

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Inhoud	Programma van Eisen; 2.11.4.1	Kunt u deze eis onderbouwen met een voorbeeld?	Als er bijvoorbeeld 5.000 regels op een tussenrekening staan, moet het mogelijk zijn om deze regels naar Excel te exporteren. We maken dan een selectie van de regels die per saldo op nul komt. Deze regels (per saldo nul) willen we kunnen uploaden in het systeem om direct in één keer te kunnen afletteren. Zonder handmatige vinkjes of iets dergelijks te hoeven zetten om regels te selecteren om de aflettering te doen.
3	Inhoud	Programma van Eisen; 2.11.2.2	Kunt u de specifieke gewenste boekingsdimensies noemen?	De gewenste boekingsdimensies zijn: Kostenplaats, project, deelproject, object t.b.v. activum of reserve/ voorziening, grootboek (balansrekening cq baten-lastenrekening). Het gaat om de aanwezigheid van de functionaliteiten en niet om de benaming daarvan.
4	Inhoud	Programma van Eisen; 2.10.8.7	Kunt u deze eis nader toelichten?	Bij reconciliatie worden de ontvangsten van bankafschriften gekoppeld aan openstaande facturen. Soms worden deze ontvangsten niet herkend en moeten deze handmatig worden gekoppeld aan een relatie en factuur. Dit leidt ertoe dat bankafschriften niet altijd direct verwerkt worden. Desalniettemin moeten de herkende ontvangsten wel direct van de openstaande schuld afgeboekt worden, ondanks dat deze afschriften niet verwerkt zijn. Op deze manier wordt voorkomen dat er bij debiteurenbeheer herinneringsbrieven worden uitgestuurd van vorderingen die al wel betaald zijn maar nog niet zijn afgeletted of verwerkt. Alleen het boeken (nog niet verwerken) van de bankafschriften moet er dus al toe leiden dat de ontvangst wordt afgeboekt van de schuld en er een actueel beeld is van de vordering bij debiteur.
5	Inhoud	Programma van Eisen; 2.9.9.18	Vanuit ons systeem worden betalingen los over gemaakt. Is deze werkwijze ook akkoord?	Aanbestedende dienst past eis 2.9.9.18 als volgt aan: PVE 2.9.9.18 wijzigen wij naar een Wens met score 3.
6	Inhoud	Programma van Eisen; 2.6.1.6	Kunt u deze eis nader toelichten?	In het systeem kan per afzonderlijke crediteur worden vastgelegd of de factuur van de leverancier verplicht voorzien moet zijn van een inkoopordernummer (PO-nummer) als referentie op de factuur. Indien deze referentie ontbreekt wordt automatisch een bericht gestuurd aan de leverancier en wordt de factuur niet in behandeling genomen.
7	Inhoud	Programma van Eisen; Algemeen; 2.1.1.13	Voor welke doeleinden verwacht u 10 vrije velden nodig te hebben?	Vastleggen van gegevens voor rapportage doeleinden zoals: Status van activum (in uitvoering - afgesloten - volledig afgeschreven etc.); oorspronkelijk startjaar afschrijven; oorspronkelijke looptijd; dekking door reserve ja/nee; bedrijfsvoering/beleidsuitoefening; nieuw/vervanging; van voor 2016; etc.

8	Inhoud	Algemene vraag omtrent eisen/wensenlijst	In kolom F staat bij diverse eisen dat er een toelichting moet worden gegeven. Echter staat in kolom G onder toelichting gewenst: "nee". Dit is tegenstrijdig, hoeft er als er in kolom G "nee" staat geen toelichting worden gegeven? Bijvoorbeeld bij eis 4.1.2 en 5.2.1.	Er is geen tegenstrijdigheid. Wanneer er in Kolom G "Ja" staat, dan wordt er een toelichting van de Opdrachtnemer verwacht. Kolom F is een extra toelichting van Opdrachtgever om de eis extra uit te leggen.
9	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Par. 3.3 Planning	Gezien de vele lopende aanbestedingen en korte termijn voor het indienen van vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen 1 de vraag of het toegestaan is om in de Nota van Inlichtingen 2 ook nieuwe vragen te stellen?	Ja, in de tweede Nota van Inlichtingen is het mogelijk om nieuwe vragen te stellen.
10	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Par. 1.3 (gewenste situatie)	Generiek Financieel Datamodel: Alle gegevens worden beschikbaar gesteld en gemapt volgens een door de gemeente Leiden vastgesteld datamodel. Hierbij zal de Opdrachtgever eigenaar blijven van de data en het datamodel. Kunt u dit nader toelichten?	We bouwen in Leiden onze rapportages en dashboards op basis van het GGM (Gemeentelijke Gevensmodel). We verwachten dat de leverancier zorgt voor het beschikbaar stellen van de benodigde data en het opstellen van de mappings die zorgen voor aansluiting op dit GGM. Dit betekent dus dat we van leverancier meer verwachten dan enkel het beschikbaar stellen van de data, ook voor het laten aansluiten van het eigen model op het GGM wordt een leidende rol van de leverancier verwacht. In het De meest recente versie van het GGM en achtergrondinformatie over dit model is te vinden op: Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM) (gemeente-delft.github.io)
11	Inhoud	Programma van Eisen, 1.5.6	U vraagt dat de oplossing voldoet aan de wettelijke eisen voor digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1). U vereist hierbij een onderzoeksrapport. Vereist u hierbij een rapport door een onafhankelijke, externe partij zoals drempelvrij.nl? Of is een door inschrijver zelf ingevuld rapport WCAG-EM hierbij voldoende? Wanneer u een zelf ingevuld rapport als voldoende beschouwd, kunt u dan aangeven op welke manier u het door inschrijver ingediende onderzoeksrapport toetst op correctheid in de te verkrijgen oplossing?	Wij vragen om een rapport van een onafhankelijke partij zoals bijvoorbeeld Stichting Accessibility of Swink
12	Inhoud	Programma van Eisen, 1.5.6	U vraagt dat de oplossing voldoet aan de wettelijke eisen voor digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1). Kunt u aangeven voor welke delen van de geboden oplossing u de eisen van digitoegankelijkheid van toepassing verklaart?	Voor alle delen die de gebruiker nodig heeft / bekijkt. De eisen zijn van toepassing op technische inrichting en de content van het systeem. Een overzicht van alle vereisten vindt u hier: https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/
13	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Par. 4.1 Verzekering	Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringseis te accepteren voor bedrijfsaansprakelijkheid: € 1.250.000,-- per gebeurtenis en € 2.500.000,-- per jaar?	Nee, gezien het bepaalde in artikel 12.1 van de concept overeenkomst, schat Opdrachtgever in dat de in 4.1 van de Aanbestedingsleidraad genoemde bedragen redelijk zijn. Bij 'claim' dient te worden gelezen 'gebeurtenis'.

14	Contract	Aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 2, Social Return On Investment	In uw tekst hanteert u de begrippen "Opdrachtwaarde" en "Loonbedrag" als basis voor de SROI bijdrage. Kunt u deze verduidelijken? Ons uitgangspunt, gevoed vanuit eerdere aanbestedingen, is dat SROI alleen wordt berekend over de gecontracteerde diensten (lees: de contractwaarde van urengerelateerde (consultancy)werkzaamheden). Goederen, zoals bijvoorbeeld licenties, vallen buiten de SROI grondslag. Op basis van voorgaande is de loonwaarde altijd gelijk aan de opdrachtwaarde.	De social return verplichting is inderdaad alleen van toepassing op de geleverde diensten en niet over licenties/leveringen van goederen.
15	Contract	Aanbestedingsleidraad, Hoofdstuk 2	Social Return on Investment: "Bij deze Opdracht moet de Opdrachtnemer minstens 5% van de Opdrachtwaarde besteden aan mensen met minder kansen op werk. Als het loonbedrag minder is dan 30% van de Opdrachtwaarde, kan 2% voor werk of leren worden gebruikt." Wij interpreteren voorgaande tekst als wanneer het loonbedrag minder dan 30% van de opdrachtwaarde bedraagt, het SROI percentage daalt van 5% naar 2%. Is dit juist? Zo niet, kunt u dit dan verduidelijken?	Indien de verhouding urengerelateerde consultancy werkzaamheden minder is dan 30% van de totale opdrachtwaarde kan worden volstaan met 2% social return.
16	Proces	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.2	"NEN2082 of gelijkwaardig De Inschrijver die geïnteresseerd is, moet gecertificeerd zijn volgens NEN 2082 of een gelijkwaardig alternatief." De NEN2082 norm is sinds 4 januari 2021 ingetrokken. Kunt u deze eis laten vervallen?	De eis om gecertificeerd te zijn volgens NEN2082 komt te vervallen. De inrichting van de Oplossing dient zodanig te zijn dat aan alle in de NEN2082 of gelijkwaardig opgenomen elementen wordt voldaan en wordt afgestemd in het implementatietraject.
17	Inhoud	Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen, tabblad functionaliteiten, 2.2.1.6	U geeft als Wens aan: het is mogelijk de BTW in de bankverwerking uit te schakelen. Kunt U toelichten wat U hiermee bedoelt?	Onze wens is dat er geen btw kan worden geboekt vanuit het bank dagboek, omdat dit in principe alleen vanuit het inkoop-, verkoop of kas dagboek mogelijk moet zijn. Bijv. dat een opbrengst waar btw op zit, rechtstreeks vanuit het bankboek wordt geboekt, terwijl hier de factuur in het verkoopboek had moeten worden geboekt en de factuur daarna had moeten worden afgeletterd in het bankboek.
18	Proces	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.7 Informatiebijeenkomst 5 februari 2024	Deze PoC houdt in dat alle elementen uit de scope en het Programma van Eisen worden getoetst in het systeem dat door de voorlopig gegunde Inschrijver is aangeboden". Echter, tijdens de informatiebijeenkomst van 5 februari j.l. gaf U aan dat de PoC uit een aantal specifieke scenario's zal bestaan. Welke van deze twee stellingen is correct? En indien hetgeen tijdens de informatiebijeenkomst geldt, kunt u in dat geval aangeven om welke scenario's dit gaat?	De PoC kan alle eisen uit het Programma van Eisen omvatten. Opdrachtgever zal, zoals tijdens de Informatiebijeenkomst is aangegeven, niet alle eisen kunnen toetsen in het tijdsbestek dat daarvoor staat. <u>In ieder geval</u> zullen de volgende onderdelen getoetst worden: Activa, BTW, contractuitnutting en relatiebeheer (debiteuren/crediteuren stamgegevens), Automatisch betalen en de keten P2P . De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief en Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in de voorbereidingsfase van de PoC scenario's toe te voegen.

19	Proces	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.4	Uw uitvraag beslaat circa 5 pagina's en bevat 3 onderdelen met daarin meer dan 25 zaken waarin op in gegaan moet worden, Gezien de omvang van de vraag: is het mogelijk het maximaal aantal pagina's te verhogen?	Ja, dat is mogelijk. Het maximum aantal pagina's wordt verhoogd naar 15 pagina's. Het is aan Inschrijver zelf om te bepalen hoe de 15 pagina's verdeeld worden over de uitwerking van subgunningscriterium 1. Echter dient binnen die 15 pagina's duidelijk te herleiden zijn op welk subgunningscriterium een bepaald stuk tekst betrekking heeft.
20	Proces	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.4	Eén van de fatale termijnen is het op 1 november 2024 opleveren van een testomgeving. Kunt U aangeven waarom deze termijn gekozen is, zo vlak na de start van de implementatie en wat U op de vroege oplevering van deze omgeving wenst te bereiken?	Opdrachtgever wil zo snel mogelijk kunnen starten met inrichten en testen. Hiervoor is een "basis testomgeving" nodig die de in productie te verwachten functionaliteiten kan testen.
21	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, gewenste situatie: koppelingen	U geeft aan dat de opdrachtnemer de Enterprise Service Bus van EnableU (OpenTunnel) en de Microsoft API Gateway moet gebruiken om de benodigde koppelingen tot stand te brengen. In het eindrapport marktconsultatie geeft u ook aan dat SaaS- en Cloud applicaties verschillende inzichten en kansen bieden op met name integratie. Is het toegestaan om een cloudintegratieoplossing aan te bieden als alternatief voor de huidige Enterprise Service Bus (ESB) in het kader van deze aanbesteding? Zo ja, zijn er specifieke richtlijnen of vereisten waaraan een dergelijke cloudintegratieoplossing moet voldoen om in aanmerking te komen? En zo niet, wat zijn de redenen achter het niet toestaan van een cloudgebaseerde alternatieve integratie oplossing?	Wij verwachten dat de opdrachtnemer gebruikmaakt van de aanwezige integratieoplossingen van de opdrachtgever. Als de functionaliteit van deze bestaande oplossingen niet toereikend is, kan een aanvullende oplossing worden overwogen.
22	Inhoud	PvE tabblad 7 Servicemanagement, wens 7.1.8	Wat bedoelt u met 'helpdesk oplossing van de leverancier'?	Opdrachtgever gaat ervan uit dat de inschrijver een helpdesktool heeft om haar medewerkers te ondersteunen in hun werkzaamheden waarbij gebruikt wordt gemaakt van de oplossing. Tevens kunnen daar de incidenten en mogelijk ook andere zaken in bijgehouden worden.
23	Inhoud	PvE tabblad 2 Functionaliteiten, wens 2.10.4.10	Welke subsystemen bedoelt u?	Deze subsystemen staan beschreven in 'Bijlage 4b Applicatielandschap SOLL' bij 15a t/m 15g.
24	Inhoud	PvE tabblad 2 Functionaliteiten	Kunt u het verschil toelichten tussen eis 2.9.4.3 en wens 2.9.4.4?	PVE 2.9.4.3 gaat over het "ophalen" van gegevens en PVE 2.9.4.4 gaat over het "onderhoud" op de bestaande gegevens.

