

Algemene informatie

Aanbesteding: Handhavingsapplicatie t.b.v. gemeente Eindhoven
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: BV2024-0050

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 2 PVE 5.4.3

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 5.4.3 eist Gemeente Eindhoven dat de telefonische helpdesk ten minste beschikbaar is van maandag tot en met zaterdag van 07:00 tot 22:00 uur en op zon- en feestdagen van 08:00 tot 22:00 uur. Inschrijver merkt op dat de helpdesk operationeel beschikbaar is tijdens kantoortijden van 08:30 tot 17:00 uur. Buiten deze tijden is er een consignatiedienst, die echter alleen toegankelijk is voor meldingen met hoge prioriteit. Het operationeel uitbreiden van de volledige helpdeskondersteuning buiten deze tijden is niet haalbaar. Inschrijver stelt daarom voor om buiten de standaard kantoortijden uitsluitend de consignatiedienst beschikbaar te stellen voor prioritaire meldingen (Prio high).
Gaat Gemeente Eindhoven akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Gemeente Eindhoven toelichten waarom niet?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 2 PVE 5.3.1

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 5.3.1 eist Gemeente Eindhoven dat de opdrachtnemer bij de eindoplevering van het handhavingssysteem gedetailleerde documentatie verstrekt, waaronder beschrijvingen van de gebruikte http-requestmethoden (GET, POST) en andere technische specificaties zoals API-informatie. Inschrijver merkt op dat het delen van interne API-specificaties, zoals APIv2, niet wenselijk is vanwege veiligheids- en concurrentieoverwegingen. Het vrijgeven van deze specificaties kan risico's met zich meebrengen voor

de beveiliging van het systeem en geeft mogelijk gevoelige informatie bloot. Inschrijver stelt voor om een aangepast overzicht te verstrekken dat voldoende inzicht biedt in de werking van het systeem zonder de volledige interne API-specificaties prijs te geven.

Gaat Gemeente Eindhoven akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Gemeente Eindhoven toelichten waarom niet?

Antwoord:

Gemeente Eindhoven begrijpt de bezwaren van de inschrijver met betrekking tot het delen van interne API-specificaties en erkent het belang van het beschermen van intellectuele eigendomsrechten en systeembeveiliging. Het is echter niet de intentie van de gemeente om gedetailleerde technische specificaties zoals interne API-informatie te ontvangen die als vertrouwelijk of concurrentiegevoelig kan worden beschouwd. Gemeente Eindhoven stelt zich flexibel op en accepteert een aangepast overzicht, mits dit voldoende inzicht biedt in de functionaliteit en werking van het handhavingssysteem, zonder dat vertrouwelijke technische details worden prijsgegeven.

Wij verzoeken de inschrijver een overzicht te verstrekken dat de operationele aspecten van het systeem duidelijk toelicht en voldoet aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen, zonder dat de beveiliging van het systeem of de intellectuele eigendom van de leverancier in gevaar komt.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.10.11

Vraag:

U vraagt een beschikbaarheid van 99,5%. Wij kunnen maximaal 99% aanbieden als beschikbaarheid, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Oprachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.9

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.9 stelt Gemeente Eindhoven eisen aan de koppelvlakken

/interfaces, zoals koppelingen met de BAG en BRK, en mogelijk gebruik van lokale makelaars voor integraties.

Inschrijver merkt op dat koppelingen met BAG en BRK niet worden ondersteund. Daarnaast is de voorkeur van inschrijver om niet via lokale makelaars te werken, zoals momenteel Enable-U. Waar mogelijk werkt inschrijver met eigen lijnen naar landelijke bronnen, zoals KvK, zonder tussenkomst van derde partijen. Voor sommige integraties kan gebruik worden gemaakt van SFTP, maar voor real-time bevestigingen is dit technisch lastig. Inschrijver heeft bovendien geen vast IP-adres vanwege beheer- en kostenpunten, wat tot nu toe bij andere klanten geen problemen heeft opgeleverd.

Inschrijver vraagt Gemeente Eindhoven of deze flexibiliteit mogelijk is en of er meer informatie kan worden verstrekt over specifieke eisen en het verwachte gebruik van certificaten en integraties.

Gaat Gemeente Eindhoven hiermee akkoord? Zo niet, kan Gemeente Eindhoven toelichten waarom niet?

