals een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de Wederpartij of wanneer op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Wederpartij beslag wordt gelegd. Dit biedt de Aanbestedende dienst de flexibiliteit om snel te handelen bij risico's die de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening kunnen bedreigen, wat van bijzonder belang is voor een veiligheidsregio.

Het voorgestelde aanvullende vereiste, dat de ontbinding alleen kan plaatsvinden indien de oorzaak leidt tot het niet-nakomen of tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst, beperkt deze flexibiliteit aanzienlijk. Dit betekent dat de Aanbestedende dienst moet aantonen dat er al sprake is van een tekortkoming voordat ontbinding mogelijk is, wat het vermogen om proactief op te treden vermindert en potentiële risico's vergroot.

Gezien de vitale aard van de diensten en het belang van ononderbroken en betrouwbare prestaties, is het essentieel dat de Aanbestedende dienst het recht behoudt om in dergelijke situaties snel op te kunnen treden zonder eerst te hoeven wachten op daadwerkelijke tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst.

"

Percelen:

P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op:

6 sep. 2024

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 30.2

Vraag:

Gelet op het feit dat de af te geven garanties veelal zien op nakoming van de overeenkomst, wenst inschrijver overeen te komen dat het afgeven van garanties geen afbreuk doet op het recht van inschrijver om zich op overmacht te beroepen (indien zich een situatie van overmacht voordoet). Kan aanbestedende dienst daarmee instemmen?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
101

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 30.2

Vraag:

"Er kan een verschil bestaan tussen de datum waarop de omstandigheid die de overmacht oplevert ontstaat en het intreden van de daadwerkelijke tekortkoming. De bepaling wordt daarom aangepast, zodat slechts kan worden ontbonden 15 dagen nadat de tekortkoming is ingetreden:

""30.2 In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming.""

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Nee, dit voorstel is niet akkoord. Het voorstel om de ontbinding pas 15 dagen na het intreden van de daadwerkelijke tekortkoming toe te staan, beperkt de Aanbestedende dienst onnodig in zijn mogelijkheid om proactief te handelen en is daarom niet akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 30.1

Vraag:

"Aan deze bepaling worden de woorden 'in geval van een tekortkoming van de andere partij' toegevoegd, zodat er komt te staan:

""30.1 Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst in geval van een tekortkoming van de andere partij buiten rechte geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar in verzuim is.""

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 28.2

Vraag:

"Aan dit artikel worden de woorden 'en voor zover' toegevoegd, zodat er komt te staan:

""28.2 Het overleg, bedoeld in artikel 28.1 is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij en voor zover het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Wederpartij.""

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
104

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 26.4 sub d

Vraag:

"Artikel 26.4 sub d komt te vervallen. Ook met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens wordt aangesloten bij de overeengekomen beperkingen van aansprakelijkheid.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

Artikel 26.4 sub d van de ARBIT 2022 stelt dat de beperkingen van aansprakelijkheid niet van toepassing zijn bij aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Dit artikel is van groot belang omdat het de Aanbestedende dienst beschermt tegen mogelijke ernstige gevolgen van datalekken en andere schendingen van de privacywetgeving, zoals de AVG.

Het vervallen van deze bepaling en het beperken van de aansprakelijkheid van de Wederpartij met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens zou de bescherming en rechten van de Aanbestedende dienst aanzienlijk verminderen. Gezien de gevoeligheid en mogelijke impact van dergelijke schendingen, vooral binnen een veiligheidsregio waar de bescherming van persoonsgegevens cruciaal is, is het noodzakelijk dat de Wederpartij volledige verantwoordelijkheid blijft dragen voor overtredingen die betrekking hebben op de bescherming van persoonsgegevens.

De aansprakelijkheid voor schending van privacywetgeving moet buiten de gebruikelijke beperkingen vallen om ervoor te zorgen dat de Wederpartij voldoende gemotiveerd blijft om de hoogste standaarden op het gebied van gegevensbescherming na te leven."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 26.3

Vraag:

"In plaats van vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis, komen partijen overeen dat de in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag gelijk aan maximaal twee maal de gemiddelde jaarlijkse vergoeding per gebeurtenis.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

Volgens Artikel 26.3 van de ARBIT 2022 is de aansprakelijkheid voor schade anders dan persoons- en zaakschade beperkt tot een bedrag van vier maal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis. Dit is bedoeld om een voldoende hoge drempel te stellen die de Aanbestedende dienst beschermt tegen aanzienlijke verliezen die kunnen voortvloeien uit tekortkomingen van de Wederpartij.

Het voorstel om deze limiet te verlagen naar twee maal de gemiddelde jaarlijkse vergoeding per gebeurtenis zou de beschikbare compensatie voor de Aanbestedende dienst aanzienlijk verlagen. Gezien de kritieke aard van de diensten voor een veiligheidsregio, kan een lagere aansprakelijkheidslimiet de Aanbestedende dienst blootstellen aan hogere financiële risico's bij ernstige tekortkomingen of verstoringen.

Bovendien biedt de huidige limiet van vier maal de vergoeding per gebeurtenis een sterkere prikkel voor de Wederpartij om hun verplichtingen na te komen en mogelijke schade te voorkomen. Het verlagen van deze limiet kan ertoe leiden dat de Wederpartij minder gemotiveerd is om risico's zorgvuldig te beheersen."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 26.1

Vraag:

"Aanvullend op dit artikel geldt dat uitsluitend de volgende kosten voor vergoeding in aanmerking komen, die direct verband houden met het tekortschieten in de nakoming:

- a) de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Wederpartij op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie;
- b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
- c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voorzover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
- d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Ja, dit voorstel kan akkoord zijn, met enige kanttekeningen.

De opsomming van kosten die voor vergoeding in aanmerking komen, zoals voorgesteld, sluit goed aan bij het principe van directe schadevergoeding zoals bedoeld in de ARBIT 2022. Het is gebruikelijk en redelijk om de aansprakelijkheid van de Wederpartij te beperken tot kosten die een direct verband hebben met hun tekortkoming, om onnodige of onredelijke kostenposten te vermijden.