25	Inhoud	PvE tabblad 2 Functionaliteiten, wens 2.9.3.4, wens 2.10.4.9	Impliceren deze wensen een koppeling met Peppol? Graag uw toelichting.	Ja, zie ook PvE 1.1.2, de aanbestedingsleidraad en het applicatielandschap.
26	Inhoud	"PvE tabblad 2 Functionaliteiten, eis 2.4.1.10 PvE tabblad 2 Functionaliteiten, wens 2.9.4.2 "	"PvE tabblad 2 Functionaliteiten, eis 2.4.1.10 Het is mogelijk de relatiegegevens in geval van overheidstaken, te checken en te onderhouden d.m.v. koppeling met BRP. PvE tabblad 2 Functionaliteiten, wens 2.9.4.2 Het is mogelijk stamgegevens te koppelen met het GBA systeem (privé persoon). Het is een wens om een koppeling met BRP (GBA) gegevens te leggen rekening houdend met AVG regelgeving. Eenzijds eist u een koppeling met BRP (eis 2.4.1.10). Anderzijds wenst u een koppeling met BRP (wens 2.9.4.2). Vraag 1: Hoe verhoudt zich dat tot elkaar? Vraag 2: Bent u bereid eis 2.4.1.10 om te zetten in een wens?"	2.4.1.10 is onterecht als eis opgenomen en komt te vervallen. Bij 2.9.4.2 staat beschreven dat het een wens is en dat is juist.
27	Inhoud	PvE tabblad 5 Architectuur, eis 5.5.3	"De Inschrijver ontzorgt de Opdrachtgever betreffende het realiseren en het beheer van de koppelingen. De Inschrijver houdt de aangeboden Oplossing en de koppelingen/webservices actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen." Koppelingen lopen via de ESB Enable-U. De ESB is bij uitstek geschikt om koppelingen te monitoren en te beheren, temeer omdat de ESB ook in verbinding staat met de derde partij/applicatie waarmee gekoppeld moet worden. In dat kader is het logisch om het beheer bij de ESB te beleggen. De Inschrijver houdt de aangeboden Oplossing en de koppelingen/webservices in het E-HRM systeem evenwel actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Kunt u zich vinden in voornoemde werkwijze? Indien nee, wat verwacht u van Inschrijver op gebied van beheer?"	In uw vraagstelling noemt u koppelingen/webservices in het E-HRM systeem. Wij gaan er vanuit dat u hier het financiële systeem bedoelt. Het beheer van de Enterprise Service Bus is en blijft de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Onder beheer van koppelingen wordt verstaan het aanpassen van bestaande integraties bij wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

28	Inhoud	PvE tabblad 2 Functionaliteiten, wens 2.10.7.2	""Het is mogelijk een conversie uit te voeren van alle historische documenten en gegevens waardoor deze raadpleegbaar zijn op één plek. Dat geldt ook voor vorderingen die inmiddels zijn voldaan maar waar wel complete dossiers aanhangen." De scope van de conversie is zeer algemeen beschreven. Kunt u deze wens nader toelichten?"	Het moet mogelijk zijn om een conversie uit te voeren op zowel actuele openstaande vorderingen, als historische betaalde vorderingen inclusief bijbehorende documenten zoals mailverkeer, stukken deurwaarder, brieven, etc. Een voorbeeld; stel dat bij debiteur x regelmatig sprake is van toezending naar de deurwaarder. 5 facturen zijn inmiddels betaald via de deurwaarder en dit dossier bevat diverse documenten die wellicht als historisch gezien worden omdat de vordering op nul staat. Dezelfde debiteur heeft inmiddels weer 5 andere dossiers bij de deurwaarder liggen. Dit zijn actuele openstaande posten. Het is de bedoeling dat beide dossiers, van zowel de oude betaalde vorderingen als de actuele openstaande vorderingen, meegenomen worden in de conversie zodat wij alle (eerdere) documenten kunnen raadplegen in één systeem (en niet een abonnement hoeven te houden op het oude systeem om daarin nog te blijven raadplegen).
29	Inhoud	Bijlage 4 B – Soll situatie	"Het applicatielandschap in de SOLL situatie is lastig te lezen. Kunt u: a.Aangeven welke applicatie(s) gemeente Leiden met deze aanbesteding wil vervangen? b.Een uitputtend overzicht van de te realiseren koppelingen publiceren? c.Een uitputtend overzicht geven van de koppelingen die via de ESB van Enable-U moeten lopen (zie PvE tabblad 5 Architectuur, eis 5.5.1)? d.Aan de onder b. genoemde publicatie toevoegen welke gegevensstromen daarbij van toepassing zijn?"	De Aanbestedende dienst is van mening dat de gevraagde informatie staat in bijlage 4b Architectuurplaat. a. De te vervangen componenten zijn in groen aangegeven in bijlage 4a. Applicatielandschap IST.pdf b. Het overzicht van de te realiseren koppelingen is aangegeven in bijlage 4b. Applicatielandschap SOLL.pdf onder de kop "Integraties". Gewenste integraties (in fase 2) zijn in een apart kader weergegeven c. In overleg met de Opdrachtnemer zal de beste integratieoplossing worden bepaald (Direct/ESB/API Gateway). d. Zie de toelichting naast de nummers onder de kop "Integraties" in bijlage 4b. Applicatielandschap SOLL.pdf
30	Inhoud	Koppelingen - algemeen	"Inschrijver draagt, bij het realiseren van een automatische koppeling naar externe systemen, zorg voor de opzet en de bouw van de connectoren in haar systeem. Deze connectoren stellen de gegevens die in het systeem aanwezig zijn ter beschikking aan de ontvangende applicatie. Er vindt hierbij geen dataverrijking plaats. Inschrijver stelt deze definities goed gedocumenteerd beschikbaar aan de leverancier van de te koppelen applicatie. Het is aan de leverancier van de ontvangende applicatie om deze gegevens op te halen en te verwerken in deze externe applicatie. Omdat dit een externe applicatie van derden betreft, kan Inschrijver niet verantwoordelijk worden gesteld voor de ontvangst van de data in deze applicatie. Inschrijver levert geen kant en klare packages. Bij een overgang van systeem is dus te voorzien dat er ook in het systeem van de derde gewijzigd moeten worden. Dit kan inschrijver dus niet verrichten. a. Deelt u deze mening? b. Kunt u bevestigen dat er voor inschrijver enkel een inspanningsverplichting geldt met betrekking tot het realiseren van de koppelingen? c. Indien nee, wat is hier de reden van?"	A: De Aanbestedende dienst is het niet eens met de stelling. De leverancier is expert op het gebied van realiseren van de koppelingen zodat de juiste werking ontstaat en data correct wordt uitgewisseld. Leverancier moet ook met koppelende partijen in de operationele fase (continue) afstemmen indien wijzigingen worden doorgevoerd dat deze op een beheerste manier worden aangepast zodat de werking qua continuïteit is gewaarborgd. B: Niet akkoord. Het gaat om een resultaatverbintenis. Leverancier moet de koppeling(en) op een beheerste wijze realiseren en de werking operationeel garanderen en in de operationele fase monitoren en bij verstoringen oplossingen bieden. C. Zie antwoorden op A en B.

31	Inhoud	Bijlage 5, programma van eisen en wensen - 2.14.2.1	De applicatie van inschrijver voorziet in de functionaliteit van verplichtingen en budgetten om inzicht te geven in toekomstige uitgaven. Door het gebruik van budgetscenario's kunnen prognoses en versies worden vastgelegd. Vraag: Voldoet inschrijver met deze invulling aan de eis?	U heeft de vraag goed begrepen. Het is ook belangrijk dat wordt vastgelegd wie het scenario heeft gewijzigd. De eis blijft onveranderd.
32	Inhoud	Bijlage 5, programma van eisen en wensen - 2.11.1.9	"Het is inschrijver niet duidelijk wat er met deze eis wordt bedoeld. Vraag: Dient het formulier enkel ter accordering en voert de medewerker daarna een handmatige betaalopdracht uit?"	Het betreft een opdracht voor een "betaling aan ..." (zonder dat daar een factuur aan ten grondslag ligt). Het formulier met één of meerdere bijlagen/onderbouwing dient als opdracht. Hier staan zowel de bedragen, de betaalgegevens als de codering op vermeld. De goedkeuring door de budgethouder verloopt via een workflow. De betalingsopdracht wordt in principe opgenomen in een crediteuren betaalbatch, maar kan bij uitzondering ook los worden betaald.
33	Inhoud	Bijlage 5, programma van eisen en wensen - 2.11.3.5.	"De eis stelt ""Het is mogelijk vanuit het brondocument een correctieboeking op te stellen. "" Vraag: Wat verstaat Aanbestedende dienst onder en brondocument. "	Onder het brondocument bedoeld de Aanbestedende dienst de originele boeking. Bij het maken van een correctieboeking willen we graag alleen het boekstuknummer/documentnummer van de originele boeking in hoeven voeren. De correctieboeking moet dan automatisch gegenereerd worden uit de originele boeking, zonder hier alle boekingsgegevens los bij in te voeren (originele documentnummer, omschrijving, nettobedrag, BTW-bedrag, BTW-code etc.).
34	Inhoud	Bijlage 5, programma van eisen en wensen - 1.1.5.	"Inschrijver heeft een standaard oplossing welke doorlopend wordt doorontwikkeld om te voldoen aan de branche-eisen en diverse klantbehoeften. Dit betekent dat enkele functionaliteiten momenteel in ontwikkeling zijn. Dit zijn functionaliteiten welke in relatie staan tot de gestelde eisen door Aanbestedende dienst. De functionaliteit is uiterlijk 1-8-2025 getest en werkzaam in de standaard oplossing. Vragen: Inschrijver wil graag weten hoe in het licht van deze eis hiermee om gegaan dient te worden. Dienen we de in ontwikkeling zijnde functionaliteiten expliciet te benoemen in onze aanbidding? En zo ja, is er een voorkeur voor de manier waarop Inschrijver dit moet aanleveren?"	De zin 'Functionaliteiten die nog in ontwikkeling zijn moeten door de leverancier expliciet genoemd worden' in eis 1.1.5 van het Programma van Eisen suggereert ten onrechte dat ingeschreven kan worden met een systeem dat nog in ontwikkeling is. De aanbestedende dienst vraagt een bestaande oplossing, die zich niet in een ontwikkelfase bevindt. Een oplossing waarbij een deel van de functionaliteiten ten tijde van de inschrijving nog in ontwikkeling zijn, verhoudt zich niet met deze eis.

35	Inhoud	Bijlage 5, programma van eisen en wensen - 7.1.1.	"Aanbestedende dienst geeft aan: 'De telefonische helpdesk is bereikbaar op standaard service uren van minimaal 07:30 - 17:30 uur.' Vragen en incidenten zijn 24/7 in te sturen via het klantportaal. De medewerkers van de helpdesk beantwoorden telefonische meldingen van maandag tot en met donderdag tussen 08:00 en 17:00, en op vrijdag tussen 08:00 en 16:00. Daarnaast biedt inschrijver van maandag tot en met donderdag een calamiteitenservice van 6:00 uur tot 8:00 uur en van 17:00 uur tot 23:00 uur. Op vrijdag geldt de calamiteitenservice van 06:00 uur tot 08:00 uur en van 16:00 tot 23:00 uur. Onder een calamiteit wordt verstaan: een platform gerelateerd of productie verstorend probleem. Calamiteiten zijn in te sturen via het klantportaal. De helpdesk medewerker beoordeelt vervolgens de calamiteit en neemt binnen een uur contact op met de instuurder. Calamiteiten die tussen 23:00 en 06:00 uur, in het weekend en op feestdagen worden ingestuurd pakt inschrijver uiterlijk de eerstvolgende werkdag op. Vraag: Kan opdrachtgever akkoord gaan met deze invulling van deze eis?"	Opdrachtgever kan met deze aanpassing akkoord gaan voor wat betreft reguliere ondersteuning. Het gaat erom dat op gebruikelijke kantoortijden reguliere ondersteuning wordt geboden. Minimale afwijking zoals in het voorstel is geen uitsluitingsgrond. Calamiteiten moeten tijdig worden verholpen zodat aan het gevraagde up-time percentage wordt voldaan.
36	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen - 2.1.2.3. en 2.1.2.4.	"Inschrijver voorziet in de mogelijkheid een wijziging door te voeren door de reeds gedane afschrijvingen terug te draaien, de wijziging door te voeren en opnieuw de termijnen van de afschrijving uit te voeren. Vraag: Voldoen de inschrijver met deze invulling aan de gestelde eis"	De eis wordt niet gewijzigd. De Aanbestedende dienst verstaat onder wijziging 'het aanpassen van de afschrijvingsmethode, de looptijd en/of het startjaar afschrijven' ongeacht dat al is gestart met afschrijven. En ervan uitgaan dat dat met 'reeds gedane afschrijvingen' wordt bedoeld 'in het lopend jaar'. De aangeboden oplossing moet aan de eis voldoen.
37	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen - 2.1.1.10.	Het is Inschrijver niet duidelijk waarom de automatisch gegeneerde kapitaallasten vooraf inzichtelijk moeten zijn of dat men deze wenst aan te passen. Hiermee gaat het principe van automatisch toch verloren. Vraag: Kan Aanbestedende dienst dit toelichten?	Ervaring leert dat de vooraf berekende kapitaallasten niet altijd kloppen. Dit kan bijvoorbeeld doordat de inrichting (nog) niet juist is aangepast (bijv. startjaar afschrijven of rentepercentage) of door een hickup in het systeem. Een rapportage van 'te verwerken kapitaallasten' kan deze fouten inzichtelijk maken, zodat deze vooraf kunnen worden beoordeeld. Wij hechten daarom zeer aan een rapportage van 'te verwerken' kapitaallasten.
38	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen - 1.1.3.	Graag krijgt Inschrijver meer duidelijkheid omtrent de functionaliteit (meerjaren)begroting die Aanbestedende dienst noemt in de eis. Hoewel deze term in de lijst van componenten staat, is er slechts 1 specifieke functionele eis beschreven die hieraan is gerelateerd. Vraag: Kan Aanbestedende dienst toelichten wat Aanbestedende dienst precies verwacht van een systeem op het gebied van (meerjaren)begroting?	Onder het kopje 2.15 staan de eisen voor de MJB en de begroting benoemd. Ieder jaar dient een (Meerjaren)begroting te worden aangemaakt. Deze begroting loopt over een tijdvak van 4 jaar (+ 1 jaar extra), gerekend vanaf volgend jaar. De eerste goedgekeurde begroting wordt de primitieve begroting genoemd. Gedurende het jaar vindt een herijking plaats op deze primitieve begroting. De herijkte begroting krijgt de naam 'Gewijzigde begroting'. Primitieve begroting dienst zichtbaar te blijven. Een wens is een doorlopende begroting maar dan moet het wel gebruiksvriendelijk en overzichtelijk te zijn.