Antwoord:

Gemeente Eindhoven stelt geen gebruik van een lokale makelaar verplicht, zoals eerder aangegeven. Dit betekent dat het voorstel akkoord is.

Als met 'derde partijen' wordt verwezen naar de gemeente, dan fungeert Gemeente Eindhoven als derde partij voor koppelingen met niet-open data. Deze koppelingen verlopen via het integratieplatform van de opdrachtgever. Voor het uitwisselen van niet-open data tussen verschillende SaaS-oplossingen gelden specifieke eisen, zoals het gebruik van een statisch IP-adres.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.7.4

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.7.4 eist Gemeente Eindhoven dat de handhaaf-app op basis van de GPS-locatie van het mobiele apparaat de wijk, buurt, straatnaam en het dichtstbijzijnde huisadres toont.

Inschrijver merkt op dat het automatisch tonen van het huisadres op basis van GPS-locatie niet wordt ondersteund. De straatnaam en buurt kunnen worden getoond, maar het huisadres dient handmatig te worden toegevoegd. Inschrijver vraagt Gemeente Eindhoven om de specifieke use-case voor deze functionaliteit nader toe te lichten.

Kan Gemeente Eindhoven aangeven waarom het automatisch tonen van het huisadres vereist is, en of het handmatig toevoegen van het huisadres een acceptabele oplossing is?

Antwoord:

Opdrachtgever beschouwt het automatisch tonen van het dichtstbijzijnde huisadres als een wens voor de toekomst; voor dit moment volstaat de mogelijkheid tot het handmatig invoeren van het dichtstbijzijnde huisadres.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.7.3

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.7.3 eist Gemeente Eindhoven dat de handhaaf-app onder andere beschikt over functionaliteiten zoals het raadplegen van geo-thematische kaarten in GeoFundament op basis van GPS-locatie, adrescontrole in het BAG op basis van GPS-locatie en BSN, en de mogelijkheid om video's te koppelen aan een zaak.

Inschrijver merkt op dat deze functionaliteiten nog niet eerder zijn gevraagd in andere aanbestedingen van vergelijkbare klanten. Inschrijver wil daarom graag van Gemeente Eindhoven verduidelijking ontvangen over wat er specifiek gehandhaafd dient te worden met behulp van deze functionaliteiten. Kan Gemeente Eindhoven toelichten wat de exacte behoefte en toepassing van deze functionaliteiten is? Misschien biedt inschrijver een andere oplossing voor de wensen van gemeente Eindhoven.

Antwoord:

Opdrachtgever gebruikt een koppeling met de GIS-applicatie GeoFundament voor uiteenlopende doeleinden, waaronder bijvoorbeeld de handhaving op alcohol-gebiedsverboden (waarvoor niet overal bebording is geplaatst), om te controleren of een locatie zich binnen de begrenzing van deze gebieden bevindt.

Opdrachtgever is van mening dat bij sommige processen het toevoegen van een korte video, opgenomen met de smartphone van de handhaver, aan een zaak een meerwaarde heeft boven het toevoegen van foto's. Voorbeelden hiervan zijn bij plaatsingen bij ondergrondse containers, of het uitleggen van (gevaarlijke) verkeerssituaties.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.7.2

Vraag:

Welke type toestellen worden momenteel gebruikt?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft een telefoniebeleid, waarbij het gebruik van zowel Android (momenteel voornamelijk Samsung S10, deze worden vernieuwd) als iPhone-toestellen mogelijk is. De handhavers gebruiken in meerderheid Android-toestellen.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.5.2

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.5.2 eist Gemeente Eindhoven dat het handhavingssysteem de mogelijkheid biedt om bestaande processen te wijzigen en nieuwe processen in te richten. Aanpassingen op verzoek van de opdrachtgever dienen binnen een redelijke termijn, maar in principe binnen twee maanden, te worden doorgevoerd.

Inschrijver merkt op dat nieuwe maatwerk aanpassingen niet worden ondersteund binnen een standaard SaaS-dienst, aangezien deze lastig te implementeren zijn en mogelijk geen aansluiting hebben op andere klanten die hetzelfde systeem gebruiken. Aanpassingen kunnen enkel worden doorgevoerd als ze aansluiten op de bestaande functionaliteiten van het systeem en toepasbaar zijn voor alle gebruikers.