De specifieke kostenposten die worden genoemd in het voorstel, zoals:

- a) Kosten voor het operationeel houden van oude systemen: Dit is logisch, omdat vertragingen door de Wederpartij direct resulteren in extra kosten voor het blijven gebruiken van verouderde systemen.
- b) Kosten voor vaststelling van oorzaak en omvang van de schade: Dit is redelijk, omdat het vaststellen van schade nodig is om aansprakelijkheid te bepalen.
- c) Kosten ter voorkoming of beperking van schade: Dit zorgt ervoor dat er proactief wordt gehandeld om schade te beperken, wat ook in het belang van de Wederpartij is.
- d) Kosten van noodvoorzieningen: Dit is essentieel voor de continuïteit van de dienstverlening van de Aanbestedende dienst, vooral binnen een veiligheidsregio.

Het is echter belangrijk dat deze kostenposten als niet-uitputtend worden beschouwd en dat de Aanbestedende dienst de mogelijkheid behoudt om aanvullende directe kosten te vorderen die noodzakelijk en proportioneel zijn in relatie tot de tekortkoming van de Wederpartij."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 26

Vraag:

"De beperkingen van aansprakelijkheid zijn mede van toepassing op verbeurde boetes, malussen, garanties en vrijwaringen.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

Het uitbreiden van de beperkingen van aansprakelijkheid naar verbeurde boetes, malussen, garanties en vrijwaringen zou de Aanbestedende dienst aanzienlijk beperken in zijn mogelijkheden om de Wederpartij aansprakelijk te houden voor tekortkomingen en niet-nakoming van specifieke verplichtingen. Dit is vooral problematisch in de context van een veiligheidsregio waar het waarborgen van continuïteit en betrouwbaarheid van groot belang is.

Boetes, malussen, garanties en vrijwaringen zijn bedoeld als specifieke prikkels en waarborgen om naleving van de overeenkomst te waarborgen en om compensatie te bieden bij het niet voldoen aan bepaalde verplichtingen. Door deze onder de algemene beperkingen van aansprakelijkheid te laten vallen, wordt de effectiviteit van deze instrumenten verminderd, wat de Aanbestedende dienst minder mogelijkheden geeft om op te treden bij tekortkomingen.

Vooraf vrijwaringen zijn vaak gerelateerd aan belangrijke risico's, zoals inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of schending van wetgeving op het gebied van gegevensbescherming, waar beperkte aansprakelijkheid niet acceptabel is vanwege de potentiële omvang van de schade en het belang van volledige compensatie."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr. 108
Onderwerp: Arbit 2022, art. 23.1

Vraag:
"De verlangde voorafgaande toestemming is niet vereist voor reeds door Wederpartij ingeschakelde derden. Partijen komen daarnaast overeen dat voorafgaande toestemming niet is vereist voor het inschakelen van derden, maar dat Opdrachtgever recht van bezwaar heeft.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:
Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr. 109
Onderwerp: Arbit 2022, art. 22.1

Vraag:

"Deze bepaling geldt niet indien de medewerker (intern) elders werkzaam raakt (bijvoorbeeld door promotie of degradatie), noch bij vrijwillig vertrek, ontslag of in het geval van ziekte.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Het oorspronkelijke voorstel om voorafgaande toestemming voor het inschakelen van derden te laten vervallen en te vervangen door een recht van bezwaar is niet volledig akkoord. De Aanbestedende dienst hecht belang aan controle over de inzet van derden om de kwaliteit, veiligheid, en betrouwbaarheid van de dienstverlening te waarborgen, gezien de kritieke aard van de werkzaamheden binnen een veiligheidsregio.

Echter, om tegemoet te komen aan de behoefte van de Wederpartij aan flexibiliteit bij het inschakelen van derden, stelt de Aanbestedende dienst voor om dit om te bouwen naar een informatie- en vetorecht:

Informatieplicht: De Wederpartij dient de Aanbestedende dienst tijdig te informeren over de inschakeling van derden bij de uitvoering van de overeenkomst. Hierbij worden details verstrekt over de aard van de werkzaamheden die door de derden zullen worden uitgevoerd en hun relevante kwalificaties.

Vetorecht: De Aanbestedende dienst behoudt het recht om bezwaar te maken tegen de inschakeling van specifieke derden binnen een redelijke termijn na ontvangst van de informatie. Indien de Aanbestedende dienst bezwaar maakt, zal de Wederpartij deze derde niet inzetten of, indien reeds ingezet, een vervangende derde inschakelen die wel aan de eisen van de Aanbestedende dienst voldoet."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 19.9

Vraag:

"De laatste zin van het artikel wordt vervangen door de volgende twee zinnen:

""Voor zover partijen bij wet of bevel van een toezichthouder verplicht zijn tot het verschaffen van informatie, dragen zij ieder hun eigen kosten voor het doen van een melding aan toezichthouder(s), bevoegde autoriteit(en) en betrokkene(n). Voor (overige) verzoeken tot informatie in het kader van dit artikel brengt Wederpartij haar gebruikelijke uurtarief in rekening bij

Opdrachtgever.""

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Uw voorstel is deels akkoord:

Verdeling van kosten bij wettelijke verplichtingen: Het voorstel om elke partij zijn eigen kosten te laten dragen voor meldingen die verplicht zijn bij wet of op bevel van een toezichthouder is redelijk en in lijn met de gebruikelijke praktijk. Dit deel van de wijziging kan akkoord zijn.