39	Inhoud	Bijlage 5, programma van eisen en wensen - 1.1.1.	"Aanbestedende dienst geeft aan: 'De leverancier is volledig verantwoordelijk voor het realiseren van de aangeboden dienst' Inschrijver kiest er bewust voor het systeem samen met aanbestedende dienst in te richten. Dit is onderdeel van de training en opleidingen van de sleutelgebruikers en functioneel beheerders en zorgt er mede voor dat de inrichting bij de livegang 100% aansluit bij de verwachtingen van aanbestedende dienst. Tevens zorgt dit ervoor dat de aanbestedende dienst na livegang ook in staat is het systeem zelfstandig te onderhouden met de opgedane ervaring vanuit de implementatie. Inschrijver neemt hierbij uiteraard de eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de inrichting en zal zelf een aanzienlijk, vooral de complexere onderdelen, deel van de inrichting voor haar rekening nemen. Vraag: Kan opdrachtgever akkoord gaan met deze invulling van deze eis?"	De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met deze invulling, de eis blijft ongewijzigd. Het is aan de Inschrijver om ervoor te zorgen dat de oplossing voldoet aan de eisen aan artikel 1.1.1 PVE. Dat de inrichting van de oplossing samen met de Aanbestedende dienst wordt gedaan, brengt geen verandering in de eis. De verantwoordelijkheid voor de conformiteit van de oplossing rust op de Leverancier.
40	Inhoud	Bijlage 3, Prijzenblad, basistraining eindgebruikers.	"Vanuit haar ervaring heeft inschrijver een best practice opleidingsplan ontwikkelt waarbij het de gebruikers, sleutelgebruikers, technisch beheerders en functioneel beheerders van aanbestedende dienst intensief opleidt via produkttrainingen en via training on the job (mee inrichten van het financieel systeem). De sleutelgebruikers, technisch beheerders en functioneel beheerders vormen samen de beheerorganisatie vanuit aanbestedende dienst die na livegang het financieel systeem onderhouden en doorontwikkelen. Met alle opgedane kennis instrueert en informeert de beheerorganisatie vanuit aanbestedende dienst voorafgaand aan de livegang de eindgebruikers die gezien de gebruikersvriendelijkheid van de door hen gebruikte selfservice portalen en app niet gebaad zijn bij producttrainingen maar meer baad hebben bij een train de trainer methodiek. Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met deze invulling?"	De wijze waarop Inschrijver opleiding en training faciliteert, ondersteunt en de mate waarin zij Opdrachtgever ontzorgt maakt onderdeel uit van subgunningscriterium 1: Plan van Aanpak. Uw aanpak zoals hiernaast omschreven wordt hierop beoordeeld. Een beoordeling op voorhand is niet aan de orde.

41	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.3, Gewenste functionaliteiten en ondersteuning, Ondersteuning	"Aanbestedende dienst geeft aan: 'De leverancier zorgt voor digitaal instructiemateriaal bij implementatie en tijdens de gebruiksfase en creëert een uitgebreid trainingsprogramma. Leverancier houdt gedurende de gebruiksfase trainingsmateriaal up-to-date en maakt dit toegankelijk voor (nieuwe) gebruikers' Inschrijver verzorgt een opleidingsprogramma en bijbehorende trainingsmateriaal voor gebruikers (professionals die voortdurend in het financieel systeem werken), Sleutelgebruikers (teamleads, senior medewerkers, etc, die later ook kleine inrichtingswerkzaamheden kunnen uitvoeren) en functioneel beheerders (verantwoordelijk voor het onderhoud en doorontwikkeling van het financiële systeem na livegang). Voor al deze opleidingen levert inschrijver trainingsmateriaal en zorgt inschrijver ervoor dat dit trainingsmateriaal up-to-date blijft. Voor eindgebruikers (overige medewerkers die incidenteel inloggen op de selfservice portalen of de app) is geen opleiding nodig gezien de gebruiksvriendelijkheid van de selfservice portalen en de app die zij gebruiken. Voor deze medewerkers kan aanbestedende dienst werkinstructies, bijeenkomsten, inloopuren, etc maken en organiseren, hierbij ondersteunt inschrijver aanbestedende dienst met templates en best practices. Eventueel gebruikte materialen voor deze eindgebruikers dient aanbestedende dienst zelf te onderhouden waar nodig. Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met deze invulling?"	De wijze waarop Inschrijver opleiding en training faciliteert, ondersteunt en de mate waarin zij Opdrachtgever ontzorgt maakt onderdeel uit van subgunningscriterium 1: Plan van Aanpak. Uw aanpak zoals hiernaast omschreven wordt hierop beoordeeld. Een beoordeling op voorhand is niet aan de orde.
42	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.3 ,gewenste situatie, scope Implementatie Financieel systeem, onderdeel e)	"Aanbestedende dienst geeft aan: 'Communicatieplan van de implementatie fase' De communicatie naar de eigen organisatie ziet inschrijver heel duidelijk als verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst, deze stelt dan ook het communicatieplan op. Inschrijver ondersteunt aanbestedende dienst hierbij met o.a. een template implementatieplan, bijbehorende best practice voorbeelden en vanuit haar kennis en ervaring met soortgelijke trajecten. Vraag: Is aanbestedende dienst hiermee akkoord?"	Het klopt dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor interne communicatie met de eigen organisatie. Wat de Aanbestedende Dienst van Inschrijver wil zien is hoe de Inschrijver de Opdrachtgever informeert tijdens de implementatiefase. Dit wordt ook gevraagd in subgunningscriterium 1a. "<i>Communicatieplan; hoe wordt er gecommuniceerd en op welke momenten</i>". En dit is ook wat er bedoeld is onder 1.3 van de Aanbestedingsleidraad.

43	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 11.1	"Inschrijver heeft haar de werking van het systeem (inclusief best practice inrichting) online beschreven, dit is voor alle gebruikers toegankelijk. Gewenste afwijkingen op deze best practice inrichting worden tijdens de analysefase van de implementatie vastgelegd in het online implementatieportaal, deze is voor alle projectleden toegankelijk. Het cursusmateriaal dat voor de producttrainingen tijdens het opleiden van de gebruikers gebruikt wordt is voor de cursisten online toegankelijk en dit blijft ook na afronding van de cursus online beschikbaar. Ten slotte zijn de inrichting van de verschillende workflows in het systeem zelf in te zien voor de gebruikers die hier recht op hebben. Vraag: Kan aanbestedende dienst aangeven of Inschrijver hiermee aan art. 11.1 voldoet?"	Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om altijd te voldoen aan de artikelen uit de overeenkomst. Het is aan Inschrijver zelf om te bepalen hoe hij aan deze verplichtingen voldoet.
44	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 9.10	"Inschrijver hanteert nimmer bijlagen met specificaties in haar facturen. Specificaties zijn online in het klantportaal van Inschrijver te vinden. Bovendien betreffen de eenmalige projectkosten vaste kosten, waarbij urenstaten niet relevant zijn. Vraag: Gelieve dit te laten vervallen."	Niet akkoord. Dit betreft een standaard facturatie-eis van de gemeente Leiden. Hierop zijn de gemeentelijke processen ingericht.
45	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 9.5	""""Na goedkeuring van het indexeringsvoorstel levert Opdrachtnemer een aangepaste versie van het 'Prijzenblad' aan. Standaardbrieven vanuit Opdrachtnemer waarin 'algemene' indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd en zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst."" Het is gebruikelijk dat wanneer er op basis van een index jaarlijkse prijsaanpassingen overeengekomen en gedaan worden in de overeenkomst, dat er vervolgens geen toestemming gevraagd dient te worden bij Opdrachtgever. De opgegeven index (DPI) is een een onafhankelijke en objectieve index. Om te voorkomen dat er discussie ontstaan is nu juist deze index opgenomen. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat wanneer het indexeringsvoorstel van Inschrijver niet het dan geldende indexcijfer overstijgt er per definitie toestemming volgt? "	Opdrachtgever indexeert niet standaard, alleen als er een aankondiging wordt gedaan. Indien de aankondiging voldoet aan het bepaalde in artikel 9.5 van de concept overeenkomst, wordt het indexeringsverzoek gehonoreerd.

46	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 12	"Artikel 12 lijkt onvolledig en daarmee gebrekkig. Voorstel van Inschrijver is om dit artikel te herzien door meer aan te sluiten bij de GIBIT 2023, art. 16 en in het bijzonder ook artt. 16.1 t/m 16.3 waar mogelijk over te nemen. Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"	Niet akkoord. 16.1 en 16.2 van de GIBIT 2023 zijn al in de wet geregeld. Artikel 16.3 van de GIBIT 2023 wordt niet wenselijk/relevant geacht door Opdrachtgever en is daarom niet overgenomen in de concept overeenkomst. In artikel 12.1 van de concept overeenkomst vervalt het woord 'overige'.
47	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 9.2	"Inschrijver stelt het volgende facturatieschema voor gekoppeld aan de volgende mijlpalen: - 20% bij start van de implementatie; - 20% bij oplevering van de testomgeving; - 20% bij oplevering inrichting t.b.v. de acceptatietesten; - 25% na Acceptatie van het systeem; - 15% na decharge na de nazorgperiode. Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"	Nee, aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Het facturatieschema is wel aangepast. Zie het antwoord op vraag 141.
48	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 8.8	"Inschrijver ontwikkelt haar SaaS-oplossing continu door en stelt, zoals gevraagd, Upgrades (met nieuwe functionaliteit) telkens kosteloos ter beschikking. Het is dan aan de aanbestedende dienst om per nieuwe functionaliteit te bepalen of deze geactiveerd en gebruikt gaat worden door de organisatie. De Implementatie hiervan -de inrichting van de nieuwe functionaliteit- kan aanbestedende dienst vervolgens zelf doen. Medewerkers van aanbestedende dienst zien hiertoe immers opgeleid tijdens de initiële implementatie. Daarnaast is het onmogelijk voor Inschrijver om in deze fase in te schatten of en welke functionaliteit geïmplementeerd moet gaan worden en op welke wijze. Hierdoor zijn de werkzaamheden in het geheel niet in te schatten, te begroten en daarmee te beprijzen. Vraag: Inschrijver verzoekt om dit artikel te laten vervallen dan wel eventuele aanvullende implementatiewerkzaamheden na de initiële implementatie tegen nacalculatie te mogen uitvoeren."	Deels akkoord. De bedoeling is dat Opdrachtgever een systeem krijgt dat aan de minimum eisen voldoet en waarvoor geen extra kosten worden voldaan, anders dan de Vergoeding. Indien Updates en Upgrades die noodzakelijk zijn voor het overeengekomen gebruik, worden verzorgd door Opdrachtnemer moet worden voldaan aan de eisen van artikel 1.15 van de concept overeenkomst. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer dit op afstand kan verzorgen. Voor nieuwe of aanvullende functionaliteiten is het akkoord dat Opdrachtgever daarover zelf een beslissing moet nemen, met dien verstande dat het accepteren van nieuwe functionaliteiten niet noodzakelijk mag zijn voor het overeengekomen gebruik. De eerste zin van artikel 8.8 is overgenomen uit artikel 34.3 GIBIT 2023, wat ziet op SaaS-oplossingen, en blijft staan. De tweede zin van artikel 8.8 vervalt.

49	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 8.4 in samenhang met 8.9	"Inschrijver levert een gestandaardiseerde SaaS-oplossing waarbij alle klanten van Inschrijver binnen dezelfde IT-architectuur worden ondersteund. Dit houdt bijvoorbeeld in dat Updates en Upgrades automatisch worden doorgevoerd voor alle klanten en het niet mogelijk is om afzonderlijke instemmingen van haar opdrachtgevers af te wachten. Deze artikelen zijn daarom te specifiek en niet passend op de aangeboden dienstverlening. Het is daarom onmogelijk voor Inschrijver om dit te accepteren (het kunnen weigeren van Updates en Upgrades door klanten + het kunnen achterlopen van software versie). Indien aanbestedende dienst dit handhaaft dan kan Inschrijver niet inschrijven. Aanbestedende dienst heeft in haar informatiebijeenkomst aangegeven dat zij voor de concept Overeenkomst heeft geput uit de GIBIT 2023 (slide 6). Inschrijver wil de aanbestedende dienst erop attenderen dat deze GIBIT 2023 voorwaarden een specifieke bepaling in art. 34.4 hebben om dit probleem op te lossen voor SaaS-oplossingen. Vraag: Kan Aanbestedende dienst de betreffende artikelen laten vervallen en aansluiten bij art. 34.4 GIBIT 2023?"	Akkoord, artikel 8.9 komt te vervallen. Dit artikel wordt vervangen door het de volgende tekst: Leverancier zal de Updates en Upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT Prestatie wel steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen. Leverancier stelt voorts steeds over alle Updates en Upgrades actuele Documentatie beschikbaar (al dan niet via online portals of op andere gebruikelijke vindplaatsen).
50	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 5.1 in samenhang met art. 5.2 sub iii	"Inschrijver heeft begrip voor de fatale termijn zoals benoemd in art. 5.2 sub i, ii, iv en v. Het is echter niet redelijk en werkbaar om alle termijnen waaronder maar niet uitsluitend zoals vastgelegd in het implementatieplan (art. 5.2 sub iii.) als fatale termijnen gelden. Dit is ook niet de geldende praktijk bij de implementatie van dergelijke systemen, omdat dergelijke implementatietrajecten dynamisch zijn en tussentijdse termijnen soms verschuiven. Inschrijver verzoekt daarom om art. 5.1 en sub iii. van art. 5.2 te laten vervallen. Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"	Deels akkoord. Opdrachtgever gaat uit van de gedachte dat er een langdurig partnerschap wordt aangegaan, waarbij aan Opdrachtnemer de ruimte wordt geboden om te implementeren op haar eigen wijze en Opdrachtgever voldoende houvast heeft om te kunnen nagaan of de implementatie volgens plan verloopt. Artikel 5.1 komt te vervallen en het nieuwe artikel 5.1 van de conceptovereenkomst wordt als volgt: In de Aanbestedingsleidraad zijn de volgende fatale termijnen vastgelegd: i. Datum start implementatie: 1 oktober 2024; ii. Datum opleveren testomgeving: 1 november 2024; iii. Drie in overleg met Opdrachtnemer op te nemen mijlpaaldata uit het implementatieplan, die qua data verspreid liggen zodanig dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft te controleren of de implementatie op schema ligt; iv. Datum implementatie gereed: 1 oktober 2025; v. Datum live gang: 1 januari 2026.
51	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 4.4	Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit artikel alleen geldt voor gemeente Leiden -als enige formele Opdrachtgever- en niet voor gelijksoortige mutaties als genoemd onder sub i) en sub ii) bij een van de deelnemende organisaties/aanbestedende diensten?	Dat kan de aanbestedende dienst bevestigen.