Inschrijver stelt daarom voor om wijzigingen en nieuwe processen alleen door te voeren binnen de huidige mogelijkheden van het systeem, zonder maatwerk aanpassingen.

Gaat Gemeente Eindhoven akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Gemeente Eindhoven toelichten waarom niet?

Antwoord:

Gemeente Eindhoven gaat akkoord met het voorstel, onder de voorwaarde dat wijzigingen en nieuwe processen worden doorgevoerd op basis van consensus binnen gebruikersgroepen. Dit betekent dat aanpassingen alleen worden geïmplementeerd wanneer er overeenstemming is tussen de gebruikers binnen deze groepen. Hiermee wordt gewaarborgd dat aanpassingen passen binnen de bestaande functionaliteiten van het systeem en toepasbaar zijn voor alle gebruikers.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.5.1

Vraag:

Graag ontvangen wij van de gemeente duidelijkheid om welke processen het gaat.

Antwoord:

Aanbestedende dienst hanteert o.a. onderstaande processen:

- Handhaven op overtredingen in de wijk
- Handhaven op strafrechtelijke overtredingen in de wijk
- Handhaven op bestuursrechtelijke overtredingen in de wijk
- Controleren naleven vergunningen
- Controleren legale prostitutie
- Controleren register
- Handhaven op illegale prostitutie
- Uitvoeren werkzaamheden meldkamer
- Verwerken meldingen meldkamer

Let op: aan deze processen kunnen geen rechten ontleend worden. het is mogelijk dat processen niet zijn uitgewerkt in dit antwoord of zijn vervallen.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.3.13

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.3.13 eist Gemeente Eindhoven dat het handhavingssysteem een logging bijhoudt van diverse gegevens, waaronder hostnaam, IP-adressen en werkstationidentiteit. Deze informatie dient samen met andere loggegevens bewaard te worden voor minimaal één jaar, en in geval van een incident drie jaar.

Inschrijver merkt op dat het loggen van hostnamen, IP-adressen en werkstationidentiteit in strijd kan zijn met gegevensbeschermingsregels, omdat dergelijke gegevens niet zomaar mogen worden opgeslagen.

Inschrijver slaat deze gegevens daarom niet standaard op. Wel kan, in het kader van beveiliging, de 'device naam binnen CC' of de 'ingelogde gebruiker binnen de BO' worden gelogd.

Inschrijver stelt voor om logging te beperken tot gegevens die in overeenstemming zijn met de privacyregelgeving en stelt voor om de vereiste logging aan te passen aan deze kaders.

Gaat Gemeente Eindhoven akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Gemeente Eindhoven toelichten waarom niet?

Antwoord:

Gemeente Eindhoven houdt vast aan de eis dat het handhavingssysteem de logging van hostnaam, IP-adressen en werkstationidentiteit bevat, aangezien

er uitsluitend medewerkers van de opdrachtgever inloggen op het systeem. Mocht de opdrachtnemer kunnen aantonen dat het loggen van deze gegevens in strijd is met de geldende privacywetgeving, dan verzoekt de gemeente dit aan te geven. In dat geval kan een verdere beoordeling plaatsvinden tijdens de 2e nota van inlichtingen.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.2.16

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.2.16 eist Gemeente Eindhoven dat het handhavingssysteem een geanonimiseerde versie van een document als een apart document opslaat, in relatie tot het origineel. Inschrijver merkt op dat in het huidige systeem geanonimiseerde documenten volledig worden verwijderd. Het opslaan van een niet-inhoudelijk document heeft volgens inschrijver weinig toegevoegde waarde. Inschrijver stelt voor om, in plaats van het opslaan van geanonimiseerde versies, deze documenten volledig te verwijderen. Gaat Gemeente Eindhoven akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Gemeente Eindhoven toelichten waarom niet?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, op voorwaarde dat het mogelijk is een geanonimiseerd document te genereren op basis van het origineel.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.2.11

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.2.11 eist Gemeente Eindhoven dat het handhavingssysteem geen telemetrie naar de opdrachtnemer verzendt zonder dat dit vooraf schriftelijk is vastgelegd en goedgekeurd. Bij wijzigingen in het systeem mag de telemetrie alleen na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever worden aangepast. Inschrijver merkt op dat het soms noodzakelijk kan zijn om de loggingsniveaus of andere relevante waarden aan te passen om technische issues effectief te kunnen behandelen. Als deze eis strikt wordt toegepast, zou dit betekenen dat inschrijver niet in staat is om snel in te grijpen bij problemen, wat de dienstverlening kan belemmeren.