Kosten voor overige verzoeken tot informatie: Het voorstel dat de Wederpartij haar gebruikelijke uurtarief in rekening kan brengen voor overige verzoeken tot informatie is echter problematisch. De verplichting van de Wederpartij om informatie te verstrekken over beveiligingsincidenten of andere relevante zaken in het kader van de overeenkomst vloeit voort uit de ARBIT 2022 en is essentieel voor de Aanbestedende dienst, zeker binnen de context van een veiligheidsregio. Het in rekening brengen van extra kosten voor deze informatieverstrekking kan een drempel vormen voor het verkrijgen van noodzakelijke informatie en kan leiden tot onvoorziene en mogelijk aanzienlijke kosten voor de Aanbestedende dienst."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
111

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 19.2

Vraag:

"Het aanvragen en verkrijgen van een VOG kan enige tijd in beslag nemen. Opdrachtgever zal haar vordering tot het beschikbaar hebben voor een VOG daarom tijdig aan Wederpartij meedelen, zodat het aanvragen ruimschoots voor de termijn van drie werkdagen kan zijn afgerond. Aangezien het overleggen van een VOG overeenkomstig de AVG alleen onder strikte voorwaarden is toegestaan, zullen uitsluitend voor sleutelpersonen VOG's worden aangevraagd en kan Wederpartij volstaan met een garantie dat er geen belemmeringen zijn voor de medewerker om te worden ingezet (in plaats van het overleggen van de volledige VOG).

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
112

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 17.5

Vraag:

"De boete uit artikel 17.5 wordt verlaagd naar een bedrag van maximaal € 5.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Artikel 17.5 van de ARBIT 2022 stelt een boete van € 50.000,- per overtreding in voor schending van de geheimhoudingsverplichting. Deze boete dient als een afschrikmiddel om de Wederpartij en haar medewerkers te motiveren om uiterst zorgvuldig om te gaan met vertrouwelijke informatie, wat van groot belang is voor de Aanbestedende dienst, vooral in de context van een veiligheidsregio. Een boete van € 5.000 acht Aanbestedende dienst te laag.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
113

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 16

Vraag:

"Wederpartij zal geen kredietinstellingsgarantie op afroep verstrekken. Artikel 16 wordt daarom buiten toepassing verklaard.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
114

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 15.4

Vraag:

"Aan dit artikel wordt toegevoegd:

""Indien Opdrachtgever ten onrechte gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid tot opschorting, is Opdrachtgever gehouden de vergoeding en rente zoals genoemd in artikel 15.2 aan Wederpartij te voldoen"".

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 15.1

Vraag:

"De bepaling wordt aangepast, waardoor de termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van verzending van de factuur. Het moment van acceptatie is niet bepalend. De nieuwe bepaling luidt daardoor als volgt:

""15.1 Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na verzenddatum van de factuur indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1""

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

De huidige bepaling in Artikel 15.1 van de ARBIT 2022 stelt dat de betalingstermijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur of vanaf het moment van acceptatie van de prestatie, indien dat later is. Dit biedt de Aanbestedende dienst de mogelijkheid om betalingen te koppelen aan de daadwerkelijke acceptatie van de geleverde prestatie, wat een belangrijke waarborg is om te verzekeren dat er pas wordt betaald wanneer de prestatie voldoet aan de overeengekomen voorwaarden.

Door de termijn te laten starten vanaf de verzenddatum van de factuur, ongeacht of de prestatie is geaccepteerd, verliest de Aanbestedende dienst deze belangrijke controle. Dit kan leiden tot situaties waarin betalingen worden gedaan voor prestaties die nog niet aan de gestelde eisen voldoen of die nog niet volledig zijn geleverd, wat het risico op financiële verliezen verhoogt.

Voor een veiligheidsregio, waar betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de geleverde IT-diensten van cruciaal belang zijn, is het essentieel dat

betalingen pas plaatsvinden na acceptatie. De oorspronkelijke bepaling biedt een passende bescherming om te waarborgen dat de prestaties van de Wederpartij volledig voldoen voordat betaling wordt uitgevoerd."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr. 116
Onderwerp: Arbit 2022, art. 14.3

Vraag:

"Kortingen of boetes die verband houden met aansprakelijkheid of schade worden in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding. In genoemde gevallen geldt artikel 14.3 sub b derhalve niet.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

Artikel 14.3 sub b van de ARBIT 2022 stelt dat overeengekomen kortingen of boetes geen afbreuk doen aan het recht van de Aanbestedende dienst om volledige schadevergoeding te vorderen. Dit artikel waarborgt dat boetes en kortingen niet in de plaats komen van compensatie voor daadwerkelijk geleden schade, maar juist dienen als een aanvullende prikkel voor de Wederpartij om aan haar verplichtingen te voldoen.

Het voorstel om kortingen of boetes die verband houden met aansprakelijkheid of schade in mindering te brengen op een eventuele schadevergoeding zou de effectiviteit van deze instrumenten aanzienlijk verminderen. Door kortingen en boetes in mindering te brengen, zou de totale vergoeding die de Aanbestedende dienst kan ontvangen worden verlaagd, wat niet strookt met het doel om de Aanbestedende dienst volledig te compenseren voor geleden schade. Dit kan leiden tot situaties waarin de Aanbestedende dienst onvoldoende wordt gecompenseerd voor de daadwerkelijke schade die is ontstaan door de tekortkoming van de Wederpartij."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr. 117
Onderwerp: Arbit 2022, art.14.1

Vraag:

"Inschrijver stelt voor om jaarlijks te indexeren tegen het indexcijfer van het

CBS voor de zakelijke dienstverlening, hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Het kan daarnaast voorkomen dat inschrijver haar tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van aanbestedende dienst zelf. Daarom zou inschrijver graag willen toevoegen dat het inschrijver is toegestaan om in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal inschrijver uiteraard vooraf aan aanbestedende dienst melden.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

- "1) Dit is akkoord
- 2) Dit is niet akkoord"

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 12.7

Vraag:

"Ontwikkelingen in IT en SaaS gaan snel. Partijen komen daarom de volgende afwijkende termijnen voor garantie van onderhoud overeen:

""Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 3 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 1 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze.""