52	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 4.1	"Wanneer Leverancier niet gerechtigd is om op te schorten, dan is het niet meer dan redelijk dat Opdrachtgever dit ook niet is. Vraag: Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?"	Niet akkoord. Opdrachtgever dient altijd over haar financiële systeem te kunnen beschikken want zij moet kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.
53	Contract	Bijlage 2. Concept Overeenkomst, art. 3.4	"Een generieke, brede, lumpsum boetebepaling die geen rekening houdt met de mate van toerekenbaarheid van de tekortkoming en omvang van de tekortkoming (proportionaliteit) draagt op geen enkele wijze bij aan een professionele samenwerking met de Opdrachtnemer. Daarnaast is deze boetebepaling te onbepaald (""de volledige Diensten"", ""binnen de overeengekomen termijn""; welke precieze diensten binnen welke periode?) en leidt daarmee per definitie tot discussies bij een toepassing hiervan. Vraag: Kan aanbestedende dienst deze boetebepaling in zijn geheel laten vervallen?"	Voorstel niet akkoord. Het behalen van de overeengekomen termijnen is van cruciaal belang voor het slagen van het implementatietraject. De boete dient als prikkel tot nakoming.
54	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen, Eis 7.1.7	""Maximale klik-tijd vanuit gebruiker is 0,5s zonder bevroren van systeem."" De door aanbestedende dienst vereiste maximale tijd van 0,5s is niet haalbaar, voor geen enkel systeem. Inschrijver heeft een gestandaardiseerde SaaS-oplossing met de volgende performance normen voor alle klanten: • voor 90% van de schermen/kliks: minder dan 1 seconde bij het schakelen tussen velden en schermen in de gebruikersinterface • voor 90% van de schermen/kliks: minder dan 3 seconden voor gegevensverwerking • voor het genereren van standaard overzichten, rapportages en het uploaden van bestanden 90% binnen 3 seconden beschikbaar • voor bijzondere rapportages (b.v. Data Ware House) accepteren we een langere responstijd als daar grote hoeveelheden data bij betrokken zijn en/of complexe analyses in gedaan worden. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met de bovenstaande invulling van deze eis?"	De Aanbestedende dienst kan niet instemmen met de voorgestelde werkwijze. De Aanbestedende dienst houdt vast aan de eis. Over de wijze waarop dit wordt ingericht kan in de dialoofase door de Inschrijver een toelichting worden verstrekt.

55	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen, Eis 7.1.7	""reactietijd incident hoog: max 15 min.streefoplostijd 4 uur. incident middel reactietijd 2 uur, streefoplostijd 8 uur, incident laag reactietijd 1 werkdag, streefoplostijd 5 werkdagen. "" Inschrijver hanteert response-en hersteltijden op basis van een model met daarin prioriteit, impact en urgentie. Inschrijver kan zich niet conformeren aan klant-specifieke response-en hersteltijden aangezien Inschrijver een standaard dienst verleent aan al haar klanten. Werkwijze bij Inschrijver is als volgt: - Prio 1: Productie verstorend: Responstijd binnen één uur. Hersteltijd / workaround: binnen één werkdag. - Prio 2: Urgent niet-productie verstorend: Responstijd binnen maximaal één werkdag. Hersteltijd/workaround zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand. - Prio 3: Algemene vragen/Foutmeldingen: Responstijd binnen drie werkdagen. Hersteltijd/workaround binnen drie maanden. Buiten kantoortijden kan Aanbestedende dienst een calamiteit melden welke binnen een uur respons ontvangt. Bij calamiteiten binnen kantoortijden gaat Inschrijver ervan uit dat Aanbestedende dienst direct telefonisch contact opneemt met Inschrijver om de urgentie van de calamiteit te bespreken. Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met voorgestelde werkwijze van Inschrijver?"	Nee, Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met deze invulling van de eis. In het PvE vragen wij de minimum eisen uit. Met name prio 2 en 3 staan ver van de minimum eis die Aanbestedende dienst stelt.
56	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen, Eis 7.1.7	""Besikbaarheid (up time) Oplossing bedraagt tenminste 99,8%. "" Inschrijver hanteert een beschikbaarheid van 99,5% voor al haar klanten en kan hiervan niet afwijken; het betreft immers een gestandaardiseerde SaaS-oplossing. Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om de beschikbaarheid aan te passen naar 99,5%."	De Aanbestedende dienst gaat akkoord met een beschikbaarheid van 99,5 procent. De eis wordt gewijzigd.

57	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen, Eisen 7.1.12 en 7.1.16	"Aanbestedende dienst vraagt nadrukkelijk om een gestandaardiseerde SaaS-oplossing, maar heeft het tegelijkertijd over standaard changes, niet-standaard changes en changemanagement etc. Inschrijver wil benadrukken dat de updates en upgrades voor haar SaaS-oplossing te allen tijde beschikbaar worden gesteld voor alle klanten en dat wijzigingen niet op basis van individuele klanten worden gerealiseerd. Daarnaast zijn alle inrichtingswijzigingen volledig door klanten zelf door te voeren. Inschrijver draagt er altijd zorg voor dat medewerkers, zoals key users en functioneel beheerders, maximaal opgeleid worden om volledig zelfstandig wijzigingen te kunnen doorvoeren. Kortom, Inschrijver kent het begrip ""changes"" niet en daarmee ook niet het onderscheid tussen ""standaard"" en ""niet-standaard"" changes. Vanzelfsprekend kan Inschrijver wel ondersteuning aanbieden bij het doorvoeren van wijzigingen in de inrichting. Dit gebeurt veelal op basis van nacalculatie of op basis van een vooraf afgesproken (jaarlijks) urenbudget urenbudget. Inschrijver zou dit onderwerp en de hiermee samenhangende eisen in hoofdstuk 7 graag in de dialoogfase willen uitdiepen met aanbestedende dienst. Vraag: Kan aanbestedende dienst instemmen met de voorgestelde werkwijze en deze eisen vooralsnog laten vervallen dan wel omzetten naar wensen?"	De Aanbestedende dienst kan niet instemmen met de voorgestelde werkwijze. De Aanbestedende dienst houdt vast aan de eis. Over de wijze waarop dit wordt ingericht kan in de dialoogfase door de Inschrijver een toelichting worden verstrekt.
58	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen, Eis 5.3.1	"Inschrijver levert een vergaand gestandaardiseerde SaaS-oplossing. Vraag: Kan aanbestedende dienst nader toelichten welke informatie u verwacht in de op te leveren architectuurplaat?"	Beschrijf beknopt in een high-level architectuurplaat de architectuur van de door u aangeboden Oplossing in combinatie met de wijze waarop deze Oplossing aan ons ter beschikking zal worden gesteld. Geef hierbij aan uit welke componenten de Oplossing is opgebouwd en hoe de integratie tussen deze componenten onderling en met andere (externe) applicaties plaatsvindt.

59	Inhoud	Bijlage 8. Concept Verwerkersovereenkomst, art. 5.1 "Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident wordt Opdrachtgever zo snel mogelijk geïnformeerd, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Deze tijd meent Inschrijver nodig te hebben om adequaat onderzoek te doen om vast te stellen of er sprake is van een datalek. Pas als dat zeker is wenst Inschrijver de Opdrachtgever te informeren, en niet eerder, daar de meldingstermijn om aan de AP te melden dan al start en derhalve eerder verloopt. Opdrachtgever kan hierna zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de AP nodig is. Nadat Opdrachtgever door Inschrijver in kennis is gesteld, heeft Opdrachtgever hiervoor 72 uur de tijd. Vraag : Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een meldingstermijn van 48 uur i.p.v. 24? "	Niet Akkoord; Opdrachtgever kan niet tegemoet komen aan het verzoek om een meldingstermijn van 48 uur in plaats van 24 uur te hanteren. Verwezen wordt naar de Handreiking van IBD voor standaard verwerkersovereenkomsten (art 5.1). De standaard vwo gaat uit van een redelijke termijn die nodig is een voor onderzoek of er sprake is van een datalek en vervolgens een termijn van max 24u om het – dan gebleken - datalek aan de verwerkersverantwoordelijke te melden. zie: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-standaard-verwerkersovereenkomst-gemeenten/
60	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen, Eis 1.5.6 "De WCAG 2.1 is van toepassing voor openbare voorzieningen als overheidswebsites en webapps voor burgers, maar niet voor bedrijfsapplicaties zoals een systeem. Inschrijver biedt een oplossing die de standaarden van de WCAG wel als uitgangspunt neemt ten behoeve van digitale toegankelijkheid, echter betekent dit niet dat de geboden oplossing op toepassingsgebied aan alle standaarden voldoet. Hiermee volgen wij het advies van Forum Standaardisatie (https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021) op, maar hierbij is echter geen sprake van een eis. De door aanbestedende dienst gestelde eis geeft aan dat het systeem moet voldoen aan de WCAG richtlijnen. Hierin zijn meerdere niveaus te behalen en volgens een gespecialiseerd bureau voldoet geen enkel systeem aan niveau A (alle 50 criteria waaronder het volledig kunnen voor laten lezen van elke pagina). Inschrijver voldoet wel aan niveau B waardoor opdrachtgevers van Inschrijver wel voldoen aan de wettelijke verplichting, maar nog niet volledig aan de WCAG-norm. Vraag: Voldoet Inschrijver met deze invulling aan de knock-out eis? "	De Aanbestedende dienst verlangt dat de Leverancier voldoet aan de wettelijke eisen digitale toegankelijkheid waarvoor geldt dat producten en diensten voldoen aan de laatste versie van WCAG. Bij oplevering van de Oplossing levert de leverancier een onderzoeksrapport op volgens de WCAG-EM. De invulling van deze eisen kan leverancier in de dialoofase een toelichting geven. Op basis van uw vraag kan de Aanbestedende dienst nog niet beoordelen of er sprake is van een knock-out eis.

61	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen, Eis 1.4.5	""De leverancier stelt alle data beschikbaar op een door Leiden te leveren financieel datamodel. Gemeentelijk Gegevens Model (GGM)"" Alle data is het de SaaS-oplossing van Inschrijver door aanbestedende dienst geheel zelfstandig en op ieder moment te ontsluiten via haar API. Dit betekent ook dat aanbestedende dienst op de door haar gewenste wijze aansluiting kan zoeken op ieder zelf te bedenken datamodel. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met de bovenstaande werkwijze als invulling van de eis?"	Nee, de Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De werkwijze is als volgt: De Aanbestedende dienst bouwt in Leiden onze rapportages en dashboards op basis van het GGM (Gemeentelijke Gevensmodel). We verwachten dat de leverancier zorgt voor het beschikbaar stellen van de benodigde data en het opstellen van de mappings die zorgen voor aansluiting op dit GGM. Dit betekent dus dat we van leverancier meer verwachten dan enkel het beschikbaar stellen van de data, ook voor het laten aansluiten van het eigen model op het GGM wordt een leidende rol van de leverancier verwacht. In het De meest recente versie van het GGM en achtergrondinformatie over dit model is te vinden op: Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM) (gemeente-delft.github.io)
62	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen, Wens 1.1.11	"Inschrijver heeft één generieke escrow-faciliteit voor de opslag van broncode en zal nimmer een specifieke voorziening voor een specifieke Opdrachtnemer treffen. Het betreft immers een SaaS-oplossing die voor alle klanten gelijk is. Dit betekent ook dat Inschrijver nimmer toegang geeft tot de broncode. Ook dit is een standaard kenmerk van een SaaS-oplossing. Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om deze wens te laten vervallen."	Aanbestedende dienst laat deze wens niet vervallen. Wel kan Aanbesteden dienst akkoord gaan met een generieke voorziening rondom de broncode. De andere aspecten die in de escrow regeling staan kan Inschrijver toelichten bij de dialoogsessie.

63	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen, Eis 1.1.7	""De oplossing moet voldoen aan de eisen die de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) hier aan stelt, zowel vanuit het perspectief van de Leverancier als de gemeente Leiden."" Inschrijver begrijpt dat Aanbestedende dienst van haar Inschrijvers een adequaat beveiligde oplossing vraagt. De BIO is gericht op het waarborgen van de informatiebeveiliging binnen Nederlandse overheidsinstanties, in het bijzonder gemeenten. De SaaS-oplossing is echter bedoeld voor een veel bredere doelgroep, waaronder vele gemeenten die naar tevredenheid klant zijn bij Inschrijver. Het is als SaaS-leverancier onmogelijk op te voldoen aan specifieke normen uit alle verschillende sectoren waarin de klanten van Inschrijver zich bevinden. Daarnaast zijn via de ISO27001 en ISAE3402 type II al een groot deel van de BIO-eisen afgedekt. Beide standaarden zijn generiek om te streven naar een kwalitatief hoogwaardig informatiebeveiligingsniveau. Inschrijver spant zich hier vergaand voor in en is immers verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging voor meer dan 10.000 klanten. Daarnaast is Inschrijver NEN7510 gecertificeerd en laat zij jaarlijkse security tests uitvoeren door gerenommeerde partijen. Kortom, volgens Inschrijver heeft Inschrijver ruim voldoende waarborgen in relatie tot informatiebeveiliging. Zonder deze eis te laten vervallen is geen inschrijving mogelijk voor Inschrijver. Inschrijver vraagt dan ook met klem om de eis voor het voldoen aan de BIO norm te laten vervallen. Vraag: Kan Aanbestedende dienst aan het verzoek van Inschrijver tegemoet komen? "	De Aanbestedende dienst houdt vast aan de eis. Over de wijze waarop dit wordt ingericht kan in de dialoogfase door de Inschrijver een toelichting worden verstrekt.
64	Proces	Aanbestedingsleid raad, 3.3 Planning	"Tussen publicatie van de aanvullende informatie op 17 mei en deadline indiening BAFO op 30 mei zitten slechts 8 werkdagen. Dit is extreem kort en onvoldoende voor Inschrijvers om de nieuwe informatie te beoordelen, verwerken en hun Inschrijvingen op aan te passen. Ook dient er nog minimaal 1 vragenronde te zijn voor vragen over de aanvullend gepubliceerde informatie. Vraag: Inschrijver verzoekt om de deadline voor de indiening van de BAFO met minimaal 2 weken te verlengen in combinatie met een aanvullende vragenronde."	De Aanbestedende dienst zal de planning als volgt wijzigen: - 14 mei: publiceren aanvullende informatie - 22 mei, 10:00: Deadline stellen van vragen Nvl 3 - 29 mei: Streefdatum publiceren Nvl 3 - 10 Juni: Indienen Best And Final Offer (BAFO) - 10 juni / 28: Beoordeling Inschrijvingen - 8 juli: Streven versturen Gunningsbeslissing Deze gewijzigde planning zullen we ook in TenderNed doorvoeren en meesturen als aparte bijlage bij deze Nota van Inlichtingen.