Inschrijver stelt voor om deze eis te laten vervallen, gaat Gemeente Eindhoven akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Gemeente Eindhoven toelichten waarom niet?

Antwoord:

Oprachtgever is van mening dat er voldoende afspraken gemaakt kunnen worden, om de werking van het systeem niet te verstoren en binnen de afspraken te blijven welke gegevens er worden opgehaald worden. Dit wordt in verwerkersovereenkomst vastgesteld.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 2 PVE 4.2.4

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.2.4 eist Gemeente Eindhoven dat de opdrachtnemer elke update van het handhavingssysteem test in samenwerking met ketenpartners en de opdrachtgever. Daarnaast dient de opdrachtnemer een permanente testomgeving in te richten en te onderhouden, waarop opdrachtgever en opdrachtnemer de updates kunnen testen en accepteren, voordat deze in de productie-omgeving worden doorgevoerd.

Inschrijver merkt op dat dit type maatwerk, gezien de uitvraag voor een SaaS-dienst, operationeel niet wordt ondersteund door het product- en developmentteam. In plaats daarvan publiceert inschrijver bij elke update releasenotes waarin duidelijk wordt vermeld welke wijzigingen en toevoegingen zijn doorgevoerd ten opzichte van de vorige versies. Deze nieuwe releases worden standaard uitvoerig getest door inschrijver. Gaat Gemeente Eindhoven akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Gemeente Eindhoven toelichten waarom niet?

Antwoord:

Gemeente Eindhoven gaat akkoord met het voorstel, onder de voorwaarde dat de releasenotes minimaal één week voorafgaand aan de update tijdig worden verstrekt of beschikbaar gesteld. Daarnaast dient het mogelijk te zijn om de update terug te draaien naar de vorige versie indien nodig. Updates mogen uitsluitend worden doorgevoerd op maandag, dinsdag of woensdag, tenzij er sprake is van kritieke issues die onmiddellijke actie vereisen. In dat geval kan een update na akkoord van de opdrachtgever op andere dagen plaatsvinden.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

14 Bijlage 2 PVE 4.1.35

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.1.35 eist Gemeente Eindhoven dat security-incidenten en datalekken binnen 48 uur worden gemeld en dat security issues op basis van CVSS-score worden opgelost, met een onderscheid tussen vier prioriteitsniveaus (Kritiek, High, Medium en Low).

Inschrijver hanteert echter drie prioriteiten voor het oplossen van security issues:

- High: oplossen binnen 1 dag
- Medium: oplossen binnen 1 week
- Low: oplossen binnen twee maanden

Inschrijver stelt voor om deze indeling aan te houden, omdat de prioriteit "Low" altijd in overleg besproken kan worden en er zo voldoende flexibiliteit blijft bestaan.

Gaat Gemeente Eindhoven akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Gemeente Eindhoven toelichten waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage 2 PVE 4.1.25

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.1.25 eist de gemeente Eindhoven dat, onafhankelijk van de sessieactiviteit, elk uur automatisch een nieuw sessie-ID wordt gegenereerd, met een overgangperiode van maximaal 10 minuten waarin het oude sessie-ID ongeldig wordt gemaakt.

Inschrijver is van mening dat deze eis technisch niet haalbaar is, omdat het niet mogelijk is om tijdens een bestaande, actieve gebruikerssessie een nieuw sessie-ID te genereren zonder de bestaande sessie te onderbreken.

Inschrijver maakt gebruik van een time-outfunctionaliteit waarbij na 10 minuten inactiviteit de sessie wordt beëindigd, wat in lijn is met gangbare veiligheidseisen.

Inschrijver stelt daarom voor om deze eis te laten vervallen.

Gaat de gemeente hiermee akkoord? Zo niet, kan de gemeente toelichten waarom dit technisch noodzakelijk wordt geacht?