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

De ARBIT 2022 stelt in de Bijzondere Bepalingen Onderhoud dat de Wederpartij verplicht is om gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een redelijke termijn na afloop van de overeenkomst onderhoud en ondersteuning te bieden, tenzij anders is overeengekomen. Dit is essentieel om de continuïteit en betrouwbaarheid van IT-diensten te waarborgen, zeker voor een Aanbestedende dienst binnen een veiligheidsregio waar IT-systemen van vitaal belang zijn.

Het voorgestelde garantie- en onderhoudstermijn van slechts 3 jaar na acceptatie, waarvan slechts 1 jaar op de volledige wijze zoals bepaald in de Bijzondere bepalingen Onderhoud, is te kort en biedt onvoldoende zekerheid voor de Aanbestedende dienst. Aangezien IT en SaaS-ontwikkelingen snel gaan, is het juist van belang dat er een langere garantie en onderhoudsperiode is om ervoor te zorgen dat de prestaties gedurende een substantieel deel van hun gebruiksduur up-to-date en operationeel blijven.

Voor een veiligheidsregio is het cruciaal dat er een betrouwbare en langdurige onderhoudsgarantie is, omdat het voortijdig stoppen van onderhoud kan leiden tot risico's en potentiële veiligheidsproblemen."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 12.3 en 12.5

Vraag:

"Bij SaaS is het maken van klantspecifieke afspraken over het herstel van gebreken niet mogelijk. Het gaat immers om multi-tenant afname, die voor alle klanten gelijk is. Afspraken over de wijze van het herstel van gebreken staan daarom beschreven in de SLA (Service Level Agreement). Het eerste deel van artikel 12.3 (van 'Wederpartij garandeert' tot en met 'in overleg met Opdrachtgever') en geheel artikel 12.5 worden dan ook vervangen door:

""Herstel van Gebreken zal plaatsvinden conform de overeengekomen SLA."

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Ja, dit voorstel kan akkoord zijn, mits de SLA voldoende waarborgen biedt voor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Mits de SLA-waarborgen voldoen aan:

Voldoende Specificiteit en Duidelijkheid: De SLA moet duidelijke en specifieke afspraken bevatten over reactietijden, oplostijden, communicatie en escalatieprocedures bij gebreken. Dit zorgt ervoor dat de Aanbestedende dienst helderheid en zekerheid heeft over de geboden service bij eventuele verstoringen.

Minimale Eisen en Normen: De SLA moet voldoen aan de minimale eisen die in de ARBIT 2022 worden gesteld en moet waarborgen dat de geboden service adequaat is voor de kritieke aard van de diensten die aan de Aanbestedende dienst worden geleverd.

Regelmatige Evaluatie: Er dient een mogelijkheid te zijn om de SLA

regelmatig te evalueren en waar nodig aan te passen om te blijven voldoen aan de veranderende behoeften en eisen van de Aanbestedende dienst, vooral gezien de snelle ontwikkelingen in de IT-sector.

"

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 11.1

Vraag:

"Bij implementatie is het niet proportioneel noch gebruikelijk dat de leverancier alles moet voorfinancieren tot aan acceptatie. Partijen stellen daarom een betaalschema op, waarbij Opdrachtgever een evenredig deel van de vergoeding voor acceptatie verschuldigd wordt.

Is dit akkoord?"

Antwoord:

Conform artikel 8.1 van de Overeenkomst kan een voorschot van 50% van de implementatiekosten bij opdrachtverstrekking in rekening gebracht worden.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 8.6

Vraag:

"Aan dit artikel worden de woorden 'naar redelijkheid' toegevoegd, zodat er komt te staan:

""8.6 Wederpartij treft in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden, op zijn kosten naar redelijkheid alle maatregelen die kunnen bijdragen tot het voorkomen van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot het beperken van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.""

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

De huidige tekst van Artikel 8.6 van de ARBIT 2022 verplicht de Wederpartij om, in geval van een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, op eigen kosten alle noodzakelijke maatregelen te treffen om de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Aanbestedende dienst te waarborgen en om de kosten en schade voor de Aanbestedende dienst te minimaliseren. Deze bepaling is van groot belang omdat het de Wederpartij verplicht proactief en volledig verantwoordelijkheid te nemen bij inbreuken die verband houden met haar geleverde diensten of producten.

Het toevoegen van de woorden ""naar redelijkheid"" zou de verplichting van de Wederpartij afzwakken door ruimte te bieden voor subjectieve interpretaties van wat redelijk is, wat kan leiden tot onvoldoende of vertraagde maatregelen. Dit zou de Aanbestedende dienst in een kwetsbare positie kunnen plaatsen, vooral gezien het belang van een ongestoorde bedrijfsvoering binnen een veiligheidsregio."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
122

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 8.5

Vraag:

"Aan dit artikel worden 3x de woorden 'naar redelijkheid gemaakte' toegevoegd voor het woord 'kosten', zodat er komt te staan:

""8.5 Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en naar redelijkheid gemaakte kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de naar redelijkheid gemaakte kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de naar redelijkheid gemaakte kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.""

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

De huidige tekst van Artikel 8.5 van de ARBIT 2022 stelt dat de Wederpartij de Aanbestedende dienst vrijwaart tegen aanspraken van derden in verband met (gestelde) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten en alle daarmee samenhangende schade en kosten, inclusief proceskosten en kosten voor juridisch advies. Deze verplichting is bedoeld om de Aanbestedende dienst volledig te beschermen tegen financiële en juridische gevolgen van dergelijke aanspraken.

