



Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Leidraad 3.2.3.	Bij de uitvraag van de kerncompetenties vraagt u om een referentie waarbij het project binnen de afgelopen 3 is afgerond. Voor de onderdelen BBV en Iv3 kunnen wij u van een referentie voorzien die hier aan voldoet. Echter onze referentie die gebruik maakt van BCF is al tientallen jaren klant. Wij begrijpen ook niet helemaal waarom dit relevant is, aangezien de BCF wel of niet goed wordt afgehandeld met de applicatie hierbij is het element van de afgelopen drie ons inziens niet relevant. Is het akkoord als wij voor de BCF een referentie aanleveren die al langer geleden dan 3 jaar is geïmplementeerd? Zo nee dan ontvangen wij graag een toelichting hierop.	We zijn akkoord.
2	Extra vragenronde	Gegadigde is niet in de gelegenheid om tijdens de aangekondigde vragenrondes vragen te stellen. De deadline voor de laatste vragenronde staat op woensdag 3 juli 12.00 uur. Er is nog voldoende ruimte binnen de planning tot de deadline inschrijven voor een extra vragenronde. Is Aanbestende dienst bereid om een extra vragenronde toe te voegen?	Ja, dat is akkoord. We gaan een extra vragenronde toevoegen. Uiterste datum inleveren vragen Nvl3 is: 24-07-2024. Publicatie Nvl3 met antwoorden op de vragen vindt (vanwege vakantie) plaats op 21-08-2024.
3	GIBIT 202316.3, 16.4ref. 68	Vraag 1 ziet toe op de totale vergoeding voor overige schade, niet slechts op persoon en zaakschade. Kunt u de vraag nogmaals beantwoorden?	In aanvulling op ons antwoord op vraag 1 van vraag 68 Nvl-1: Nee, wij zijn niet bereid om overeen te komen dat de totale vergoeding voor schade in geen geval meer zal bedragen dan € 2.500.000,-. Los van het feit, dat de oorspronkelijke vraag 1 (dus) niet zag op 'de totale vergoeding voor overige schade' zijn wij van mening, dat de artikelen 16.3 en 16.4 GIBIT 2023 (nu) redelijke, werkbare en verzeekerbare bepalingen zijn.
4	GIBIT202323.1ref. 64	Kunt u dan bevestigen dat u dit alleen zult vragen als daar een gegronde reden voor bestaat die objectief toetsbaar is?	Nee, aangezien de vraag geen aanleiding geeft ons antwoord op vraag 64 Nvl-1 te (moeten) wijzigen.
5	GIBIT 202322.7ref. 65	In de praktijk komt het ook voor dat ook bij SaaS een gebruiksrecht aan de eindgebruiker moet worden geleverd. In de toelichting van de VNG op de GIBIT 2023 wordt dit niet erkend. Echter, Inschrijver is gebonden aan de afspraken die zij heeft gemaakt met haar eigen toeleveranciers, en zal in sommige gevallen dus verplicht zijn om een gebruiksrecht te leveren aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat in deze situaties artikel 22 wel van toepassing is? Het niet bevestigend beantwoorden van deze vraag is voor Leverancier een reden om mogelijk niet in te kunnen schrijven.	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Immers, wat als 'Derdenprogrammatuur' moet worden aangemerkt in de zin van artikel 22 van de GIBIT 2023, volgt uit de definitie van Derdenprogrammatuur in artikel 1.10 GIBIT 2023: "Programmatuur waarvan zowel (a) de intellectuele eigendomsrechten geheel niet bij Leverancier en/of een aan Leverancier gelieerde vennootschap rusten als (b) waarbij Leverancier niet in staat is bepaalde ontwikkelingen aan / wijzigingen in die programmatuur af te dwingen." Wij hebben geen idee omtrent de inhoud van de inschrijvingen en/of over afspraken met toeleveranciers, dus het is aan een inschrijver om zelf te bepalen, wat in zijn inschrijving 'Derdenprogrammatuur' is, en of een en ander zich verder (ook) verhoudt met de inhoud van de aanbestedingsstukken, waaronder het PvE.
6	GIBIT 202316.5 iii - iv ref. 185	Voor Leverancier is de onbeperkte aansprakelijkheid voor schade als gevolg van boetes van een overheidstoezichthouder uit artikel 16.5 iii en iv GIBIT onacceptabel. Hoewel het risico op hoge boetes (zeker boetes hoger dan de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16.3 GIBIT) bijzonder klein is, moet Leverancier de mogelijke risico's beheersbaar houden zodat haar bedrijfsvoering niet in gevaar wordt gebracht. Dat zou immers ook grote consequenties kunnen hebben voor haar klanten. Dit mede gezien het feit dat boetes niet verzekeraar zijn. Leverancier meent dat elke aansprakelijkheid, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, in verhouding moet staan met de contractwaarde. We willen u daarom dringend verzoeken om alsnog een aparte beperking overeen te komen van €4.000.000,- hetgeen gezien de eerder opgelegde boetes ruimschoots voldoende zou moeten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan? Wanneer u hiermee niet akkoord gaat, zal dit een inschrijving van Leverancier in de weg staan.	Gelet op de specifieke aard van de Opdracht, en de door ons verwachte zorgvuldigheid professionaliteit van de Leverancier zijn wij akkoord met een beperking van aansprakelijkheid van maximaal € 4.000.000,- op jaarbasis ter zake de omstandigheden genoemd in de artikelen 16.5 sub iii en iv GIBIT 2023.