Antwoord:

Oprachtgever gaat niet akkoord met dit voorstel. Het is technisch haalbaar om tijdens een actieve gebruikerssessie het sessie-ID automatisch te vernieuwen zonder de sessie te onderbreken. Dit proces heet "sessie-ID

rotatie" en is een aanbevolen veiligheidsmaatregel om risico's zoals sessiefixatie-aanvallen te verminderen.

Volgens de WCAG 2.1 richtlijnen, specifiek Succescriterium 2.2.1 Tijdslimieten aanpasbaar, moeten tijdslimieten zodanig worden ingesteld dat ze de toegankelijkheid niet beperken. Deze zijn door Opdrachtgever vastgesteld op de waarde opgenomen in deze eis.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 16
Onderwerp: Bijlage 2 PVE 4.1.24

Vraag:

In Bijlage 2 PVE 4.1.24 eist Gemeente Eindhoven dat er een absolute time-out geldt van maximaal 4 uur, of dat de sessie handmatig moet worden beëindigd.

Inschrijver merkt op dat gebruikers in het systeem niet automatisch uitgelogd hoeven worden zolang zij actief zijn, wat ook aansluit bij de WCAG-richtlijnen die in een andere eis worden genoemd. Automatisch uitloggen na 4 uur kan gebruikerservaring en toegankelijkheid nadelig beïnvloeden en lijkt in strijd met de WCAG-vereisten.

Inschrijver stelt voor om de time-out enkel toe te passen na inactiviteit, in overeenstemming met de WCAG-richtlijnen.

Gaat Gemeente Eindhoven akkoord met dit voorstel? Zo niet, kan Gemeente Eindhoven toelichten waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 15.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 17
Onderwerp: Bijlage 2 PVE 4.1.17

Vraag:

Kunnen wij hieruit concluderen dat de gemeente 2 aparte omgevingen heeft ingericht voor de koppeling?

Antwoord:

Dit kan worden gerealiseerd via verschillende tenants of door middel van verschillende enterprise applications binnen één tenant, afhankelijk van de

keuzes die tijdens de implementatie worden gemaakt.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 18
Onderwerp: Bijlage 2 PVE 4.1.16

Vraag:

Wat verstaat u onder premissies, attributen en/of claims? Graag ontvangen we hier duidelijkheid over.

Antwoord:

Voor extra duidelijkheid verwijst aanbestedende dienst naar de volgende link:

<https://docs.microsoft.com/en-us/graph/permissions-reference>

Deze link wordt ook toegevoegd aan betreffende eis.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 19
Onderwerp: Beschrijvend document 5.2.1.2

Vraag:

Gemeente Eindhoven vraagt in K2 om een testomgeving.

In de optiek van Inschrijver is dit geen gangbare manier voor het uitvragen van een nieuwe handhavingsoplossing.

Dit om de redenen dat Inschrijver al een gehele inrichting moet doen, voordat zij weet of zij überhaupt kans maakt op gunning.

Daarnaast dienen er onder andere koppelingen te worden aangevraagd die maar 1x per gemeente worden 'vrijgegeven'.

Dat betekent dat Inschrijver de werking van koppelingen niet kan laten zien en de omgeving in principe niet bruikbaar is.

Om die reden wil Inschrijver voorstellen om de testomgeving voor 2 weken te laten vervallen.

Gaat gemeente Eindhoven hiermee akkoord?

Zo niet, kan gemeente Eindhoven uitleggen hoe de koppelingen dienen te draaien in meerdere oplossingen?

Antwoord:

Gemeente Eindhoven past het kwaliteitscriterium met betrekking tot de testomgeving in K2 aan naar een demo. In deze demo dient de inschrijver de

gevraagde functionaliteiten te tonen, waarbij verdere (sales)informatie over de onderneming van de inschrijver niet gewenst is. Het doel van de demo is om inzicht te verkrijgen in de vier casussen zoals beschreven in K2. Daarnaast dient de demo zodanig ingericht te zijn dat ook het functioneel beheer de oplossing kan beoordelen op basis van zijn/haar dagelijkse werkzaamheden.