Het toevoegen van de woorden ""naar redelijkheid gemaakte"" bij de kosten kan leiden tot discussies over wat als redelijk wordt beschouwd, wat tot vertragingen en complicaties kan leiden bij de vergoeding van kosten. In situaties waarbij de Aanbestedende dienst wordt geconfronteerd met juridische procedures wegens inbreuken op intellectuele eigendomsrechten is het essentieel dat alle kosten die in redelijkheid worden gemaakt volledig worden vergoed, zonder dat de Wederpartij hier achteraf beperkingen aan kan stellen."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
123

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 8.4

Vraag:

"Aangezien de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij berusten en zij niet worden overgedragen aan Opdrachtgever, wordt er geen afstand gedaan van persoonlijkheidsrechten. Artikel 8.4 wordt dan ook buiten toepassing verklaard.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

Artikel 8.4 van de ARBIT 2022 stelt dat de Wederpartij afstand doet van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 van de Auteurswet voor zover de wet dit toelaat, om te voorkomen dat deze rechten het gebruik van de geleverde prestaties door de Aanbestedende dienst kunnen beperken. Dit is vooral belangrijk wanneer de prestaties door de Aanbestedende dienst verder ontwikkeld, aangepast of geïntegreerd moeten worden in andere systemen.

Hoewel de intellectuele eigendomsrechten bij de Wederpartij blijven en niet worden overgedragen, is het afzien van persoonlijkheidsrechten nog steeds relevant. Persoonlijkheidsrechten, zoals het recht op naamsvermelding of het

recht om zich te verzetten tegen wijzigingen in het werk, kunnen namelijk beperkingen opleggen aan hoe de Aanbestedende dienst de prestaties kan gebruiken. Dit kan leiden tot complicaties bij het aanpassen of doorontwikkelen van de software of andere IT-oplossingen die door de Wederpartij zijn geleverd."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
124

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 8.3

Vraag:

"Aangezien bij artikel 8.1 is overeengekomen dat de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij berusten, wordt er ook bij verschil van mening van uitgegaan dat de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij berusten. De uitkomst van het geschil van mening bepaalt of Opdrachtgever voort kan gaan met het Overeengekomen gebruik.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

Artikel 8.1 van de ARBIT 2022 bepaalt dat de intellectuele eigendomsrechten bij de Wederpartij berusten, tenzij anders overeengekomen. Dit biedt duidelijkheid over het eigendom van de intellectuele eigendomsrechten. Echter, het voorstel om bij een verschil van mening automatisch uit te gaan van het eigendom bij de Wederpartij tot een geschil is beslecht, kan leiden tot beperkingen in de rechten en het gebruik van de Aanbestedende dienst.

De uitkomst van een geschil over intellectuele eigendomsrechten kan tijd vergen en kan de Aanbestedende dienst belemmeren om de prestaties te gebruiken zoals overeengekomen, vooral in gevallen waar dringend gebruik of aanpassingen nodig zijn. Door bij voorbaat aan te nemen dat de rechten bij de Wederpartij liggen, wordt de Aanbestedende dienst in een nadelige positie geplaatst, wat kan leiden tot onderbrekingen in de bedrijfsvoering of beperkingen in het gebruik van kritieke systemen.

Het voorstel dat de uitkomst van het geschil bepaalt of de Aanbestedende dienst kan voortgaan met het gebruik, introduceert onzekerheid en kan de operationele continuïteit in gevaar brengen. Dit is problematisch, vooral gezien de kritieke aard van de diensten die de Aanbestedende dienst afneemt binnen een veiligheidsregio."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
125

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 8.2

Vraag:

"Aangezien artikel 8.1 sub a niet van toepassing is, is ook artikel 8.2 niet van toepassing.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

Artikel 8.1 sub a van de ARBIT 2022 regelt dat de intellectuele eigendomsrechten op de prestaties bij de Aanbestedende dienst berusten, tenzij anders overeengekomen. Dit artikel is van belang om ervoor te zorgen dat de Aanbestedende dienst volledige rechten heeft op de prestaties die specifiek voor hen worden ontwikkeld of aangepast.

Artikel 8.2 bepaalt dat de Aanbestedende dienst de prestaties mag gebruiken, aanpassen, en verder ontwikkelen zonder verdere beperkingen, wat cruciaal is voor de operationele flexibiliteit en onafhankelijkheid van de Aanbestedende dienst.

Het buiten toepassing verklaren van artikel 8.2 zou de Aanbestedende dienst beperken in hun gebruiksrechten, zelfs als de intellectuele eigendomsrechten bij de Wederpartij blijven. Het uitsluiten van artikel 8.2 kan leiden tot situaties waarin de Aanbestedende dienst afhankelijk is van de Wederpartij voor verdere aanpassingen of uitbreidingen van de geleverde prestaties, wat hun operationele autonomie belemmert en kan leiden tot extra kosten en vertragingen."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
126

Onderwerp:
Arbit 2022, art. 8.1

Vraag:

"Ter verduidelijking: er is sprake van SaaS, derhalve niet van maatwerk, waardoor de intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Prestatie berusten bij (b) Wederpartij of een derde. Wederpartij verleent Opdrachtgever een niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht, dat geldt voor de duur van de overeenkomst.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 5.3 en 5.4

Vraag:

"Aangezien niet aan alle klanten afzonderlijk onbeperkte controle /auditrechten kunnen worden toegekend, worden deze bepalingen vervangen door:

""5.3 Wederpartij verleent alle benodigde medewerking aan audits, die worden uitgevoerd door een onafhankelijke gecertificeerde auditor na afstemming van een auditplan en de omvang en kosten daarvan, tenzij Wederpartij door middel van een geldige certificering (zoals een ISAE 3402 type 2 rapportage, een ISO 27001 certificering en een ISO 9001 certificering), die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Wederpartij de gemaakte afspraken nakomt. 5.4 De kosten van de audit worden gedragen door Opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van Wederpartij), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Wederpartij constateert, die ten nadele zijn van Opdrachtgever.""

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Arbit 2022, art. 1.9

Vraag:

"Bij SaaS is het niet logisch dat elke storing wordt aangemerkt als een gebrek, omdat niet alle gebreken in de risicosfeer van de leverancier hoeven te liggen. De definitie 'Gebrek' wordt daarom aangepast naar:

""1.9 Gebrek: een aan Wederpartij toe te rekenen gebrek in de

Programmatuur dat het normale gebruik van de Prestatie belemmert, of het anderszins niet-conform de specificaties als beschreven in de documentatie functioneren van de Prestatie.'"