7	GIBIT 202313ref. 69	Leverancier begrijpt niet waarom u hier niet mee akkoord gaat. Het betreft een redelijk voorstel tot concretisering van het (nu te ruim geformuleerde) artikel. Bent u daarom bereid om ons voorstel inhoudelijk te bekijken en aan te geven op welke punten u zich niet kunt vinden? Zo niet, bent u dan bereid om hier na gunning nadere afspraken over te maken?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Wij zien immers niet in, dat een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier niet zou kunnen voldoen aan de 'basis-/kernisen' genoemd in artikel 13.1 GIBIT 2023. Zie ook de betreffende Toelichting per artikel bij de GIBIT 2023.
8	GIBIT20239.10ref. 77	Een klein gebrek is een gebrek dat niet aan productieve gebruikname in de weg staat, zie ook 9.8 GIBIT 2023. Kunt u dit bevestigen?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Er is immers geen nut, noch een noodzaak om het duidelijke artikel 9.10 GIBIT 2023 verder te (moeten) wijzigen, aanvullen, of uit te leggen. Ook de vraag geeft geen aanleiding ons antwoord op vraag 77 Nvl-1 te (moeten) wijzigen.
9	GIBIT 20239ref. 78	Kunt u nader toelichten wat u met deze verwijzing naar het PvE bedoelt?	De acceptatieprocedure (zie PvE E416 en E417) moet in het Implementatieplan worden opgenomen. In ieder geval moet aan het PvE worden voldaan. Voor de acceptatie kan geen termijn van 30 dagen aan worden verbonden, omdat als de oplevering niet voldoet aan de vereisten, er ook geen acceptatie kan plaats vinden.
10	GIBIT 20238.4, 8.5ref. 79	Zie de toelichting bij 7.2 GIBIT 2023: "In artikel 7.2 wordt vastgelegd welke partij in de basis moet vaststellen en aan de andere partij moet melden ('aan de bel moet trekken') indien van dergelijke afhankelijkheid sprake is. Meer dan een signaleringsplicht is dit niet." Leverancier begrijpt dan ook dat dit slechts een signaleringsplicht betreft. U blijft zelf verantwoordelijk voor de andere derden die u heeft ingeschakeld. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, kunt u dan expliciet uitleggen hoe u de toelichting bij dit artikel interpreteert?	Natuurlijk zijn wij verantwoordelijk voor de door ons ingeschakelde derden.
11	GIBIT 20234.2ref. 82	"Deze termijnen in alle gevallen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT-branche en geldt eens te meer, indien het niet halen van een fatale termijn niet uitsluitend aan Leverancier is toe te rekenen. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat Leverancier altijd een redelijke termijn tot herstel krijgt?"	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. De vraag geeft (immers) geen aanleiding ons antwoord op vraag 82 Nvl-1 te (moeten) wijzigen.



Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Leidraad2.11ref. 91	"U stelt dat de standaard wordt toegepast maar dat is niet juist. U wijkt in uw VWO af van het VNG model. Dit ook op het punt van aansprakelijkheid, hetgeen absoluut niet de bedoeling is. Het VNG model is algemeen verbindend verklaard en moet door elke gemeente (of samenwerking) worden gebruikt. Leverancier verzoekt u daarom dringend om het standaard model (laatste versie, 2.5 toe te passen, zoals te vinden op https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-standaard-verwerkersovereenkomst-gemeenten/. Dat dit verplicht is staat o.a. opgenomen in de uitgangspunten van de VWO: 1. Gemeenten zijn verplicht de Standaard VWO te gebruiken. 2. Aan de tekst van de Standaard VWO wordt niets gewijzigd. Leverancier verzoekt u dringend bovenstaande te bevestigen en uw eigen, van het VNG model afwijkende VWO, in te trekken en de standaard VNG VWO van toepassing te maken.	We moeten dit intern nagaan bij de betreffende specialist en kunnen op dit moment daar nog geen antwoord op geven, omdat zij niet aanwezig is. Er komt nog een extra vragenronde Nv13 (24-07-2024). Die vraag kunt u dan nogmaals stellen. Antwoord wordt gegeven bij Nv13 (21-08-2024).