De demo zal 45 minuten duren en zal plaatsvinden op locatie bij gemeente Eindhoven. Na de inschrijving en controle op volledigheid van de inschrijving, wordt de inschrijver uitgenodigd om in week 47 een demo te geven.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 20
Onderwerp: Bijlage 2 PVE 4.1.8

Vraag:

Inschrijver wordt jaarlijks ge-audit door onafhankelijke, bij de NOREA aangesloten auditoren op het gebied van de ISO 27001 en ISAE om de procedures en controles van informatiebeveiliging te toetsen. Daarnaast wordt de IT-infrastructuur constant (ook door een onafhankelijke partij) onderworpen aan allerlei pen- en hacktesten. Kunt u bevestigen dat deze maatregelen voldoen aan eis 4.1.8? Zo niet, kunt u toelichten welke aanvullende maatregelen verwacht worden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt bij deze dat deze maatregel voldoende is om te voldoen aan eis 4.1.8.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 21
Onderwerp: Bijlage 2 PVE 4.1.3

Vraag:

Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke om een DPIA uit te voeren op een nieuw aan te schaffen systeem waar persoonsgegevens in verwerkt kunnen worden. Inschrijver heeft daarom het volgende voorstel: "De inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding gaat akkoord met het laten uitvoeren van een DPIA door gemeente Eindhoven en zal naar redelijkheid en billijkheid zijn medewerking verlenen, indien gemeente Eindhoven informatie van inschrijver nodig heeft voor de uitvoering hiervan.

Kan gemeente Eindhoven daarmee akkoord gaan?
Zo niet, kan gemeente Eindhoven motiveren waarom niet?

Antwoord:

De inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding verleent zijn medewerking aan het opstellen van een DPIA door de opdrachtgever, voor zover de opdrachtgever informatie van de inschrijver nodig heeft voor deze DPIA.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 22
Onderwerp: Beschrijvend document, bijlage 8

Vraag:

Dient bijlage 8 ook getekend te worden of geldt bij inschrijving dat je je hieraan conformeert?

Antwoord:

Ondertekenen van Bijlage 8: Verklaring Russische banden is niet noodzakelijk. Inschrijver conformeert zich bij het indienen van een inschrijving aan deze verklaring. Zie ook paragraaf 4.2.1 van het beschrijvend document.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 23
Onderwerp: Beschrijvend document, 5.2.1.3

Vraag:

Mag de SLA als aparte bijlage toegevoegd worden buiten de aangegeven 2 A4?

Antwoord:

Ja, de SLA mag als aparte bijlage worden toegevoegd en telt niet mee bij het maximaal aantal pagina's. Echter mag deze SLA maximaal 3 A4 omvatten (m.u.v. voorblad en inhoudsopgave).

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**

24 Beschrijvend document, 5.2.1.1

Vraag:

Mag de planning en tijdlijn separaat ingediend worden buiten de 5 A4?

Antwoord:

Ja, deze mag separaat ingediend worden bij de inschrijving.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 25 **Onderwerp:** Beschrijvend document, 4.5.1

Vraag:

U geeft als eis aan, een SROI prestatie van 5% van de totale uiteindelijke opdrachtsom. Dit is in onze markt niet gebruikelijk. Bent u bereid dit % te verlagen naar 2%?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is bereid om dit te verlagen naar 2%.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 26 **Onderwerp:** Bijlage 2 PVE 5.2 conversie

Vraag:

Gemeente Eindhoven vraagt aan Inschrijvers om de huidige dossiers uit HeApp en/of BlueBrick over te nemen naar de nieuwe oplossing. Het is niet marktconform om deze eis te stellen, immers doet geen enkele leverancier dit. Dat betekent dat de huidige leverancier de enige is die een inschrijving kan indienen, hiermee komt het mededingingsbeginsel in het gedrang.

Om die reden wil Inschrijver voorstellen om de eis te laten vervallen.

Gaat gemeente Eindhoven hiermee akkoord?

Zo niet, kan gemeente Eindhoven toelichten hoe het mededingingsbeginsel wordt geborgd?

Antwoord:

Aanbestedende dienst herformuleert de eis naar:

Het geautomatiseerd importeren van bestaande gegevens uit HeAPP

/BrickYard naar de aangeboden oplossing van de Opdrachtnemer maakt onderdeel uit van de implementatie. De Opdrachtnemer specificeert daartoe de benodigde opbouw (velden) van records in het exportbestand.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 27
Onderwerp: Bijlage 2 PVE 4.9.2

Vraag:
In eis 4.9.2 eist gemeente Eindhoven koppelingen met de meldingen-/zaaksystemen BinnenBeter en Signalen.