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

129

Onderwerp:

E12

Vraag:

Inschrijver biedt een zaaksysteem aan waarbij bewaartermijnen op zaakniveau liggen? Voldoen wij met deze werkwijze aan uw eis? Zo niet, kunt u dit toelichten?

Antwoord:

De VNOG wil dit koppelen aan documenttype, als dit te realiseren is via zaakniveau, dan is dit akkoord

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

130

Onderwerp:

E31

Vraag:

Om performance redenen verversen wij iedere nacht de data die beschikbaar komt in uw datawarehouse. De gegevens zijn daarmee maximaal één werkdag oud in plaats van 4 uur. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

131

Onderwerp:

E57

Vraag:

Aangezien onze oplossing moet voldoen aan wet- en regelgeving omtrent archivering is het off-line beschikbaar maken/houden van documenten een groot risico en derhalve niet geïmplementeerd. Wij verzoeken u derhalve de laatste zinsnede te laten vervallen omdat er anders een strijdigheid ontstaat in vereiste functionaliteit. Uiteraard bestaat wel de mogelijkheid om offline gecreëerde bestanden in een zaak te slepen wanneer de internetverbinding beschikbaar is. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 28

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
132

Onderwerp:
E70

Vraag:

Is bekend op basis van welke standaard(en) FMIS kan integreren? Heeft u hiervoor documentatie beschikbaar of een contactpersoon bij Facilitator die op de hoogte is van uw situatie?

Antwoord:

Rest-API, (nog) geen documentatie, contactpersoon van FMIS kan desgewenst worden verstrekt. (evt via de berichtenbox Tenderened te verstrekken)

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
133

Onderwerp:
E71

Vraag:

Aan welke basisregistratie(s) refereert u hier?

Antwoord:

Denk hierbij aan de BAG, KvK en de BGT

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
134

Onderwerp:
E73

Vraag:

Maakt u reeds gebruik van een bestaande digikoppeling? Zo ja, van welke leverancier?

Antwoord:

Nee hiervan wordt (nog) geen gebruik gemaakt; De VNOG heeft geen integratiepartij beschikbaar, dit kunt u dus meenemen in uw aanbod

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
135

Onderwerp:
E78

Vraag:

Kunt u aangeven of het uitsluitend afgesloten zaken en documenten betreft die gemigreerd moeten worden vanuit JOIN?

Antwoord:

De conversie en migratie zijn een aparte post geworden in het prijzenblad. Wij gaan in principe uit van een aanbieding voor de afgesloten zaken. Het staat u vrij een separate aanbieding te doen voor openstaande zaken.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
136

Onderwerp:
E78

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel opslagcapaciteit nodig is voor de documenten en zaken die gemigreerd worden vanuit JOIN?

Antwoord:

De huidige opslag bedraagt 772 gigabyte.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
137

Onderwerp:
O03

Vraag:

Kunt u aangeven aan welke systemen u denkt en welke objectattributen het betreft? Een concreet voorbeeld/toelichting wordt op prijs gesteld.

Antwoord:

Denk hierbij aan een GIS of BI-programma, waarbij gedacht kan worden aan bijvoorbeeld attributen als een zaakresultaat, datum afsluiting zaak, tags.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
138

Onderwerp:
O04

Vraag:

Kunt u aangeven aan welke systemen u denkt en welke objectattributen het betreft? Een concreet voorbeeld/toelichting wordt op prijs gesteld.

Antwoord:

Zelfde vraag als vraag 137

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
139

Onderwerp:
Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen, hfd 5

Vraag:

Hoe moet inschrijver het hoofdstuk van optionele componenten lezen, betreft dit allemaal eisen of mogen wij dit als wensen interpreteren?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 51.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
140

Onderwerp:
Beschrijvend document, G2.1

Vraag:

In G2.1 geeft u aan dat alle mogelijkheden zoals beschreven in W1 t/m W10 onderdeel van de aanbidding moeten zijn. Tegelijkertijd hanteert u in W3

terminologie als "mogelijkheid op termijn". Het lijkt opdrachtnemer niet wenselijk dat u gaat betalen voor functionaliteit waarvan u nog niet weet dat u deze in gaat zetten. Wij stellen voor dat u de pricing voor wensen (indien van toepassing) afzonderlijk laat prijzen in het prijzenblad, vergelijkbaar met GEO en Objecten. Bent u bereid dit te doen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Bijlage 4 - Overeenkomst art. 8.2

Vraag:

U stelt hier dat "de vergoeding als bedoeld in artikel 7 - B1 - is verschuldigd na Acceptatie". Dit acht Inschrijver niet redelijk aangezien de kosten voor het gebruik van de oplossing voor Inschrijver gemaakt gaan worden op het moment van technische oplevering van de Tenant voor Opdrachtgever. Inschrijver stelt voor om op dat moment 70% van de licentiekosten in rekening te brengen en 30% bij Acceptatie. Graag uw akkoord.

Antwoord:

"Nee, dit voorstel is niet akkoord.

Artikel 8.2 van de overeenkomst stelt dat de vergoeding voor de gebruiksrechten (licentiekosten) verschuldigd is na Acceptatie. Dit is een belangrijke bescherming voor de Aanbestedende dienst, omdat het ervoor zorgt dat betalingen pas plaatsvinden wanneer de Prestatie volledig voldoet aan de overeengekomen eisen en functioneel is geaccepteerd."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Bijlage 4 - Overeenkomst art. 5.1

Vraag:

In artikel 5.1 is opgenomen dat de genoemde data fatale termijnen betreffen. Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Dit is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de aanbestedende dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak

er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om deze bepaling te vervangen door de regeling waarbij inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een herstelmogelijkheid wordt geboden, alvorens verzuim intreedt. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst kan akkoord gaan met een regeling waarin de Wederpartij een herstelmogelijkheid krijgt bij termijnoverschrijding, mits er duidelijke afspraken zijn over de voorwaarden, communicatie en beperking van deze mogelijkheden, om de samenwerking en gezamenlijke inspanningen te bevorderen zonder afbreuk te doen aan de noodzakelijke zekerheid van tijdige oplevering.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Bijlage 4 - Overeenkomst art. 4.2

Vraag:

In de overeenkomst spreekt aanbestedende dienst bij artikel 4.2 over een looptijd van 5 jaar. In de aanbestedingsleidraad wordt gesproken over een looptijd van 4 jaar met eventuele verlengingen. Kan de aanbestedende dienst aangeven wat de looptijd van de overeenkomst zal zijn en hier de overeenkomst ook op aanpassen?