13	Leidraad1.7ref. 94	Kunt u bevestigen dat er 1 overeenkomst wordt gesloten met de gemeente Heemstede, waaronder ook de dienstverlening van Bloemendaal valt? En dat GR Dit dus geen contractspartij is?	Ja dat kunnen wij bevestigen.
14	Leidraad1.4.2ref. 95	Onze vraag is waarom er geen rechten aan de aantallen kunnen worden ontleend en dat u geen vrijbrief krijgt om af te schalen. Leverancier moet kunnen weten wat de omvang van de opdracht waarop zij inschrijft, dit ook in het kader van het transparantiebeginsel. Zou u deze vraag alsnog kunnen beantwoorden?	We hebben bij het antwoord bij Nv11 een inschatting van de aantallen opgegeven. Op basis van deze aantallen kunt u zich inschrijven. Echter, het is goed dat u bij de inschrijving vermeldt wat de extra kosten zijn als de aantallen hoger uitvallen dan wel hoeveel minder het gaat kosten als de aantallen lager uitvallen..
15	Leidraad1.4.2 en PvE E356ref. 96	"Dat een boete kan worden toegepast doet niets af aan het feit dat er een boete is opgenomen. Leverancier kan hier simpelweg niet mee akkoord gaan. U geeft in uw antwoord geen enkele onderbouwing, ook niet waarom u in strijd met de Gids Proportionaliteit een boete opneemt. Dit is simpelweg onredelijk en niet proportioneel. De ervaring van Leverancier vrijwel geen enkele gemeente een boete handhaaft anders dan op geheimhouding. Daarom verzoekt Leverancier u nogmaals dringend om deze bepaling te schrappen nu deze in strijd is met de Gids Proportionaliteit en het proportionaliteitsbeginsel. Het niet voldoen aan dit verzoek leidt ertoe dat Leverancier mogelijk niet in zal kunnen schrijven."	De boete is ons inziens niet in strijd met de Gids Proportionaliteit en het proportionaliteitsbeginsel. Zie E353 uit het Programma van Eisen. Verder verwijzen wij naar 1.4.2 van het Aanbestedingsdocument: De Inschrijver moet minimaal 99.6% uptime leveren. Als de beschikbaarheid dus 3 maanden achtereenvolgend gemiddeld 99,4% is, dan is de boete 99,6% -/- 99,4% = 0.2% minder dan gevraagd. Dit betekent dat de boete kan zijn: 0,2 / 0,01 (basispunt) = 20. De totale boete bedraagt in dit geval: € 2.500,- + 20% van de maandfactuur.
16	LeidraadAlgemeen98	Kunt u bevestigen dat er 1 overeenkomst wordt gesloten met de gemeente Heemstede, waaronder ook de dienstverlening van Bloemendaal valt? En dat GR Dit dus geen contractspartij is?	Ja dat kunnen wij bevestigen.
17	Vervolg vraag 102	Klopt onze aanname dat u hiermee bedoelt dat de jaarlijkse kosten van Hosting en Gebruiksrecht tijdens de implementatieperiode moeten opnemen in de eenmalige vergoedingen?	Ja dat klopt.
18	vervolg vraag 72	Kunt u bevestigen dat derdenprogrammatuur conform GIBIT 100% zijn verschuldigd (en dus gefactureerd) bij levering?	Ja, dat bevestigen wij.
19	vervolg vraag 72	Kunt u dan in ieder geval wel akkoord gaan met de toevoeging bij de laatste 30% met de tekst 'uiterlijk per 1-4-2026'?	Nee, pas bij overeengekomen 'acceptatie voor ingebruikname productie doeleinden'.
20	Vervolg vraag 52	Graag maken wij na gunning separate afspraken in het DAP over de frequentie en vorm van rapportage. Kunt u hiermee instemmen?	Ja, dat is prima.
21	Vervolg vraag 50	Kunt u bevestigen dat deze aantallen gebruikt mogen worden om tot een prijs te komen voor deze aanbesteding? En kunt u dan ook bevestigen dat als op een later moment blijkt meer gebruikers nodig zijn, dit out of scope is en dit aanvullend wordt aangeschaft?	Ja dat is akkoord, mits er ook wordt opgenomen wat de extra kosten zijn per gebruiker, etc. als daarvan wordt afgeweken. Het moet duidelijk zijn wat er wel/niet inbegrepen is.
22	Vervolg vraag op vraag 44	Het is onwerkbaar voor leverancier om tot einde contractperiode een bepaalde module later te implementeren voor dezelfde prijs. Kunnen we met elkaar afspreken dat de uiterste implementatieperiode van uitgestelde modules 31-12-2026 is?	Ja dat is akkoord, daarbij gaan we vanuit dat de implementatie per 1 januari 2026 volledig is afgerond, tenzij de Opdrachtgever een exception daarop maakt.