Inschrijver constateert dat een koppeling met het systeem Signalen (VNG) reeds bewezen is, maar dat BinnenBeter niet als gangbaar systeem bekend is bij inschrijver. Hierdoor kan de gevraagde koppeling met BinnenBeter niet zonder verdere specificaties gerealiseerd worden.

Inschrijver stelt daarom voor om de koppeling met Signalen te handhaven omdat deze in de toekomst ook gebruikt gaat worden en alternatieven te overwegen voor de mogelijke tussentijd.

Gaat gemeente Eindhoven hiermee akkoord? Zo niet, kan de gemeente toelichten waarom niet?

Antwoord:
Aanbestedende dienst is hiermee niet akkoord. Op dit moment is een API beschikbaar voor BinnenBeter. Mochten er nadere vragen of verduidelijkingen noodzakelijk blijken, kunnen deze in de volgende Nota van Inlichtingen worden gesteld en beantwoord.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 28
Onderwerp: Bijlage 2 PVE 4.9.2

Vraag:
Aanbestedende dienst eist een directe koppeling met het BRP van de gemeente. Inschrijver heeft een bewezen koppeling met de landelijke BVBSN dienst die door alle gemeenten van onze applicatie succesvol in gebruik is. Mag de bestaande en bewezen BVBSN koppeling gebruikt worden?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Aanbestedende dienst gebruikt de BRP koppeling om te achterhalen welke persoon gekoppeld is aan het BSN-nummer.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 2 PVE 4.8 Brede handhaving – eisen back-office

Vraag:

In eis 4.8 eist de Gemeente Eindhoven dat de back-office omgeving gebruikt wordt voor het uitwerken, aanvullen, en afronden van zaken, inclusief terugkoppeling naar het meldingssysteem BinnenBeter en het genereren van te verzenden brieven. Daarnaast worden zaken via de back-office naar het CJIB geëxporteerd.

In de optiek van Inschrijver is deze invulling van de back-office te breed, omdat, in optiek van inschrijver, de start van registraties op locatie (op straat) plaatsvindt en de back-office enkel geschikt zou moeten zijn voor aanvulling en verwerking van deze registraties.

Om die reden stelt Inschrijver voor om de back-office te beperken tot het aanvullen en verwerken van registraties, en het signaleren en starten van registraties via de app te laten verlopen.

Gaat de Gemeente Eindhoven hiermee akkoord? Zo niet, kan de Gemeente toelichten waarom niet?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met dit voorstel.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage 2 PVE 4.5.2

Vraag:

In eis 4.5.2 vraagt de gemeente Eindhoven dat het Handhavingssysteem voorziet in de mogelijkheid om bestaande processen gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen en om nieuwe processen in te richten. Daarbij wordt gesteld dat het wijzigen of toevoegen van processen op verzoek van de opdrachtgever binnen een redelijke termijn van in beginsel 2 maanden moet worden doorgevoerd.

In de optiek van Inschrijver is de term "processen" te algemeen. Het is

onduidelijk welke specifieke processen de opdrachtgever bedoelt, en niet alle processen zijn zomaar aan te passen binnen het systeem. Om de uitvoering van de opdracht goed te kunnen inschatten en mogelijke risico's te beperken, verzoekt Inschrijver om voorbeelden van de typen processen waar deze eis betrekking op heeft.

Gaat de gemeente Eindhoven akkoord met het verstrekken van meer specifieke informatie over de betrokken processen? Zo niet, kan de gemeente toelichten waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 9.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.5.1

Vraag:

In eis 4.5.1 vraagt de gemeente Eindhoven om een handhavingssysteem dat de volledige processen kan doorlopen op zowel een mobiel device als een Windows-computer (desktop danwel laptop).

In de optiek van Inschrijver is het onduidelijk hoe de gemeente een mobiele applicatie voor een desktop of laptop voor zich ziet. Mobiele applicaties worden doorgaans ontworpen voor gebruik op mobiele apparaten (zoals smartphones of tablets), en de functionaliteit, gebruikservaring en technische architectuur zijn vaak anders dan voor desktopapplicaties.