65	Proces	Aanbestedingsleidraad, 3.3 Planning	"De doorlooptijd van de Concurrentiegerichtedialoog is zeer kort gezien de geagendeerde onderwerpen en dialoogrondes. Inschrijver vraagt zich af of dit überhaupt haalbaar is. Dit is nog afgezien van de eventuele latere, extra dialoogrondes. Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om deze periode bij voorbaat te verruimen naar minimaal eind mei."	Bij vraag 64 is er aangegeven hoe de planning is aangepast. De dialoogrondes en gesprekken blijven gepland in week 15 t/m 18. De Aanbestedende dienst is van mening dat de planning haalbaar gaat zijn.
66	Proces	Aanbestedingsleidraad, 5.6 Dialoog	"Uit recente ervaringen met meerdere concurrentiegerichtedialogen is gebleken dat het wenselijk is om Inschrijvers de mogelijkheid te geven per dialoogronde dan wel in een separate dialoogronde om onderwerpen te agenderen ter bespreking ter borging dat alle noodzakelijke informatie is gedeeld en is besproken. Vraag: Kan aanbestedende dienst hiermee rekening houden?"	Ja, hier houden we rekening mee. Per dialoogronde is er ruimte om onderwerpen te agenderen mits ze betrekking hebben op het onderwerp van de betreffende dialoogsessie. Dat betekent dat de inschrijver relevante onderwerpen kan agenderen.
67	Proces	Aanbestedingsleidraad, 5.6 Dialoog	"Uit recente ervaringen met meerdere concurrentiegerichtedialogen is gebleken dat een dagdeel over het algemeen echt te kort is om de benoemde onderwerpen volledig te bespreken. Inschrijver verzoekt dan ook om zekerheidshalve 1) een dag per dialoogronde per Inschrijver in te plannen en/of 2) bij voorbaat al 2 dialoogrondes per onderwerp in te plannen. Vraag: Kan aanbestedende dienst hiermee rekening houden?"	Er is ruimte gereserveerd op de dialoogdagen van 09:00 uur tot 16:30 uur.

68	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad, 1.3 Gewenste situatie in samenhang met het Programma van Eisen en Wensen, Eis 1.1.10, concept Overeenkomst art. 1.23 jo. 8.3 sub iv.	""Hieronder valt ook het bieden van de benodigde gebruikersondersteuning en support aan de Opdrachtgever."" [blz. 10] ""Ondersteuning: Bied voortdurende ondersteuning en middelen om eventuele problemen of vragen van gebruikers aan te pakken.""[blz. 11] ""De opdrachtnemer verzorgt een helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, het indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de afhandeling daarvan."" [Eis 1.1.10] ""Het Onderhoud omvat, tenzij anders overeengekomen, ten minste de volgende diensten: [OVK, art. 8.3] .. iv. Gebruikersondersteuning."" Inschrijver leidt de beheerorganisatie van aanbestedende dienst zeer intensief op in de implementatiefase en richt het systeem gezamenlijk in met de beheerorganisatie. Hierdoor doet de beheerorganisatie (alle functioneel beheerders en sleutelgebruikers) direct veel kennis en ervaring op met de inrichting en het onderhoud van het systeem. Deze beheerorganisatie vormt na livegang dan ook het eerste aanspreekpunt voor vragen vanuit medewerkers van aanbestedende dienst. Mocht deze beheerorganisatie er niet uitkomen, dan kan een medewerker van de beheerorganisatie contact opnemen met de helpdesk van Inschrijver voor ondersteuning. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze voor de invulling van gebruikersondersteuning?"	De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met deze werkwijze. Want in deze fase vindt geen beoordeling plaats. De eis in het PvE en genoemde artikelen in de overeenkomst maken onderdeel uit van de ondersteuning en ontzorging op de beheersorganisatie van de Opdrachtgever. Dit onderdeel is van toepassing op de beoordeling van subgunningscriterium 1: Plan van Aanpak. Uw aanpak zoals hiernaast omschreven wordt o.a. hierop beoordeeld.
----	------------	---	---	---

69	Proces	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.4 3.4 Stappen Aanbestedingsprocedure, stap 5, fase 3 "Inschrijver heeft er begrip voor dat de aanbestedende dienst toetst of een Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen o.a. op basis van de verstrekte toelichtingen en de PoC. Echter begrijpt Inschrijver in deze fase van de procedure niet dat alle Inschrijvers uitgebreide toelichtingen moeten verstrekken in relatie tot de eisen. Dit zorgt voor aanzienlijke extra inschrijflasten per Inschrijver en tot mogelijke interpretatiediscussies met mogelijke bezwaren als gevolg. Aanvullend worden naast de toelichtingen ook nog aanvullende documentatie gevraagd die ook bijdragen aan de reeds aanzienlijke inschrijflast (architectuurplaten, procedures, rapportages, etc.). Inschrijver stelt daarom voor om in deze fase alleen aan Inschrijvers te vragen om onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de gestelde Eisen in combinatie met een aanvullende dialoogronde waarin het Programma van Eisen met iedere toegelaten Inschrijver individueel wordt doorgesproken en geverifieerd. Op basis van deze dialoogronde kan aanbestedende dienst dan een definitief Programma van Eisen publiceren op 17 mei, waarbij naar alle waarschijnlijkheid geen toelichtingen meer nodig zijn omdat die al gegeven is in de dialoogronde. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met het laten vallen van de gevraagde toelichtingen én aanvullend aan te leveren documentatie?"	De Aanbestedende dienst wil verduidelijken wat in de 'eerste inschrijving' ingediend moet worden. De eerste inschrijving dient gezien te worden als een aanmelding. Bij deze aanmelding dient door de Inschrijver een Programma van Eisen (bijlage 5) ingediend te worden inclusief toelichting op de eisen waar een toelichting gevraagd wordt. Bij het programma van wensen dient Inschrijver alleen aan te geven aan welke wensen voldaan kan worden. Hier is nog geen toelichting nodig. In tegenstelling tot eerder aangegeven dient nog geen uitwerking van de subgunningscriteria te worden gegeven. In plaats van 'eerste inschrijving' dient Inschrijver 'aanmelding ' te lezen.
----	--------	--	--

70	Proces	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.4 Gunningscriterium kwaliteit, Subgunningscriterium 3. Programma van Wensen	""In het Programma van Eisen en Wensen zijn aan de wensen punten toegekend. Indien een Inschrijver aan de betreffende wens kan voldoen, ontvangt hij de punten behorende bij deze wensen."" Bij een groot aantal Wensen dient een toelichting gegeven te worden, waardoor de vraag opkomt op welke wijze aanbestedende dienst beoordeelt/bepaalt of Inschrijver kan voldoen aan de wensen en de punten toegekend krijgt. Ter voorkoming van aanbestedingsrechtelijke problemen en ter beperking van de initiële inschrijflast (in deze fase) stelt Inschrijver voor om Inschrijvers enkel per Wens op te laten geven of zij hieraan wel of niet kunnen voldoen. In een later fase kan aanbestedende dienst alsnog een beoordelingssystematiek introduceren die het mogelijk maakt om de invulling van Wensen te beoordelen. Bovendien wordt de winnende Inschrijving (en oplossing) uitvoerig aan een PoC onderworpen om daarmee eigenhandig te kunnen verifiëren of de betreffende Wensen daadwerkelijk beschikbaar zijn in de oplossing. Vraag: 1. Inschrijver verzoekt om de systematiek van Wensen conform bovenstaand voorstel te herzien en een aangepaste Bijlage 6. Realisatieformulier Wensen te verstrekken. 2. Zo niet, hoe stelt aanbestedende dienst op basis van de toelichtingen vast of een Inschrijver daadwerkelijk voorziet in een Wens? Wat is de hierbij bijbehorende beoordelingssystematiek?"	Zie het antwoord op vraag 69. Bij de aanmelding dient Inschrijver alleen aan te geven aan welke wensen ze kunnen voldoen en aan welke niet. Dit kunt u doen door in kolom H een 'ja' of een 'nee' neer te zetten.
71	Proces	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.3 in samenhang met hfst. 5	"In de planning in de aanbestedingsleidraad staat dat de deadline voor het indienen van de ""eerste inschrijving"" op 25 maart is. Niet geheel duidelijk is wat de BAFO omvat. Vragen: 1. Betreft de BAFO een 'tweede inschrijving' waarin alle antwoorden op de (sub)gunningscriteria (kwaliteit en prijs) herzien en opnieuw ingediend mogen worden? Zo niet, wat dient dan wel onderdeel te zijn van de BAFO? 2. Kan de aanbestedende dienst de (sub)gunningscriteria zoals momenteel opgenomen in hfst. 5 nog herzien c.q. aanvullen als onderdeel van de aanvullende informatie die op 17 mei gepubliceerd wordt?"	1) Zie het antwoord op vraag 69. 2) De Aanbestedende dienst kan de aanbestedingsstukken na de dialoofase nog wijzigen zolang er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.

72	Proces	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.3 in samenhang met hfst. 5 "In de planning in de aanbestedingsleidraad staat dat aanbestedende dienst vanaf 25 maart de eerste inschrijvingen gaat 'bestuderen' ter bepaling of Inschrijvers toegelaten worden tot de dialooffase. Vragen: 1. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit een formele beoordeling betreft conform de procedure beschreven in paragraaf 5.2? 2. Zo ja, krijgt een Inschrijver in geval van een afwijzing (niet toelaten tot de dialooffase) ook een schriftelijke uitslag met alles scores inclusief motivatie? 3. Hanteert aanbestedende dienst hierbij ook een bezwaarperiode van teminste 10 kalenderdagen?"	1) De Aanbestedende dienst heeft geconstateerd dat de in 5.6 van de aanbestedingsleidraad gegeven omschrijving van de beoordeling van de aanmeldingen verduidelijking behoeft. De aanbestedende dienst toetst de inschrijver aan de in paragraaf 3.1, 4.1 en 4.2 van de aanbestedingsleidraad opgenomen uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria (artikel 2.29 aanhef en onder b, c en d Aw). In paragraaf 5.6 van de aanbestedingsleidraad staat abusievelijk dat voor toelating tot de dialooffase een eerste beoordeling zal worden gedaan door de hoofd- en sub beoordelingscommissie zoals op blz. 31 (paragraaf 5.2 Beoordelingswijze) beschreven. Voor toelating tot de dialooffase vindt geen beoordeling van de gunningscriteria plaats. Een document met daarin de gewijzigde tekst van paragraaf 5.6 is als bijlage bij deze NvI 1 gevoegd. 2) Inschrijver krijgt een gemotiveerde afwijzing, ten aanzien van de beoordeling van de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria. Inschrijver ontvangt geen uitslag met scores. 3) Ja, er wordt een bezwaartermijn van 10 dagen gehanteerd.
73	Contract	Aanbestedingsleidraad, 5.4. Subgunningscriterium 1: Plan van Aanpak + concept Overeenkomst art. 5.2 "Aanbestedende dienst geeft aan: 'Datum implementatie gereed: 1 oktober 2025' Inschrijver heeft standaard in haar implementatie aanpak een nazorg periode zitten voor de eerste maanden na live gang, dit is een onderdeel van de implementatie. Pas daarna vindt de decharge plaats en met de decharge is de implementatie pas gereed. Inschrijver vermoedt dat aanbestedende dienst op deze datum een geheel ingericht financieel systeem wenst, klaar, getest en bevroren om de acceptatietesten uit te kunnen gaan voeren. Kortom, dan wordt het als volgt: 1. uiterlijke datum gehele inrichting op 1-10-2025 gereed voor acceptatietesten 2. laatste week 2025 go - no go besluit (definitieve Acceptatie). 3. uiterlijke datum 1-1-2016 voor livegang, 4. waarna Inschrijver nog twee maanden nazorg verleent en daarna dercharge verkrijgt en de implementatie gereed is op 1-3-2026. Vraag: Klopt deze aanname en wil aanbestedende dienst dit aanpassen bij de fatale termijnen?"	Uw aanname is niet juist. De termijnen blijven ongewijzigd. Opdrachtgever heeft bewust een 'veiligheidsklep' ingebouwd door te eisen dat op 1 oktober 2025 het systeem geïmplementeerd is. Er is daarna voldoende tijd om eventuele laatste punten op te lossen en 1 januari 2026 live te gaan.