23	Programma van Eisen & wensenEis 174	Kan opdrachtgever aangeven wat er wordt beoogd met deze eis? De SaaS oplossing neemt alleen de te betalen verplichtingen mee in het betaalvoorstel welke niet geblokkeerd zijn (en dus eerder gecontroleerd zijn op dubbele facturen, foutieve facturen door het systeem en door meerdere PAV's/budgethouders/crediteurenadministratie is gecontroleerd en gefiatteerd) en waarbij de vervaldatum is vervallen. Vervolgens wordt er een lijst gecreëerd welke als steekproef kan dienen. De goedkeurder van het betaalvoorstel kan vervolgens een steekproef uitvoeren in het systeem of de betaling ook aansluit bij de (pdf) factuur. Is dit het proces wat wordt verwacht van deze eis? Of verwacht opdrachtgever dat het systeem op basis van AI een steekproef uitvoert op het betalingsvoorstel op basis van betaling versus (pdf) factuur? In geval van het laatste, zou de eis dan kunnen worden omgezet naar een wens, ook omdat op basis van de eerste Nv1 blijkt dat meerdere leveranciers geen oplossing hiervoor hebben en op basis daarvan niet kunnen inschrijven.	Ja, de goedkeurder van het betaalvoorstel wil een steekproef uitvoeren in het systeem of de betaling ook aansluit bij de (pdf) factuur.
24	Programma van Eisen & wensenEis 406	Is het akkoord als opdrachtnemer opdrachtgever voorziet van informatie over algoritmes na gunning en voor start van de implementatie? Vanaf dat moment heeft opdrachtgever de informatie daadwerkelijk nodig.	Nee, we zijn niet akkoord. In het kader van openbaar bestuur en AI-act moet de opdrachtgever in vertrouwelijkheid inzicht hebben op toegepaste algoritmes.
25	Programma van Eisen & wensenEis 305	Opdrachtnemer ondersteunt alleen nog de JSON export t.b.v. IV3, zoals CBS ook de aanlevering wenst en binnenkort ook vereist. Is dit akkoord?	Ja, we zijn akkoord.
26	Programma van Eisen & wensenEis 300	Niet alle standaardrapportages hebben een standaard output naar PDF, CSV, XLSX, XML en HTML. Is het akkoord dat alle rapportages, welke de applicatie genereert tenminste kan exporteren naar CSV en XLSX?	We willen graag informatie over welke standaardrapportages dit betreft voordat we daar antwoord op kunnen geven. Bepaalde standaardrapportages moeten namelijk niet wijzigbaar zijn.
27	Programma van Eisen & wensenEis 135	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel verschillende sjablonen per notatype/soort opdrachtgever moet aanmaken als onderdeel van de implementatie?	Circa 20 sjablonen; per gemeente is wel een andere logo etc. van toepassing.
28	Programma van Eisen & wensenWens 6	Kan opdrachtgever aangeven in hoeverre wens 6 anders is dan de uitgevraagde verplichtingenmodule in het Programma van Eisen?	Wens gaat over een bestelling in PvW en de uitgevraagde verplichtingenmodule gaat over een verplichting in PvE.
29	Programma van Eisen & wensenWens 14	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel correspondentie opdrachtgever verwacht te versturen met een QR code?	Circa 1800 verkoopfacturen (nota's) excl. aanmaningen/herinneringen etc. per gemeente.



Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	Programma van Eisen & wensenWens 3	Opdrachtnemer hanteert een Best-practice workflow voor al onze gemeenten, waarin kleine afwijkingen per gemeente mogelijk zijn zonder programmeerwerk door de gemeente zelf. Best-practice is op basis van de gemeentelijke markt, waarin vele gemeenten als Benchmark dienen. Opdrachtnemer heeft zelf inzicht in het instellen van herinneringsmails, welke persoon wat mag goedkeuren etc. Dit is anders dan de gestelde eis, maar volgens opdrachtnemer is het het doel dat opdrachtgever zelf regie heeft in de workflow instellingen en hierin niet afhankelijk is van opdrachtnemer. Is deze werkwijze akkoord?	We zijn akkoord met dat de Opdrachtgever zelf regie heeft in de workflowinstellingen en het kunnen aanpassen en beheren van de workflows conform het gestelde in het Programma van Eisen. Verder weten we niet wat de Opdrachtnemer onder de Best-practice workflow verstaat.
31	Bijlage I4 GIBIT-2023 Artikel 36.2 sub ii - vervolgvraag 103	Leverancier merkt op dat zij voor de invulling van artikel 36.2 alleen de concerngarantie kan verstrekken. De andere opties kan zij niet leveren. Vandaar de vraag of de concerngarantie afdoende is. Indien dat niet duidelijk is/wordt, dan kan Leverancier dus niet voldoen aan 36.2. Kan Opdrachtgever dus akkoord gaan met de concerngarantie of anders aangeven dat Opdrachtgever van dit artikel geen nakoming zal verlangen?	Zoals eerder is aangegeven in ons antwoord op vraag 103 Nvl-1 is een en ander (veel) te voorbarig. Wij zien het nut van de vraag verder ook niet in, aangezien artikel 36.2 GIBIT 2023 geen limitatieve opsomming geeft met onder meer: "De in het vorige lid bedoelde aanvullende afspraken kunnen onder meer bestaan uit (allen tegen een redelijke vergoeding): [...] "Dus 'kunnen'. In beginsel zou een concerngarantie, afhankelijk van de inhoud, overigens kunnen passen bij het bepaalde sub ii.