Kan de gemeente Eindhoven toelichten waarom een mobiele app op een laptop of desktop gewenst zou zijn? Zo niet, staat de gemeente ervoor open om deze eis te laten vervallen?

Antwoord:

Er wordt niet vereist dat met een mobiele applicatie op een laptop/desktop wordt gewerkt. In functionele zin dient het handhavingssysteem de mogelijkheid te bieden om een handhavingproces te doorlopen (inclusief bevragingen), zowel op een mobiel device als op een laptop/desktop computer.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.4 Administratiefrechtelijke handhaving parkeren

Vraag:

In eis 4.4 vraagt de gemeente Eindhoven om een handhavingsapplicatie (SaaS) voor gemeentelijke handhavingstaken binnen de openbare ruimte, waarbij fiscale parkeerhandhaving is omschreven.

In de optiek van Inschrijver is het onduidelijk of fiscale parkeerhandhaving volledig is uitgesloten, gezien dit deel van de dienstverlening bij een externe dienstverlener is ondergebracht. Zie ook pag 6. Projectomvang, hier staat het volgende: Het gebruiksklaar opleveren van één Handhavingsapplicatie (SaaS) voor de gemeentelijke handhavingstaken binnen de openbare ruimte, uitgezonderd de fiscale parkeerhandhaving, inclusief bijbehorende koppelingen met gemeentelijke systemen en systemen van derden (zie figuur 1 en bijlage 1).

Om die reden wil Inschrijver voorstellen om expliciet vast te leggen dat fiscale parkeerhandhaving geen onderdeel uitmaakt van de te leveren applicatie.

Gaat de gemeente Eindhoven hiermee akkoord? Zo niet, kan de gemeente toelichten waarom niet?

Antwoord:

De fiscale parkeerhandhaving maakt geen onderdeel uit van het te leveren Handhavingssysteem.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 2 PVE 4.6 Brede handhaving – eisen meldkamersoftware

Vraag:

Realiseert Aanbestedende dienst dat Inschrijver een handhaafapplicatie levert en dat een meldkamer applicatie een ander soort applicatie is. Wij zien bij andere gemeenten dat zij naast de handhaafapplicatie separaat gebruik blijven maken van een meldkamer applicatie. Om die reden wil Inschrijver adviseren om deze eis te laten vervallen. Neemt Aanbestedende dienst het advies van Inschrijver over? Zo niet, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom niet?

Antwoord:

Oprachtgever is van mening dat de gevraagde functionaliteit geen meldkamerapplicatie betreft. Een wezenlijk onderdeel van het Handhavingssysteem betreft naar mening van de Oprachtgever het ontvangen, registreren en toedelen van binnenkomende meldingen.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 34
Onderwerp: Proces Verbaal

Vraag:
Kunt u bevestigen dat het proces-verbaal van openen beschikbaar wordt gesteld aan alle inschrijvers van de aanbesteding?

Antwoord:
Aanbestedende dienst is niet verplicht om dit beschikbaar te stellen. Echter op basis van dit verzoek zal aanbestedende dienst binnen twee werkdagen na opening van de kluis een proces verbaal van openen versturen via het aanbestedingsplatform.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 35
Onderwerp: Bijlage 4a Standaard verwerkersovereenkomst

Vraag:
De opdracht bevat onderliggende voorwaarden (i.e. overeenkomsten en de GIBIT 2023), waardoor de Facultatieve Bijlage 4b overbodig is. Hierdoor verzoeken wij de Aanbestedende dienst om de Facultatieve Bijlage 4b buiten toepassing te verklaren. Gaat de Aanbestedende dienst akkoord met ons verzoek? Zo niet, kan de Aanbestedende dienst uitleggen waarom?

Antwoord:
De aanbestedende dienst beschouwt Facultatieve Bijlage 4b als een essentieel onderdeel van de overeenkomst, dat dient ter aanvulling op de GIBIT 2023 en de andere overeenkomsten. De gevraagde punten betreffende privacy-vereisten, exit-strategie, (sub)verwerkers en verwerking buiten de EER zijn opgenomen in het addendum om te voldoen aan specifieke AVG-eisen en zijn derhalve contractueel bindend. Hierdoor ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om Facultatieve Bijlage 4b buiten toepassing te verklaren.

Percelen: P1 Handhavingsapplicatie
Beantwoord op: 16 okt. 2024