74	Proces	Aanbestedingsleidraad, 5.4. Subgunningscriterium 1: Plan van Aanpak	"De aanbestedende dienst geeft aan dat voor subgunningscriteria 1 maximaal 12 A4 gebruikt mogen worden. Aanbestedende dienst vraagt in totaal 18 meervoudige onderdelen/vragen uit in het Plan van aanpak; in totaal circa 45+ deelvragen. Het is niet haalbaar om deze vragen op een kwalitatief hoogwaardige wijze te beantwoorden in het gestelde aantal bladzijden. Daarnaast merkt Inschrijver op dat het een relatief grote en complexe opdracht betreft, waarbij het belang voor de deelnemende organisatie groot is. Om als Inschrijver onderscheidend te kunnen zijn, en	Zie het antwoord op vraag 19.
75	Inhoud	Bijlage 3: Prijzenblad	"Aanbestedende dienst geeft aan: basistraining voor 35 key users, 65 kern gebruikers en 6 functioneel beheerders. Om een goed opleidingsplan en begroting te kunnen maken heeft inschrijver meer inzage nodig in de rollen en functies van deze medewerkers. Vraag: Wilt aanbestedende dienst specificeren om welke rollen en functies dit gaat per type gebruiker."	Key user · Een key user is groot eindgebruiker die kennis heeft van de financiële processen en is werkzaam in de lijnorganisatie (partnerorganisatie Leidse Regio; Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude en Holland Rijnland). · Is een eerste aanspreekpunt voor de eindgebruikers · Is in staat uitleg te geven en informeert eindgebruikers Kerngebruiker Financieel en Inkoopstelsel Een kerngebruiker is iemand die: · Werkzaam is bij de afdeling Inkoop- en Financien · Heeft kennis van financiële – en Inkoopprocessen. · Onderdeel kan uitmaken van de werkgroep (bijv. inrichten en testen) bij de implementatie Functioneel beheerder · Beheert de informatievoorziening ten behoeve van de gebruikersorganisatie. · Is verantwoordelijk voor de werking van het (financiële-inkoop) stelsel · Beheert de rechten en rollen (bevoegdheden) · Is een verbindende schakel tussen de bedrijfsvoering en IV Zie ook tabblad 2 van het prijzenblad.
76	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 5.4	"Bij het beantwoorden stelt Aanbestedende dienst omwille van de vergelijkbaarheid paginagrenzen in het aantal te gebruiken A4. Aanbestedende dienst is reeds akkoord dat omwille van de leesbaarheid Inschrijver een voorblad en een inhoudsopgave worden toegevoegd die niet worden meegerekend bij het bepalen van het aantal pagina's. Vraag: Gaat de Aanbestedende dienst ook akkoord met toevoeging van een planning in A3 formaat die eveneens niet meetelt bij het bepalen van het aantal A4 maar uiteraard wel wordt beoordeeld?"	Akkoord. Wij gaan akkoord dat de planning uit 1 pagina op A3 formaat mag bestaan. Deze wordt niet meegerekend bij het bepalen van het aantal pagina's.
77	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 4.3	Mogen de in paragraaf 4.1 (Bewijs verzekering), 4.2 (ISO27001 en NEN8082) en 4.3 genoemde bewijsmiddelen (GVA en Verklaring belastingdienst) reeds bij Inschrijving worden ingediend?	Ja, dat is toegestaan.

78	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 5.2	"Aanbestedende dienst stelt dat: ""Om voor gunning in aanmerking te komen dient Inschrijver minimaal een voldoende te scoren op subgunningscriterium 1 en 2."" . Gegadigde veronderstelt dat Inschrijver voor subgunningscriterium 1 en sugunningscriterium 2 afzonderlijk een voldoende moet scoren. Zo niet, dan volgt uitsluiting. Vraag: Klopt onze veronderstelling?"	Dat is correct.
79	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 1.3	"Gegadigde overweegt een onderaannemer in te zetten voor de vereiste koppelingen en migratie. Er worden echter ter bewijsvoering van de beroepsbekwaamheid geen referentie-eisen gesteld. Er vanuit gaande dat Gegadigde voldoet aan de overige gestelde geschiktheidseisen veronderstellen wij dat de betreffende onderaannemer (voor koppelingen en migratie) een gewone onderaannemer is en dus geen genomineerde onderaannemer (alwaar wel een beroep op een of meerdere geschiktheidseis(en) dient te worden gedaan. Vragen: 1. Klopt onze veronderstelling? 2. Zo ja, volstaat dan vermelding van dit gewone onderaannemerschap in de UEA van Inschrijver en hoeft de betreffende onderaannemer dus niet zelf een eigen UEA in te vullen en te ondertekenen?"	1) Ja, dit klopt. 2) U dient in het UEA te vermelden welke onderaannemer u inzet voor de uitvoering van de opdracht. Deze onderaannemer hoeft zelf geen UEA in te dienen.
80	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 4.1 en 4.2	"Gegadigde stelt vast dat voor wat betreft de geschiktheid (1) financiële bekwaamheid wordt geeist door Aanbestedende dienst, te weten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en (2) beroepsbekwaamheid wordt geeist, te weten ISO27001, NEN2082 en inschrijving KvK. Vragen: 1. Klopt het dat er geen referenties hoeven te worden ingediend (ter zake de beroepsbekwaamheid)? 2. Klopt het dat er geen beroepsaansprakelijkheidsdekking vereist is?"	1. Dat klopt, er worden geen referenties gevraagd. 2. Paragraaf 4.1 van de aanbestedingsleidraad wordt verduidelijkt. De aanbestedende dienst eist dat een Opdrachtnemer adequaat verzekerd is tegen schade die het gevolg kan zijn van een door of namens de Opdrachtnemer gepleegde toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. U dient, niet limitatief opgesomd, verzekerd te zijn voor schade als geval van fouten. Inschrijver dient zelf te controleren of de gevraagde dekking op haar polis wordt geboden.

81	Inhoud	Aantal medewerkers / gebruikers	Aanbestedende dienst noemt in de aanbestedingsstukken het aantal gebruikers. In het prijzenblad staat een aantal van 1.100 en in de leidraad een aantal van 1.300. Vraag: wat is het juiste aantal gebruikers? Vraag: als het gebruikersaantal niet 1.100 is dan graag het prijzenblad aanpassen met het juiste aantal.	De Aanbestedende dienst constateert dat in de leidraad abusievelijk er is uitgegaan van 1300 gebruikers. Inschrijver moet uitgaan van het prijzenblad, dus 1100 gebruikers. De Aanbestedende dienst wijst erop dat de genoemde aantallen fictief maar realistisch zijn. Een gemeentelijke organisatie is geen statische eenheid. Inschrijver kan geen rechten aan deze aantallen ontleen.
82	Inhoud	Bijlage 3 prijzenblad	"Aanbestedende dienst geeft in het prijzenblad het volgende aan: NB: Het aantal gebruikers kan tijdens de contractperiode groeien/krimpen met circa 10% tegen gelijkblijvende prijs. Aanbestedende dienst kan eenvoudig via het klantportaal van Inschrijver het gebruikersaantal (in 5-tallen) éénmaal per maand verhogen of verlagen. De prijs past zich daar op aan. Deze werkwijze heeft Inschrijver in gebruik voor al klanten inclusief de klanten binnen de overheid. Vraag: gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze?	De Aanbestedende dienst is niet akkoord met deze werkwijze. Wijzigingen van het aantal geschatte gebruikers minder dan 10 procent (10 procent van 1.100) moeten zonder consequenties voor de Vergoeding worden uitgevoerd.
83	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.19	In welke gevallen is dit van toepassing en hoe wordt bepaald dat dit van toepassing is? Zoals het hier staat is dit nogal een voorwaarde die ruimte laat voor discussie.	Indien leverancier toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichting tot het bieden van adequate ondersteuning, kan de Aanbestedende dienst zich beroepen op deze bepaling.
84	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.18	Mag hier worden verwezen naar de standaard documentatie die door de leverancier beschikbaar wordt gesteld?	Akkoord. Als hier aan de zaken zoals beschreven in 7.1.18 wordt voldaan.
85	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.17	Kunt u de wijzigingsprocedure schetsen, dan wel aangeven waar deze in de documentatie is opgenomen?	Een wijziging wordt de organisatie aangeboden bij Changemanagement. Zij beoordelen de zwaarte van de change en bepalen of hier een CAB, Change Advisory Board benodigd is. Zo niet dan is het vaak afdoende om contact te hebben met een Functioneel beheerder. Indien een CAB gewenst/noodzakelijk is dan komen er meer disciplines als Projectmanagement, Architectuur, Security, Functioneel beheer enz. bij. Zij hebben mogelijk vragen die eerst naar tevredenheid beantwoord dienen te worden, voordaar tot de change overgegaan kan worden.

86	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.13	Nieuwe / uitbreidingen op de functionaliteit worden apart in rekening gebracht in geval deze geactiveerd moeten worden – is deze aanname correct?	Deels akkoord. De bedoeling is dat Opdrachtgever een systeem krijgt dat aan de minimum eisen voldoet en waarvoor geen extra kosten worden voldaan, anders dan de Vergoeding. Indien Updates en Upgrades die noodzakelijk zijn voor het overeengekomen gebruik, worden verzorgd door Opdrachtnemer moet worden voldaan aan de eisen van artikel 1.15 van de concept overeenkomst. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer dit op afstand kan verzorgen. Voor nieuwe of aanvullende functionaliteiten is het akkoord dat Opdrachtgever daarover zelf een beslissing moet nemen, met dien verstande dat het accepteren van nieuwe functionaliteiten niet noodzakelijk mag zijn voor het overeengekomen gebruik. De eerste zin van artikel 8.8 is overgenomen uit artikel 34.3 GIBIT 2023. wat ziet op SaaS-oplossingen. en blijft staan. De tweede Zie antwoord op vraag 86.
87	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.13	Klopt ons uitgangspunt dat dit de standaard software die beschikbaar wordt gesteld betreft EN de functionaliteit die in gebruik is genomen?	
88	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.9	Geldt bij deze voorwaarde / eis dat ook de benodigde personen van IT en business op locatie aanwezig zijn als dit van de leverancier wordt verwacht?	Over de invulling over deze wens kan in de dialoofase door inschrijver een toelichting worden gegeven.
89	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.8	In hoeverre is het automatisch verzenden van updates uit het ticketsysteem van de leverancier afdoende als deze worden verzonden op een manier dat TOPDesk deze kan “lezen” en toevoegen aan het ticket in TOPDesk?	Over de invulling over deze wens kan in de dialoofase door inschrijver een toelichting worden gegeven–
90	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.6	Kunt u aangeven welke KPI’s u verwacht danwel op dit moment toepast?	De Aanbestedende dienst verlangt dat Leverancier laat zien dat de organisatie van de Leverancier sturing biedt op het ITIL onderdeel. Denk hierbij bijvoorbeeld aan doorlooptijden workflows, gemiddelde betaaltermijn, percentage orderen ect. De Aanbestedende dienst kan de beoordelingscriteria niet op voorhand vrijgeven. De toelichting beschreven in wens 7.1.6 komt te vervallen. U kunt 3 punten scoren op dit onderdeel.
91	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.5	Kunt u medeverantwoordelijk specificeren?	Medeverantwoordelijk is bedoeld dat opdrachtgever en opdrachtnemer samen in relatie tot andere ketenpartijen acteren met betrekking tot de afhandeling en coördinatie van incidenten en wijzigingen. Achterliggend doel is een optimale werking te bereiken zonder verstoringen en verstoringen in een zo kort mogelijke periode opgelost worden.

92	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.3	Welke ITIL 4 processen heeft u van toepassing verklaard?	In ieder geval de hoofdprocessen van Service Support: Incident, Problem, Change ServiceDelivery: Service Level Management, Availability management, Capaciteitsmanagement en het Security Management welke op een zeer hoog nivo van beheersing (intern en extern) aantoonbaar is ingericht in opzet bestaan en werking. Opdrachtgever zoekt een partij die in termen van CMM (Capability Maturity Model) op het hoogste nivo 5 acteert en voorspelbaar, pro-actief vroegtijdig acteert en verbeteringen opstart ter verbetering en voorkoming van issues en problemen. Daarnaast is voor Service delivery, Service- en configurationmanagement en ICT Infrastructure Management in een SAAS dienst zaken die leverancier aantoonbaar kan maken voor de werking.
93	Inhoud	Bijlage 5 – Programma van Eisen – 7. Service Management - 7.1.1	Bedoelt u dat de bereikbaarheid er moet zijn op werkdagen, uitgezonderd Nederlandse feestdagen?	Er staat niet uitgezonderd Nederlandse feestdagen maar daar kan wel vanuit gegaan worden want dan zijn de gemeentelijke organisaties gesloten.
94	Contract	Prijzenblad	In uw prijzenblad vraagt u 100 gebruikers 'Maandelijkse kosten voor het gebruik van de ICT diensten volledig gebruik (per gebruiker 2)' op. Hoeveel van deze 100 gebruikers, zijn werkzaam op de afdeling inkoop en dienen het aan te schaffen systeem te gebruiken voor het daadwerkelijk inkopen?	65 kerngebruikers zijn werkzaam bij de afdeling Inkoop & Financien. Zie voor rollen en taken in het bestelproces tabblad "Definities" van Bijlage 3. Prijzenblad. Let op: eindgebruikers maken ook deel uit van het inkoopproces zoals bijvoorbeeld codeur, besteller, prestatieverklaarder, budgethouders en procuratiehouders.
95	Juridisch	Aanbestedingsleidraad	Begrijpen wij het juist dat het is geaccepteerd door de gemeente dat een hoofdaannemer kan werken met (een) onderaannemer(s) waarbij alleen de hoofdaannemer de verantwoordelijkheid draagt?	Ja, dat is juist.
96	Inhoud	Informatiebijeenkomst 5 februari 2024	Hoe ziet u concreet de invulling van samenwerking met de Gemeente? Wat is uw definitie van samenwerking? Heeft u een bepaalde format in gedachten? Zo ja, wil u dit delen?	Zie Aanbestedingsleidraad, subgunningscriterium 1: Plan van Aanpak. Uw invulling hiervan maakt onderdeel uit van de beoordeling.
97	Proces	Informatiebijeenkomst 5 februari 2024	Wat is uw verwachting ten aanzien van het aantal consultants op de gemeente locatie?	Aanbestedende dienst kan zich voorstellen dat er voor verschillende functionaliteiten specifieke kennis nodig is en dus ook hiervoor specifieke consultants werkzaam zijn. Het belangrijkste is dat er consultants zijn die integratie tussen opdrachtgever en -nemer bewerkstelligen en zo de mijlpalen met goed resultaat behalen. Als 1 consultant expertise en ervaring heeft van alle functionaliteiten en processen en volledig beschikbaar is, is dat (in theorie) voldoende.