32	Bijlage I4 GIBIT-2023 Artikel 23.1 - vervolgvraag 113	De genoemde wetsartikelen zijn niet van toepassing, als Partijen uitdrukkelijk een andere risicoverdeling overeenkomen, in dit geval dient Leverancier zou moeten zorgen voor vervanging van personeel. Dat is dan een risico dat bij Leverancier komt te liggen en dat is niet acceptabel. Daarom verzoekt Leverancier dit punt te heroverwegen.	Wij gaan niet mee met het verzoek. De vraag geeft (immers) geen aanleiding ons antwoord op vraag 113 Nvl-1 te (moeten) wijzigen.
33	Bijlage I4 GIBIT-2023 Artikel 20.4 - vervolgvraag 115	Voor Leverancier is het van het grootste belang dat tussen ons helder is wat onder Maatwerk wordt verstaan en wat niet. In elk geval dient te worden vastgesteld dat er onder deze uitvraag Geen Maatwerkprogrammatuur wordt gevraagd cq geleverd. Kunt u dat bevestigen?	Wij bevestigen, dat bij onze (Saas-) opdracht geen Maatwerkprogrammatuur in de zin van artikel 1.27 GIBIT 2023 zal worden gevraagd.
34	Bijlage I4 GIBIT-2023 Artikel 18.6 - vervolgvraag 116	Leverancier merkt op dat het gebruikelijk is in de markt om een sanctie op schending geheimhouding te limiteren, niet alleen in de hoogte van de sanctie per keer, maar ook in het aantal keer. Er ontstaat anders een onbeperkte aansprakelijkheid op dit punt en dat is voor ons niet acceptabel. Kunt u dit heroverwegen?	Nee, aangezien een zorgvuldig en professioneel handelende Leverancier zich bijvoorbeeld geen zorgen hoeft te maken over het bepaalde in artikel 18.6 GIBIT 2023.
35	Bijlage I4 GIBIT-2023 Artikel 1.15 - vervolgvraag 126	Het gaat erom dat Opdrachtgever juist niet alleen het gebruiksrecht heeft, maar dat derden (andere klanten van Inschrijver) ook gebruiksrechten kunnen hebben (vandaar: niet-exclusief), en dat Opdrachtgever de overeengekomen Gebruiksrechten niet mag overdragen aan andere partijen (vandaar: niet-overdraagbaar, en niet-sub-licentierbaar). Het is volstrekt gebruikelijk om dergelijke beperkingen op te nemen in Saas en software overeenkomsten en deze zijn voor Leverancier ook noodzakelijk. Daarom vraagt Leverancier om dit punt te heroverwegen.	Wij bevestigen, dat het Gebruiksrecht van Opdrachtgever niet-exclusief, niet-overdraagbaar, en niet sublicentierbaar is. En deze Nvl zal onderdeel zijn van de Overeenkomst. Graag in het vervolg eigen organisatiename niet vermelden. We hebben deze nu aangepast naar Inschrijver.
36	Artikel 1 Overeenkomst - vervolgvraag 129	Leverancier merkt op dat het inderdaad een nog overeen te komen SLA betreft. Maar als deze zal zijn overeengekomen, dan dient deze te prevaleren, omdat die specifiek is. Graag uw heroverweging op dit punt.	De SLA mag geenzins in strijd zijn met de kaders en bepalingen uit de aanbestedingsdocumenten. In die zin prevaleert een SLA niet en zal deze slechts samenvattend en aanvullend zijn.
37	Artikel 4 Overeenkomst en 1.7 aanbestedingsdocument - vervolgvraag 130	Kunt u bevestigen dat de Looptijd dan start gelijk met de implementatie, dus niet na de implementatie? En dat aldus nog steeds de totale looptijd maximaal 10 jaar is? Verder verzoekt Leverancier op te nemen dat na de initiele 6 jaar ook Leverancier gerechtigd is de Overeenkomst niet te verlengen, steeds met een opzegtermijn van 1 jaar.	Nee, de overeenkomst start bij de implementatie, de implementatieperiode maakt daardoor deel uit van de overeenkomst. De genoemde looptijd van 10 jaar is exclusief de implementatieperiode. Voor het antwoord op uw vraag op wederzijds opzeggen: zie ons antwoord op vraag 87 in de eerste nota van inlichtingen.