Antwoord:

De looptijd zal 4 jaar zijn met eventuele verlengingen

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Bijlage 4 - Overeenkomst art. 2.2

Vraag:

Inschrijver stelt voor om de NVI op te nemen in de rangorde van documenten. Wanneer dit niet gewenst is gaat inschrijver er vanuit dat de overeenkomst conform de NVI aangepast zal worden voor ondertekening. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De wijzigingen uit de Nota('s) van Inlichtingen zullen in de overeenkomst worden verwerkt.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
145

Onderwerp:
Bijlage 3 - Prijzenblad

Vraag:

U vraagt om een prijs per gebruiker, kunt u aangeven hoeveel gebruikers (named accounts), gebruik gaan maken van de oplossing?

Antwoord:

In het prijzenblad staat 264 gebruikers genoemd. Inmiddels is dit aangepast naar een sitelicentie.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
146

Onderwerp:
Bijlage 2 - Formulier Referentieopdracht

Vraag:

U vraagt in het referentieformulier om op te geven welk bedrag er in euro's gefactureerd is aan onze referent. Inschrijver acht dit niet relevant en stelt voor om dit te vervangen met het opgeven van de 'omvang van de opdracht'. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit veld kan genegeerd worden, indien bij de 'Omschrijving van de opdracht' is aangegeven hoeveel users het betreffende referentieproject heeft.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit
Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
147

Onderwerp:
Beschrijvend document, hdf 5.5 Proof of concept

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan graag een PoC uit te willen voeren na de bezwaartermijn welke afloopt op 21 november. Het contract dient in te gaan op 1-1-2025. Binnen deze periode van 5,5 halve week valt ook de kerstvakantie, dit oogt inschrijver allemaal krap. Inschrijver stelt voor om op

voorhand al meer informatie te verstrekken over wat getoetst dient te worden en het aantal toetsdagen vast te stellen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Gedurende de PoC zal steekproefgewijs getoetst worden of de Oplossing voldoet aan specifieke onderdelen van de uitvraag. Deze onderdelen worden pas na de voorlopige gunning bepaald. Dan zal ook de doorlooptijd definitief worden bepaald, deze zal maximaal 3 maanden bedragen.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Beschrijvend document, hfd 5.3 Sub-gunningscriterium G2 kwaliteit

Vraag:

Wanneer inschrijver alle wensen uit het PvE optelt komt zij tot 10 wensen. Klopt het dat W1 t/m W11 een omissie is of mist er in het PvE nog een wens?

Antwoord:

Het gaat om 10 wensen

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Bijlage, Programma van Eisen en Wensen, W3 sub B

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst meer uitleg geven rondom haar zorgen van een veelvoud van verschillende webformulieren van verschillende ketenpartners zodat inschrijver de vraag goed begrijpt?

Antwoord:

Aanvragen van gemeenten kunnen buiten DSO op verschillende manieren binnen komen in verschillende applicaties; wij willen dit mogelijk stroomlijnen in één webformulier

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Bijlage 6, Programma van Eisen en Wensen, W3

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst voorbeelden geven van aanvragen en meldingen die een andere (overheids-) organisaties bij u zou kunnen doen?

Antwoord:

Het gaat hier bijvoorbeeld om gemeenten die advies vragen aan de VNOG buiten de DSO om.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

151

Onderwerp:

Bijlage 6, Programma van Eisen en Wensen, W8 sub C

Vraag:

De zin lijkt niet te kloppen, zou de aanbestedende dienst dit willen controleren en de zin volledig maken?

Antwoord:

Hier hoort te staan: Beschrijf hoe elementen zoals sjablonen integraal geconfigureerd kunnen worden.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

152

Onderwerp:

Bijlage 6, Programma van Eisen en Wensen, E93

Vraag:

De beschreven bonus/malus regeling is een vergaande bepaling. We hebben als inschrijver zeker geen behoefte om eventueel een bonus te ontvangen, maar achten het tegelijkertijd ook niet redelijk om aanvullende boetebepalingen op te nemen. Op basis van de ARBIT heeft opdrachtgever al mogelijkheden Inschrijver 'op de vingers te tikken' bij het niet behalen van service levels. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de bonus-malus regeling te schrappen. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Deze bonus/malus regeling blijft van kracht; Opdrachtgever er vanuit dat in een goede relatie de regeling niet nodig is, maar wil deze wel vastgelegd zien als er mogelijk toch problemen ontstaan.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
153

Onderwerp:
Bijlage 6, Programma van Eisen en Wensen, E86

Vraag:

Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 8:00 - 18:00 uur. Bent u bereid om deze hierop aan te passen?

Antwoord:

De 99,5% is akkoord maar wel 24/7 gezien de aard van de werkzaamheden van de VNOG; De productieomgeving dient 24/7 beschikbaar te zijn; de andere omgevingen in ieder geval gedurende werkdagen van 07:00 tot 22:00 uur

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
154

Onderwerp:
Bijlage 6, Programma van Eisen en Wensen, E86

Vraag:

Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA dat voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 100 verschillende versies van de SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in een DAP of aanvullende documenten zoals het releasebeleid. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie tijdens de PoC/Na voorlopige gunning en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in een DAP? Zo niet, welke knelpunten ziet u?