98	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen. tab: 2. Functionaliteiten, 2.2.1.6	Wat is de reden om de BTW tijdens de bankverwerking uit te schakelen en kunt u hier een voorbeeld van geven?	Zie antwoord bij vraag 17.
99	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen. tab: 2. Functionaliteiten, 2.1.2.8	Wat is de achtergrond van deze eis om het activeren in delen uit te voeren? Kunt u ons hier een voorbeeld van geven?	Het is een eis dat de kapitaallasten per actief of alle activa in één keer worden verwerkt. De mogelijkheid om een selectie te maken naar afschrijvingssoort of nummerreeks is wenselijk, maar geen eis. Als wordt voldaan aan de eis dat er voorafgaand aan het verwerken van kapitaallasten een rapportage kan worden gegenereerd, zodat we de mutaties die klaar staan kunnen beoordelen, is bulkverwerking geen probleem.
100	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen. tab: 2. Functionaliteiten, 2.1.1.16	Kunt u aangeven wie de lening houders zijn?	Een aantal langlopende leningen aan sport of culturele organisaties
101	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen. tab: 6. 5. Architectuur, vraag 5.4.1	Geen data "transporteren" buiten de EU. Transporteren is geen AVG/GDPR term. Wordt hiermee bedoeld dat data alleen opgeslagen mag worden in de EU? Of wordt hiermee ook bedoeld dat er geen verwerking van data buiten de EU mag plaatsvinden? Het verschil tussen de 2 is groot. Wellicht is de eerste (opslag alleen binnen de EU) een eis, en is verwerking alleen binnen de EU een wens? Immers, onder de AVG en meer recentelijk de EDPB richtlijnen (2023) zijn verschillende wettelijke mechanismen voor dataverwerking buiten de EU vastgesteld.	Transporteren moet hier gelezen worden als gegevensoverdracht. Het is de opdrachtnemer niet toegestaan data op te slaan en/of over te dragen naar landen of organisaties buiten de EU.

102	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen. tab: 6. Archivering	Gezien uw vraagstelling gaan we er vanuit dat u de functionaliteiten van een Document Management Systeem verwacht als onderdeel van uw nieuw te kiezen financiële applicatie. Deze functionaliteit leveren wij niet. Wat doen we dan wel?: Onze klanten die gebruik maken van een DMS-systeem integreren het vaak met onze Oracle Cloud Applicaties. Een bijlage in onze cloud applicatie kan middels een "URL" benaderd worden. Deze "URL" kan een verwijzing zijn naar een document dat is opgeslagen in een document management systeem. Uiteraard richten we dan "Single Sign On " in zodat gebruikers zich slechts eenmaal hoeven aan te melden. Vraag: Is dit voor u voldoende of blijven de eisen wat betreft Archivering bestaan en is dit een knock-out criterium?	De door Inschrijver aangeboden oplossing moet voldoen aan de uitgevraagde eisen. Aanbestedende dienst wil maar 1 contractpartij hebben. De wijze waarop deze worden ingevuld is aan de Aanbestedende dienst. Tijdens de dialoogsessie kan de Inschrijver haar invulling nader toelichten.
103	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen. tab: 3 Functioneel beheer, vraag 3.1.1	De gebruikers- en beheerdershandleidingen en inrichtingsdocumenten (technische en functionele) en eventuele online- help, -faciliteit zijn up to date en in de Nederlandse taal gesteld. Deze moeten doorzoekbaar en downloadbaar zijn. Vraag: Is een Nederlandstalige helpdesk en een interactieve begeleiding voor eindgebruikers in de Nederlandse taal tijdens het dagelijks werk voor u voldoende, onze technische documentatie is namelijk in de Engelse taal?	Nee, de Aanbestedende dienst verwacht dat wat er in de uitvraag is gespecificeerd in de Nederlandse taal wordt geleverd.
104	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen. tab: algemeen, vraag 1.3.2	Uw vraag: De Oplossing heeft de mogelijkheid om diverse processen via een workflow in te richten en hier documenten aan te koppelen. Het gaat hierbij onder andere om memorialen, begrotingswijzigingen, debiteuren, debiteurenadministratie met verkooporders en verkoopfacturen, crediteuren, crediteurenadministratie met inkooporders en inkoopfacturen en stamgegevens. Onze vraag: Mogen we de wijze waarop onze volledig geïntegreerde oplossing werkt in een aparte bijlage vermelden? Of wilt u een voorbeeld geven?	Dit kan Inschrijver in een voorbeeld aangeven, als deze representatief is voor de overige workflows/processen.

105	Inhoud	Bijlage 5. Programma van Eisen en Wensen. tab: algemeen, vraag 1.3.7	De door u gevraagde functionaliteit (als eis) is wellicht aanwezig in uw huidige applicatie. In onze nieuwe applicaties is dit NIET mogelijk. Wel leveren wij Interactieve begeleidingen dat betekent dat een gebruiker wordt begeleid tijdens het dagelijks werk met het systeem. Deze Interactieve begeleiding kan met een simpele click in werking worden gesteld en ziet dan ook waar de gebruiker zich bevindt. Naast de werking van het programma kan ook uw eigen regelgeving en procedures deel uit maken van deze Interactieve begeleiding". Is dit voor u voldoende?	Op basis van de vraagstelling PVE punt 1.3.7 opgesplitst: 1.3.7a: WENS: Een taak <i>in bewerking</i> kan wel worden overgenomen door een andere medewerker door middel van een specifieke handeling (bijvoorbeeld een button of soortgelijke functionaliteit). Dit als aanvulling op eis 1.3.6 (tegelijkertijd in een taak werken kan dus standaard niet, bewust overnemen kan wel). Het overnemen van taken kan tenminste door medewerkers met een specifieke rol binnen de financiële administratie. (Bijvoorbeeld in gebruik als hulpfunctie wanneer een gebruiker er niet uit komt.) 1.3.7a: EIS: Een taak, <i>niet in bewerking</i> kan uit een taaklijst van een medewerker worden overgenomen of teruggezet naar een eerdere workflowstap en/of naar de financiële administratie. Het overnemen van taken/terugzetten naar een andere workflowstap kan tenminste door medewerkers met een specifieke rol binnen de financiële administratie. (Bijvoorbeeld als blijkt dat een factuur onjuist is ingelezen of onjuist is uitgezet in de workflow en men wil dit vanuit de financiële administratie corrigeren.)
106	Inhoud	bijlage 5	Een Escrow overeenkomst is in de SAAS applicatie wereld zeer ongebruikelijk. Betekent deze wens dan u ook opteert voor een On Premise systeem?	Inschrijver geeft aan dat Escrow niet gebruikelijk is bij een SAAS oplossingen. Aanbestedende dienst vindt dat Escrow op een SAAS dienst juist een middel is om gegarandeerde continuïteit te krijgen en zou zeker geborgd moeten zijn. Dit mag een generieke escrowregeling zijn (voor alle klanten) zolang aan de gestelde minimum wordt geleverd zoals in het PVE staat en aantoonbaar wordt gemaakt dat de werking van de escrow kan worden getest. In de aanbestedingsleidraad, pag. 9 staat de Gewenste situatie. De aanbestedende dienst vraagt geen On premise systeem uit. Het wel of niet hebben van Escrow staat daar los van.
107	Proces	Aanbestedingsleidraad	Voor wat betreft wensen, deze komen voor in zowel bijlage 5 en 6. Daar waar door u om een toelichting wordt gevraagd voor een wens, vullen we alleen bijlage 6 of ook bijlage 5 men ons antwoord. Kunt u ook bevestigen dat er uitleg moet worden gegeven aan de wensen die een toelichting vereisen in de kolom "Toelichting vereist" en voor degenen die dit niet vereisen, is het voldoende om ja/nee-antwoorden te geven?	Zie het antwoord op vraag 70.
108	Proces	Aanbestedingsleidraad	Bijlage 5 staat niet vermeld bij de in te leveren documenten terwijl daar wel bij een aantal eisen om een aanvullende toelichting wordt gevraagd. Moet bijlage 5 worden ingeleverd als onderdeel van deze aanbesteding met toelichting over de eisen? Zo ja, kunt u bevestigen dat er ja/nee-antwoorden moeten worden gegeven op de eisen waarbij geen toelichting wordt gevraagd in de kolom "Toelichting vereist" en uitleg bij de eisen waarbij dit wel wordt gevraagd in de kolom "Toelichting vereist"?	Zie het antwoord op vraag 69 en 70.

109	Inhoud	Bijlage 4b	Wij kunnen uw organisatie helpen uw applicatie landschap te vereenvoudigen met alle voordelen van dien. Bent u bereid de volgende systemen (op termijn) te vervangen voor standaard geïntegreerde bouwblokken (applicatie modules) - oValidSign (Digitale-handtekening Component) - oSPNNext (Leveranciers Management Component) - oWebshops OCI koppelingen (deze zijn standaard in te richten in onze applicatie voor inkoop) - oPeppol e-ordering en e-facturatie - oExtern Banken Financieel component (wordt standaard door ons geleverd bij implementatie van ons financieel systeem) - oB&S Visie in het kader van project management component - oWinCar DMS (Wagenpark – en machine beheer component) - oPlanon (Inkoop) (Gemeentelijke eigendom component)	Peppol is vanuit overheidswege verplicht. Afhankelijk wat de modules van uw oplossing toevoegen en of deze passend zijn binnen ons beleid en structuur, beoordelen we of de door Inschrijver genoemde applicaties in de toekomst mogelijk zijn.
110	Inhoud	Bijlage 4b	Is het denkbaar dat u omwille van standaard aanwezige volledig geïntegreerde functionaliteit met het nieuwe ERP systeem gebruik gaat maken van DocuSign?	Dat is op dit moment niet denkbaar.
111	Inhoud	Bijlage 5 functioneel	De aangeboden Oplossing en alle communicatie die daarmee samenhangt verloopt volledig in het Nederlands. Vraag: Is een Nederlandstalige helpdesk en een interactieve begeleiding voor eindgebruikers in de Nederlandse taal tijdens het dagelijks werk voor u voldoende, onze technische documentatie is namelijk in de Engelse taal?	Zie antwoord op vraag 105.
112	Inhoud	Bijlage 4b	Voor welke transacties gebruikt u het systeem “ValidSign” voor elektronische handtekeningen?	Opdrachtgever maakt gebruik van de digitale handtekeningenoplossing van ValidSign in het bestuurlijk besluitvormingsproces.
113	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	oAanlevering van verkooporders via een goedkeuringsworkflow (zowel enkelvoudige verkooporders als batches). Daarnaast aanlevering via gekoppelde sub-systemen. oE-facturatie (Peppol) en facturatie via de mail (incl. QR en of betaallink). Vraag: Is het voldoende als via gebruikersvriendelijke functionaliteit het proces van aanleveren en importeren inzichtelijk is of is het gewenst dat men via een signaal gewaarschuwd wordt dat er geïmporteerde facturen klaar staan. Met andere woorden, moet dit per se een workflow zijn?	Ja, dit moet een workflow zijn. Zie 2.10.2.2 en 2.10.4.3 in het PvE: De initiële invoer (incl. het toevoegen van één of meerdere bijlagen) van de verkooporders moet bij de vakafdeling van de klantadministratie te beleggen zijn. Daar wordt de verkooporder ingevoerd, waarna deze via een goedkeuringsworkflow wordt aangeboden bij de budgethouder. Na goedkeuring door de budgethouder wordt de verkooporder gecontroleerd en uitgevoerd door medewerker financiën.

114	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Uw gemeentelijk datamodel verschilt van ons datamodel, kunt u ons inzicht geven door dit datamodel te verstrekken?	De Aanbestedende dienst bouwt in Leiden onze rapportages en dashboards op basis van het GGM (Gemeentelijke Gevensmodel). We verwachten dat de leverancier zorgt voor het beschikbaar stellen van de benodigde data en het opstellen van de mappings die zorgen voor aansluiting op dit GGM. Dit betekent dus dat we van leverancier meer verwachten dan enkel het beschikbaar stellen van de data, ook voor het laten aansluiten van het eigen model op het GGM wordt een leidende rol van de leverancier verwacht. In de meest recente versie van het GGM en achtergrondinformatie over dit model is te vinden op: Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM) (gemeente-delft.github.io)
115	Inhoud	Bijlage 4a	Wil de gemeente gebruik maken van bestaande ESB-tools voor integraties?	Zie antwoord vraag 21.
116	Inhoud	Bijlage 5	Registreren leveranciers zichzelf momenteel in uw systeem? Zo nee, overweegt u om uw leveranciers in de toekomst in staat te stellen tot zelfregistratie?	Momenteel kunnen leveranciers zichzelf niet in ons systeem inschrijven. Wij sturen een link met een formulier toe die zij invullen, deze nemen wij over in ons systeem. Wij staan open voor zelfregistratie, met die voorwaarde dat daar dan een koppeling met of een automatische check met de Kamer v Koophandel aan vast zit en indien van toepassing de identificatie door de Overheid geregeld is (DIGD, Belastingdienst...) Zie PVE 2.9.4.3.
117	Inhoud	Bijlage 5	Kunt u een lijst verstrekken van externe partijen waaraan u gegevens wilt communiceren? Zoals BRP-systeem, enz.	Nee, wij kunnen geen lijst verstrekken. Wel een aantal voorbeelden: Accountant, CBS, Belastingdienst etc.
118	Inhoud	Bijlage 5	Kunt u meer details geven over de workflowvereisten voor memoriaalboekingen?	Zie de genoemde punten onder PVE 1.3 en PVE 2.11.3). Voor verschillende dagboeken van memorialen (bijv. correctiememorialen, boekingen vanuit sub administraties, BTW correcties) dienen verschillende workflows ingericht te worden. Niet in alle gevallen is een akkoord van een budgethouder/procuratiehouder nodig. Hierbij een voorbeeld van het dagboek correctie op facturen: Memoriaalboeking wordt bij de vakafdeling of bij financieel adviseur van de klantorganisatie geïnitieerd (zoals omschreven bij PVE 2.11.3.5) hierbij dient een of meerdere bijlage(s)
119	Inhoud	Bijlage 5	Kunt u verder toelichten wat de vereisten zijn voor het toerekenen van inkomsten in de leveranciersfacturering? Zie punt 2.9.2.3. Een praktijkvoorbeeld zou daarbij kunnen helpen.	Het is hierbij een vereiste dat de BTW terechtkomt in het juiste aangifte-vak op de BTW/BCF-aangifte. Bijvoorbeeld bij facturen afvalverwerking komt het voor dat er kosten (met btw-terugvordering) en opbrengsten op één factuur staan van bijvoorbeeld van Afval (oud ijzer/papier enz.) en daarnaast fee van museumkaarten en bijv. afrekeningen van deurwaarders waarbij BTW-afdracht en/of melding van BTW-verlegging verplicht is in aangifte) .