38	Bijlage E Programma van Eisen - E404	Inschrijver maakt dagelijks een full back-up en elk uur een incrementele backup. Deze worden 7 dagen bewaard op een beveiligde locatie (air-gapped) om deze terug te kunnen zetten in het geval van calamiteiten. Hierdoor kan inschrijver een maximaal dataverlies van 1u (RPO) garanderen in het geval van calamiteiten en de garantie dat de applicatie terug beschikbaar is minder dan 12u (RTO). Opdrachtgever kan inzicht krijgen in de SOC documenten waarvoor inschrijver jaarlijks een audit ondergaat en die de kwaliteit van de beveiliging borgt. Is dit voor opdrachtgever akkoord? Indien niet, is opdrachtgever bereid om de eis te laten vallen, of om te zetten naar een wens?	Nee, dit is niet akkoord.
39	Bijlage E Programma van Eisen - E403	Inschrijver maakt dagelijks een full back-up en elk uur een incrementele backup. Deze worden 7 dagen bewaard op een beveiligde locatie (air-gapped) om deze terug te kunnen zetten in het geval van calamiteiten. Hierdoor kan inschrijver een maximaal dataverlies van 1u (RPO) garanderen in het geval van calamiteiten en de garantie dat de applicatie terug beschikbaar is minder dan 12u (RTO). Opdrachtgever kan inzicht krijgen in de SOC documenten waarvoor inschrijver jaarlijks een audit ondergaat en die de kwaliteit van de beveiliging borgt. Is dit voor opdrachtgever akkoord? Indien niet, is opdrachtgever bereid om de eis te laten vallen, of om te zetten naar een wens?	Nee, dit is niet akkoord.
40	Bijlage E Programma van Eisen - E390	Zoals bij vraag nr 157 aangegeven komt u terug op onze vraag bij eis E390, nl. "Kan opdrachtgever meer uitleg geven over wat er met deze vraag bedoeld wordt? Kan hierbij ook een voorbeeld meegegeven worden?"	Het geheime deel van een certificaat dient zodanig opgeslagen te worden dat alleen gautoriseerd personeel toegang heeft tot de opgeslagen informatie. Dit moet aantoonbaar zijn.
41	Bijlage E Programma van Eisen - E353	Inschrijver levert een oplossing met 99.8% beschikbaarheid per maand, met uitzondering van het geplande onderhoud in het weekend. RPO is < 1u en RTO < 12u. MTBF en MTTR worden niet gemeten. Is dit voor opdrachtgever akkoord? Indien akkoord, hoe dient inschrijver om te gaan met de beantwoording van deze eis? Indien niet, waarom niet?	Nee, dit is niet akkoord. MTBF en MTTR moeten gemeten worden als sturingsinstrument op de beschikbaarheid en continuïteit.
42	Bijlage K Koppelingen financieel systeem_huidige situatie - vervolgvraag 178	Bedoelt Inschrijver hiermee digipoort, waarmee een integratie gerealiseerd moet worden? Zo nee, over welk Leveranciersportaal wordt er dan gesproken?	Nee, dit is een website van de rijksoverheid voor het verzenden van e-nota's aan de overheid. https://leveranciersportaal.rijksinkopen.nl
43	Aanbestedingsdocument, 1.4.1 gewenste situatie - vervolgvraag 174	In de aanpak van inschrijver vertrekken we in de ontwerp workshops vanuit een Model inrichting voor de publieke sector. Gebaseerd op onze ervaring bij vergelijkbare projecten is het gemakkelijker om te praten vanuit een bestaand model en processen, dan om vanuit het niets (greenfield) de workshops in te gaan. Tijdens de ontwerp workshops worden de processen en het programma van eisen van opdrachtgever op deze manier getoetst tegen het model. Uiteraard is het Programma van Eisen van Opdrachtgever bepalend bij de inrichting. Kan opdrachtgever aangeven of zij akkoord is met deze voorgestelde aanpak?	Een implementatieplan maakt onderdeel uit van de beoordeling. We kunnen op basis van de gegeven (summiere) informatie niet bij voorbaat zeggen of we met de voorgestelde aanpak akkoord kunnen gaan. In het aanbestedingsdocument staat wat er minimaal in het implementatieplan moet staan. In het Programma van Eisen staan in hoofdlijnen de processen en de bijbehorende eisen die we stellen aan het financieel systeem. Daar moet in ieder geval aan worden voldaan.



Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	Nvl 1 - nr. 98	Uit de nota van inlichtingen blijkt dat de aanbestedende dienst gebruik wenst te maken van twee gescheiden tenants voor het nieuwe financiële systeem. Indien zowel de gemeente Heemstede als ook de gemeente Bloemendaal reeds over een eigen Microsoft (365) Cloud tenant beschikt, zou inschrijver hier dan gebruik van mogen maken om haar eigen oplossing op te installeren/ activeren? En kan de aanbestedende dienst bevestigen dat zowel de gemeente Bloemendaal als ook de gemeente Heemstede reeds over een eigen Microsoft (365) cloud tenant beschikt? Indien inschrijver geen gebruik mag maken van de bestaande Microsoft cloud tenants van beide gemeenten, zal inschrijver niet overgaan tot het uitbrengen van een voorstel, aangezien onze oplossing het beste tot zijn recht komt binnen een reeds bestaande Microsoft tenant van een aanbestedende dienst.	We willen graag 1 applicatie (Oplossing) voor 2 administraties (juridische entiteiten). We hebben de beschikking over 1 tenant en niet meerdere tenants. We kunnen op basis van de informatie nu niet goed overzien wat de gevolgen/impact/kosten/beheer en onderhoud etc. zijn voor onze organisatie als de Inschrijver gebruik gaat maken van de bestaande Microsoft cloud tenant van onze organisatie. Nadere informatie daarover is gewenst.
45	Bijlage E - Programma van Eisen - eis 328	Opdrachtnemer begrijpt het antwoord niet goed. Onze oplossing maakt het wel mogelijk om de financiële gegevens van facturen uit te wisselen, maar standaard is geen koppeling voorzien die ook de .pdf factuur exporteert naar een ander systeem. Het is zo dus wel mogelijk om factuurgegevens die geëxporteerd worden naar LIAS in LIAS te bekijken, maar niet de .pdf versie daarvan ook naar LIAS te exporteren. Eventueel kan wel een link naar een bestand in een DMS naar LIAS geëxporteerd worden. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	We gaan niet akkoord met een link naar een bestand in een DMS en van daaruit een export naar LIAS. De .pdf factuur hoeft vanuit het financieel systeem niet te worden geëxporteerd naar LIAS, maar de .pdf factuur is vanuit LIAS raadpleegbaar (middels koppeling/link met het financieel systeem).
46	Bijlage E - Programma van Eisen - eis 320	"Met meer dan 500.000 klanten wereldwijd heeft de Softwareleverancier nog steeds enkele verplichtingen om bepaalde omgevingen te ondersteunen die DNSSEC niet volledig ondersteunen. De Softwareleverancier werkt er hard aan om DNSSEC voor alle platformen te ondersteunen. De compliance-eisen voor FedRAMP (Amerikaanse overheid) vragen/eisen hier ook om, dus het staat op de planning/roadmap voor alle services. Zodra de exacte planning voor onze oplossing bekend is, zullen we deze delen met Opdrachtgever. Is dat akkoord voor Opdrachtgever?"	Ja, dat is akkoord.
47	"Bijlage E - Programma van Eisen - eis 290A"	Kan Opdrachtgever alsnog enkele voorbeelden geven van vrije combinaties van dimensies?	Voorbeeld is grootboek (gekoppeld aan budgethouder) en kostensoort.
48	Aanbestedingsdocument Software Financieel Systeem 'Algemeen	Kan Opdrachtgever al aangeven hoeveel gebruikers, van de indicatief opgegeven aantallen gebruikers, in geval van een verplichtingen administratie naar verwachting verplichtingen gaan inleggen en hoeveel gebruikers verplichtingen gaan goedkeuren?	Nee we weten dat nog niet, omdat de keuze voor het centraal/decentraal aanmaken en goedkeuren van verplichtingen nog moet worden gemaakt.
49	Bijlage E Programma van Eisen - E381	Een belangrijk verschil tussen beide normen is dat je voor ISO 27001 wel kunt certificeren en voor ISO 27002 niet. ISO 27002 bestaat uit een lijst van potentiële besturingselementen en -mechanismen (ook wel controls genoemd) die zo zijn ontworpen dat ze met behulp van ISO 27001 kunnen worden geïmplementeerd. Je loopt dus door de ISO 27002 lijst heen om passende maatregelen te nemen voor de risico's die je vanuit je risicoanalyse, die je voor 27001 verplicht moet uitvoeren, hebt geïdentificeerd. Wij zijn met onze oplossing ISO 27001 gecertificeerd waarbij aan bovenstaande is voldaan. Is dit akkoord voor Opdrachtgever dat we hiermee voldoen aan de eis?	Ja, dat is akkoord.
50	Bijlage K Koppelingen financieel systeem_huidige situatie - Koppeling P,Q Leveranciersportaal	Onze Oplossing biedt de mogelijkheid om m.b.v. een standaardkoppeling met het PEPPOL netwerk, e-facturen te sturen aan- en ontvangen van organisaties met een OIN nummer en/of PEPPOL ID. Bent u bereid een dergelijke oplossing te overwegen? Kunt u in dat geval aangeven of u meer of minder dan 10.000 e-facturen (in/uit) verwerkt per jaar?	Ja we zijn bereid om een dergelijke oplossing te overwegen. Op dit moment hebben we minder dan 10.000 e-facturen (in/uit) per jaar.