Antwoord:

Akkoord, indien deze binnen de gestelde eisen van de uitvraag blijven.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
155

Onderwerp:
Bijlage 6, Programma van Eisen en Wensen, E80

Vraag:

Het is inschrijver niet precies duidelijk hoe het trainingsaanbod ingevuld moet worden? Wilt aanbestedende dienst dat wij trainers trainen voor het train de trainer principe of wilt u dat wij al uw eindgebruikers trainen? Kunt

u eis 80 verduidelijken zodat duidelijk is welk trainingsaanbod geëist is?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 18

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

156

Onderwerp:

Bijlage 6, Programma van Eisen en Wensen, W1

Vraag:

De oplossing beschikt over een scanAPI welke bij vrijwel al onze klanten is geïmplementeerd. Beschikt uw scanoplossing over de mogelijkheid documenten af te leveren op een dergelijke API?

Antwoord:

De binnen de VNOG gebruikte oplossing van Ricoh kan (onder bepaalde voorwaarden) werken met scanAPI; deze voorwaarden komen bij een implementatie aan de orde en is eventueel met maatwerk te verrijken

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

157

Onderwerp:

E77

Vraag:

De Opdrachtgever kan er uiteraard van uitgaan dat wij de Oplossing blijven doorontwikkelen om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. De Opdrachtgever kan er zelfs van uitgaan dat we blijven doorontwikkelen om competitief te blijven. Echter, zoals deze eis nu is geformuleerd, zal alle ontwikkeling (inclusief Upgrades) kosteloos moeten zijn gedurende de contractperiode. Dit sluit per definitie de invulling van specifieke wensen van opdrachtgevers bij dergelijke ontwikkeling uit. Bent u het met ons eens dat nieuwe ontwikkelingen zoals integraties of specifieke functionaliteiten, een nauwe samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever vereisen en dat niet op voorhand gezegd kan worden dat de volledige ontwikkeling kosteloos plaats kan vinden?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
158

Onderwerp:
E61

Vraag:

Kunt u toelichten in welk kader u RPKI gaat gebruiken?

Antwoord:

RPKI wordt toepast ter voorkoming van route-lekken en -hijacks zodat de beveiliging op orde is.

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
159

Onderwerp:
E73

Vraag:

Kunt u concretiseren aan welke systemen u denkt? Deze eis lijkt momenteel meer een stelling dan een eis.

Antwoord:

Denk hierbij aan de BAG, KvK en de BGT

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.
160

Onderwerp:
E70

Vraag:

"Hebben uw scanners de mogelijkheid om documenten af te leveren op een centrale netwerkllocatie?

Zo ja, in welk formaat en met welke resolutie wordt gescand?"

Antwoord:

"Ja, de printers (van Ricoh) hebben de mogelijkheid om gescande documenten af te leveren op een centrale netwerkllocatie.

Bestandsformaten:

- PDF
- JPEG
- TIFF

Resoluties:

De scanners kunnen scannen in verschillende resoluties (afhankelijk van instellingen):

- 100 dpi
- 200 dpi
- 300 dpi
- 400 dpi
- 600 dpi"

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

161

Onderwerp:

E63

Vraag:

Wij hanteren de Nederlandse standaarden omtrent zaak- en documentuitwisseling. Hierbij wordt gebruikgemaakt van JWT, niet van OAuth. Voor het authenticeren met Djuma wordt wel OAuth 2.0 toegepast, via de eigen Azure Entra ID tenant. Voldoen wij hiermee aan uw eis?

Indien u hieruit opmaakt dat wij de eis niet goed begrepen hebben, horen we graag een korte toelichting wat gewenst is met behulp van een use case.

Antwoord:

"De VNOG vraagt om OAuth, met name omdat wij een verschil zien tussen OAuth en JWT:

OAuth is een protocol voor autorisatie. Het regelt hoe toegang wordt verleend tot bronnen namens een gebruiker. Het beschrijft hoe toegangstokens moeten worden uitgewisseld en gebruikt, maar specificeert niet het formaat van deze tokens.

JWT (JSON Web Token): JWT is een formaat voor tokens dat wordt gebruikt om informatie veilig over te dragen. Het kan worden gebruikt om claims (beweerdheden) en andere gegevens tussen partijen uit te wisselen. JWT wordt vaak gebruikt als het formaat voor toegangstokens binnen OAuth-implementaties omdat het een gestandaardiseerde manier biedt om deze tokens te coderen en te verzenden."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

162

Onderwerp:

E46

Vraag:

Aanbieder hanteert de volgende werkwijze: Wij koppelen met uw AD. U kan hierin vervolgens aangeven wie er toegang heeft tot het zaaksysteem, de beheeromgeving en de adminomgeving. Op deze wijze kan u vanuit uw AD authenticeren op basis van rol. In het zaaksysteem zelf kan u vervolgens dieper ingaan op de autorisaties. Mag de aanbieder er vanuit gaan dat er hiermee wordt voldaan aan deze eis?

Antwoord:

"Het is akkoord om de autorisaties in het zaaksysteem uit te delen. Maar wel op basis van rol. Dit moet niet per individuele gebruiker ingesteld moeten worden.

Kortom: rechten koppelen aan een rol (in het zaaksysteem), een gebruiker koppelen aan een rol ."

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024

Ref.nr.

163

Onderwerp:

E38/E51

Vraag:

In E38/E51 vraagt u leveranciers om 3 omgevingen beschikbaar te stellen: een test-, acceptatie- en productieomgeving. Dit brengt de nodige kosten met zich mee. Inschrijver acht dit, niet wenselijk en vraagt de aanbestedende dienst om het beschikbaar stellen van twee omgevingen toe te staan: een zogeheten staging-omgeving waarin u zowel tests als acceptaties kunt uitvoeren én een productieomgeving. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.

Antwoord:

De VNOG vindt dit niet afdoende; Wij hebben graag de beschikking over een productie, acceptatie en stabiele test/opleidingsomgeving

Percelen: P1 DMS met Zaaksysteemfunctionaliteit

Beantwoord op: 6 sep. 2024