120	Inhoud	Bijlage 5	Kunt u aangeven of u centrale inkoop/Finance hebt of decentrale inkoop?	Zowel centraal als decentraal. Aanbestedingen vanaf meervoudig onderhands t/m Europees worden centraal vanuit afdeling Inkoop en Financien begeleid. Losse enkelvoudig onderhandse inkoopopdrachten tot een vooraf bepaalde maximale drempelwaarde worden decentraal verstrekt aan de leveranciers door de afdelingen zelf. Operationele inkoop (bestellen / aanmaken van inkooporders) ligt zowel centraal (bijv. bij Inhuuropdrachten, regionale aanbestedingen) als decentraal bij de klantorganisaties zelf. Inkoopcontrole zoals op dit moment wordt uitgevoerd ligt centraal bij afdeling Inkoop en Financien. Dit geldt ook voor de financiële administratie. Registratie van bijvoorbeeld inkoopfacturen wordt centraal vanuit afdeling Inkoop en Financien gedaan. De goedkeuring door de budgethouders/procuratiehouders, het geven van de prestatieverklaring of coderen van facturen ligt decentraal en wordt door de afdelingen zelf uitgevoerd.
121	Inhoud	Bijlage 5	Heeft u specifieke vereisten voor het genereren van betalingsbestanden voor leveranciers, zoals een Hash-sleutel?	Ja, zie ook 2.2.4.1. Bij het maken van een betaalbatch wordt een controleverslag gegenereerd. Hierop zijn minimaal deze gegevens aanwezig: controlegetal (zoals Hash/SHA-1 sleutel), aantal posten, totaalbedrag, bankrekening waar van afgeschreven wordt, betaaldatum en uniek volgnummer.
122	Inhoud	Bijlage 5	Waar legt u het aandeel van de splitsing voor het BTW compensatiefonds vast? Op het project of op de inkoopfacturen en hoe worden deze bijgehouden in het huidige systeem?	Het aandeel van de splitsing van het btw-compensatiefonds wordt vastgelegd op het niveau van kostenplaatsen en of projectcodes. De btw-sturing op de projectcode gaat voor op de btw-sturing van de kostenplaats. Bijvoorbeeld: BTW terugvorderbaar betreft 4 % BCF terugvorderbaar betreft 93 % Kostprijsverhogende BTW betreft 3 % Deze inrichting wordt toegekend aan een projectcode en/of kostenplaats. Bij het verwerken van een boeking wordt het btw/bcf/kostprijsverhogende deel automatisch op de achtergrond berekend en geboekt in de administratie.
123	Inhoud	Bijlage 5	Graag zouden wij willen weten of de gemeente rente in rekening brengt op de vaste activa. Zo ja, kunt u ons dan helpen met de logica van de renteberekening op Vaste Activa en een casestudy geven van een situatie waarin u rente in rekening brengt op vaste activa?	Het toevoegen van rente aan een activum is bijvoorbeeld wenselijk bij voorbereidingskosten voor een grondexploitatie (IVA). De rentetoevoeging zal in plaats van een doorbelasting naar de exploitatie een doorbelasting naar het activum zelf moeten genereren.
124	Inhoud	Bijlage 6	Is het wenselijk om de geconsolideerde financiële gegevens van alle gemeenten te analyseren?	Ja, dat is wenselijk voor jaarrekening consolidatie administratie Leiden en DZB. En voor het analyseren van gegevens, diverse rapportages zoals "dubbele betalingen", spend analyses en dergelijke.

125	Inhoud	Bijlage 6	Zijn er, gezien het feit dat er 6 gemeenten deelnemen aan de aanbesteding, varianten in de bedrijfsprocessen waarmee we rekening moeten houden op het moment van implementatie? Het zou behulpzaam zijn als we inzicht in de verschillen krijgen.	De Aanbestedende dienst streeft naar uniforme werkprocessen, wat niet uitsluit dat er nuances zijn tussen de verschillende organisaties. Van invloed is bijvoorbeeld het verschil in bevoegdhedenregeling tussen de organisaties, wat zijn effect heeft op de processen. Daarnaast is Holland Rijnland (één van de administraties) geen gemeente en heeft een andere structuur. En Leiden is de organisatie die de bedrijfsvoering (lees administratie) van de overige organisaties verzorgt en heeft daarom een afwijkende rechten en rollen structuur ten op zichte van deze organisaties. Zie voor bevoegdhedenregeling van de deelnemende gemeenten https://lokaleregelgeving.overheid.nl/
126	Contract	Bijlage 2 concept overeenkomst	Voor een efficiënte en kwalitatieve implementatie in plaats van een implementatie met vaste scoping en vaste prijs is een implementatie tegen time & material veel beter voor zowel de opdrachtnemer als de aanbestedende dienst. De kwaliteit van de implementatie en de te realiseren koppelingen zijn aanzienlijk hoger dan een vaste prijsaanbieding. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord. De Aanbestedende dienst vraagt geen time material uit maar een vaste prijs.
127	Contract	Bijlage 3. Prijzenblad	De functioneel beheerders hebben ook een licentie nodig en staan niet op het prijzenblad. Kunt u deze toevoegen?	Deze zullen wij toevoegen aan het prijzenblad. Bij deze Nota van Inlichtingen 1 zullen wij een nieuwe versie van het prijzenblad opnemen.
128	Contract	Leidraad	Microsoft is voor onze financiële applicatie de Cloud Provider in Microsoft Azure en beschikt over de juiste certificaten zoals gevraagd door de Opdrachtnemer. Is het voldoende om bovenstaande te vermelden bij de inschrijving voor de gevraagde certificaten?	U dient bij uw inschrijving aan te geven of u over de vereiste certificaten beschikt. Op het moment dus u het voornemen tot gunning ontvangt dient u dit daadwerkelijk aan te tonen.
129	Contract	Leidraad	Voor het certificaat NEN-2082 is er volgens de NEN een alternatief, nl NEN-ISO 16175. Kan inschrijver gebruik maken van dit certificaat?	Zie het antwoord op vraag 16.
130	Inhoud	Leidraad	NEN2082 of gelijkwaardig De Inschrijver die geïnteresseerd is, moet gecertificeerd zijn volgens NEN 2082 of een gelijkwaardig alternatief. Als Inschrijver geen certificaat heeft en ook geen certificeringstraject volgt, kan hij in plaats daarvan een alternatief aanbieden dat gelijkwaardig is aan NEN 2082. Door het UEA te ondertekenen, verklaart de Inschrijver aan deze eis te voldoen. Ook verklaart Inschrijver over het vereiste certificaat of de gelijkwaardige documentatie te beschikken. De Inschrijver moet binnen zeven kalenderdagen na het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dit bewijsstuk aanleveren. Bij beschikken over ISO9001 en ISO27001, voldoet dit voor de gemeente Leiden als een gelijkwaardig alternatief?	Zie het antwoord op vraag 16.

131	Proces	5.1 Gunningscriteria, waarderings- en beoordelingsmethode	Uit de informatiebijeenkomst en beschreven teksten ontstaat de indruk dat kwaliteit, expertise en partnerschap van doorslaggevend belang zullen zijn voor een succesvolle opdracht. Is de gemeente Leiden bereid een in de waardering de prijs terug te brengen naar 10 tot 15 procent om de in de uitvraag hier meer handvat voor te geven. Via een prijs plafond kan een eventueel budget kader hierbij worden gewaarborgd.	Nee, niet akkoord. De Aanbestedende dienst houdt vast aan de gekozen verdeling.
132	Proces	5.1 Gunningscriteria, waarderings- en beoordelingsmethode	Het is onze ervaring dat aanbestedingen vaak op de prijs worden gewonnen, zelfs wanneer de prijs slechts 20% van de totaal score betreft. De reden hiervoor is dat kwalitatieve gunningscriteria vaak worden toegespitst op een zaken zoals een plan van aanpak. Omdat iedere serieuze gegadigde goed in staat is een plan te schrijven zijn de verschillen hier vaak marginaal, waardoor prijsverschillen uiteindelijk alsnog doorslaggevend blijken. De gemeente Leiden heeft ervoor gekozen prijs te wegen op maar liefst 40% van de totaal score. Hierdoor is het vrijwel zeker dat de goedkoopste inschrijver wint. Voor gegadigden zijn kosten voor housing, hosting en de software licenties zelf vaak redelijk rigide. De personele inzet van mensen bij de uitvoering van de dienstverlening is de grootste kosten knop waar aan gedraaid kan worden in het kader TCO. Tegelijkertijd zien wij in de uitvraag beschreven dat zeker gezien de eerdere mislukte aanbesteding nu een grotere mate van aandacht, expertise inzet en partnerschap is gewenst. Wij zien hiermee een wringend effect ontstaan tussen de aanpak die gevolgd moet worden om het bid te kunnen winnen en de eigenlijke behoeftestelling die de gemeente Leiden in de begeleidende teksten beschrijft. Is de gemeente Leiden zich hiervan bewust en zo ja kan de gemeente de afweging die hierbij is toegepast nader toelichten?	De Aanbestedende dienst kan niet vooruitlopen op de bewuste inschrijvingen. De Aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de verhouding 60% kwaliteit en 40% prijs en zal hier niet van afwijken. We verwachten hiermee een prikkel te geven om tot een concurrerende inschrijving te komen.
133	Juridisch	Bijlage 2: Conceptovereenkomst	Kunt u ons een toelichting geven over de manier waarop u denkt te kunnen aannemen (de goede gronden) wat de uitspraak van een rechter zal zijn ?	Wij gaan er vanuit dat uw vraag betrekking heeft op artikel 4.7 van de Conceptovereenkomst. Het gaat om de gevallen zoals genoemd in artikel 4.15 Aw 2012
134	Juridisch	Bijlage 2: Conceptovereenkomst, Artikel 3.4	Deze boete is naar onze mening niet proportioneel ten aanzien van de opdracht. Wij achten het redelijk om een termijn te hanteren in welke opdrachtnemer de mogelijkheid heeft om alsnog aan de eisen van de overeenkomst te voldoen. Bent u akkoord het hanteren van een termijn van 30 werkdagen ?	Voorstel niet akkoord. Het behalen van de overeengekomen termijnen is van cruciaal belang voor het slagen van het implementatietraject. De boete dient als prikkel tot nakoming.

135	Juridisch	Bijlage 2: Conceptovereenkomst, Artikel 4.7	Kunt u ons een toelichting geven over de manier waarop u denkt te kunnen aannemen (de goede gronden) wat de uitspraak van een rechter zal zijn ?	Het gaat om de gevallen zoals genoemd in artikel 4.15 Aw 2012
136	Juridisch	Bijlage 2: Conceptovereenkomst, Artikel 3.4	U heeft het in dit artikel over dagen, heeft u het over werkdagen of kalenderdagen ?	Het gaat om kalenderdagen
137	Juridisch	Bijlage 2: Conceptovereenkomst, Artikel 5.2	Kunt u aangeven waarom u zo snel in het project al over een testomgeving wilt kunnen beschikken ?	Opdrachtgever wil zo snel mogelijk kunnen starten met inrichten en testen. Hiervoor is een "basis testomgeving" nodig die de in productie te verwachten functionaliteiten kan testen.
138	Juridisch	Bijlage 2: Conceptovereenkomst, Artikel 7.6	Kunt u een nadere toelichting geven over de manier waarop u gaat bepalen welke gebreken tot een niet-acceptatie zullen leiden en welke niet ?	Dat kan Opdrachtgever niet bij voorbaat aangeven. U kunt bijvoorbeeld denken aan een kleine cosmetische aanpassing. De gedachte van de bepaling is dat een project niet op een formaliteit zou moeten worden afgekeurd, maar alleen op gebreken die daadwerkelijk relevant/wezenlijk zijn voor Opdrachtgever. Dat laat overigens onverlet dat ook die minder relevante gebreken alsnog moeten worden hersteld. De levering van die betreffende functionaliteit is immers wel overeengekomen.
139	Juridisch	Bijlage 2: Conceptovereenkomst, Artikel 9.2	"Het door u voorgestelde facturatieschema vraag om een zeer hoge mate van voorfinanciering door opdrachtnemer, wat ons inziens niet proportioneel is. Bent u bereid om akkoord te gaan met het volgende schema: ge vergoeding: - - - 20% bij start van de implementatie; 20% op een met Leverancier nader overeen te komen moment afhankelijk van het bereiken van in het implementatietraject benoemde mijlpaal; 20% op een met Leverancier nader overeen te komen moment afhankelijk van het bereiken van in het implementatietraject benoemde mijlpaal; 20% bij acceptatie door opdrachtnemer 20% na succesvolle live gang van het systeem. "	De aanbestedende dienst komt op de navolgende wijze aan uw wens tegemoet. Het facturatieschema voor de eenmalige vergoedingen wordt als volgt aangepast: 20% bij start van de implementatie 20% op een met Leverancier nader overeen te komen moment afhankelijk van het bereiken van in het implementatieplan genoemde mijlpaal --> <u>deze zal op een mijlpaal eind januari 2025 worden gesteld</u> 20% op een met Leverancier nader overeen te komen moment afhankelijk van het bereiken van in het implementatieplan genoemde mijlpaal --> <u>deze zal op een mijlpaal eind juni 2025 worden gesteld</u> 20% bij acceptatie door de Opdrachtgever --> <u>deze zal op 1 oktober 2025 worden gesteld mits het systeem is geaccepteerd.</u> 20% na succesvolle livegang van het systeem en het oplossen van de openstaande punten uit de implementatie.

140	Juridisch	Bijlage 2: Conceptovereenkomst, Artikel 8.9	Wanneer wij standaard SaaS software toepassen dan is het schaal voordeel hier dat diverse klanten/gebruikers in beginsel platform en infrastructuur diensten delen. Hierdoor kunnen deze overkoepelende zaken effectiever en met meer focus worden ingezet. Hierdoor zijn op technisch vlak update en upgrade echter ook gestandaardiseerd. Er wordt een klant overkoepelend ritme toegepast. Dit geldt ook voor behoort bijvoorbeeld ook het actueel houden van security gerelateerde zaken (patches). Iedere klant heeft wel controle over de applicatie inrichting van de software. Is dit voor gemeente Leiden Acceptabel?	Zie antwoord op vraag: 48 en 49.
141	PVE	PVE	Kan u een nieuwe Programma van Eisen publiceren?	Deze aangepaste PVE wordt bij de tweede Nota van Inlichten gepubliceerd.