51	Vraag 209 Nvl 1	De meting aangaande beschikbaarheid vindt plaats binnen het servicevenster (werkdagen tussen 07:00u en 18:00u), gemeten over een jaar. De beschikbaarheid gemeten binnen en buiten het servicevenster over een kwartaal valt niet binnen de scope van leverancier. Bent u bereid de meting van beschikbaarheid te wijzigen zoals leverancier deze beschrijft in het aangegeven servicevenster?	Nee, door frequenter te meten en verantwoorden kan opdrachtgever beter aansturen op een stabiele omgeving. Het middelen van beschikbaarheidscijfers over een jaar is niet representatief voor de actuele beschikbaarheidscijfers van een of enkele maanden.
52	Vraag 195 Nvl 1	Ref.: beantwoording vraag 195: U vraagt Opdrachtnemer wat zij een redelijke tijd vindt en de verschillende prestaties en betreffende bedragen nader te specificeren. Dit is echter afhankelijk van de aard van tekortkoming en kan derhalve niet op voorhand concreet gemaakt worden. Kunt u zich hierin vinden?	Nee, zie daarvoor Programma van Eisen: E352 en E353.
53	Nvl nr. 98	Uit de nota van inlichtingen blijkt dat de aanbestedende dienst gebruik wenst te maken van twee gescheiden tenants voor het nieuwe financiële systeem. Indien zowel de Gemeente Heemstede als ook de Gemeente Bloemendaal over een eigen Microsoft (365) Cloud tenant beschikt, zou inschrijver hier dan gebruik van mogen maken om haar eigen oplossing op te installeren/ activeren?	Er is sprake van 1 tenant en niet 2. We willen 1 applicatie/oplossing voor 2 administraties (juridische entiteiten)
54	Nvl nr. 275	De aanbestedende dienst stelt dat de oplossing op 2 tenants geïnstalleerd/ geactiveerd dient te worden. Eén voor de gemeente Heemstede en één voor de gemeente Bloemendaal. Zijn er straks gebruikers van het nieuwe systeem die toegang dienen te hebben tot beide tenants, oftewel; toegang tot beide gemeentes? Dit heeft nl. invloed op het benodigd aantal users van de software. Indien er dus sprake is van gebruikers die toegang dienen te hebben tot beide tenants, kunt u dan aangeven hoeveel van de in totaal vermelde 18 full users toegang moeten hebben tot beide omgevingen?	Er is sprake van 1 tenant en niet 2. We willen 1 applicatie/oplossing voor 2 administraties (juridische entiteiten). Er zijn nu circa 10 users die toegang tot beide administraties.
55	Bijlage M; Proof of Concept „eisen & wensen"	In bijlage M worden alle eisen m.b.t. de zaken die onderdeel uitmaken van de PoC. In de aanbestedingsleidraad staat dat er in de week van 14 t/m 18 oktober een PoC uitgevoerd dient te worden door inschrijver. Is het juist dat de aanbestedende dienst 5 dagen uittrekt voor de uitvoering van de PoC en dat inschrijver dus 5 dagen op locatie dient te zijn om de PoC te presenteren? Indien ja, kan inschrijver deze kosten separaat doorbelasten aan de aanbestedende dienst?	We willen graag een dagstart (voor ca. 2 uur) en voor eventuele vragen directe hulp op afstand. Bij de dagstart kan uitleg worden gegeven over het gebruik, waarbij daarna voor de medewerkers het mogelijk is om het een en ander zelf achter de desktop/laptop te bekijken cf. de onderdelen en eisen genoemd in de PoC. Deze kosten kunnen niet separaat worden doorbelast aan de aanbestedende dienst en maken onderdeel uit van de inschrijving en overeenkomst.



Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
56	Nv1	Inschrijver maakt onderscheid tussen reactietijden en oplostijden voor incidenten in de SaaS-omgeving (bijvoorbeeld verbindingsproblemen of een server die niet reageert) en incidenten met betrekking tot de software (bijvoorbeeld een niet goed werkende selectie van gegevens of een mogelijke programmafout). Hierbij is het uitgangspunt dat storingen in de SaaS-omgeving sneller opgelost worden dan storingen in de software. Inschrijver hanteert de volgende kpi's: Reactietijden functionele incidenten (software): 1< 0,5 werkuur 2< 4 werkuur 3< 9 werkuur 4< 9 werkuur Oplostijden beschikbaarheid SaaS-dienst: 1< 4 werkuur 2< 8 werkuur 3< 16 werkuur 4< 32 werkuur Oplostijden functionele incidenten (software): 11 tot 5 werkdagen 21 tot 10 werkdagen 31 tot 30 werkdagen 41 tot 30 werkdagen Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, wij gaan niet akkoord met de voorgestelde oplostijden functionele incidenten en verwijzen daarin naar de oplostijden van beschikbaarheid SaaS-dienst en E352.