

**Eerste nota van
EA**

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad omgevingsplan software 3.4.2 , wens #9	Kunt u dit nader toelichten om ervoor te zorgen dat er geen misverstanden of onjuiste verwachtingen ontstaan?	De applicatie zorgt ervoor dat de handelingen die noodzakelijk om het desbetreffende werkproces per omgevingsdocument binnen één module uit te voeren zijn.
2	Aanbestedingsleidraad omgevingsplan software 3.4.2 , wens #4	Om aan deze wens te kunnen voldoen zal de pre-productie van de gemeente geheel gelijk moeten lopen met de productie omgeving. Immers je kan alleen de vigerende versie van het omgevingsplan wijzigen, waardoor deze vigerende versie dus altijd hetzelfde moet zijn op zowel PRE als Productie. In onze ogen heeft twee gescheiden omgevingen dan geen enkel nut meer, graag toe lichten.	De gescheiden omgeving biedt de mogelijkheid om wijzigingen door te voeren, dan wel te testen hoe een wijziging zal uitpakken zonder dat dit impact heeft op de productieomgeving. Wanneer een wijziging gewenst blijkt, willen we deze eenvoudig van de preproductieomgeving kunnen overzetten naar de productieomgeving.
3	Aanbestedingsleidraad 2.2	In deze paragraaf wordt gesproken over een livegang per 1 oktober, terwijl in paragraaf 1.2 gesproken wordt over oplevering eind 2025. Kunt u hier duidelijkheid over geven?	Per eind 2025 moeten wij, intern, de software daadwerkelijk in gebruik hebben genomen. Uiterlijk per 1 oktober willen we daarom de software opgeleverd en geïmplementeerd hebben gekregen door opdrachtnemer.
4	Aanbestedingsleidraad 1.8 Procedure	Wat zijn de specifieke verwachtingen tijdens de demo-fase? Aangezien er geen activiteiten worden weergegeven?	Opdrachtgever verwacht hier een demo die ten minste ingaat op het programma van wensen, zodat opdrachtgever een waardering kan toekennen aan de verschillende onderdelen.
5	Aanbestedingsleidraad omgevingsplan software 3.4.2 , wens #1	Kunt u specificeren welke werkprocessen u aan zou willen passen?	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om bepaalde projecten en procedures binnen een werkproces af te schermen van bepaalde gebruikersgroepen.
6	Bijlage 3 PVE Omgevingsplansoftware - 6.7	Het tekenen van geometrie is een afzonderlijk werkproces van het onderhouden van Omgevingsdocumenten, vaak hebben geo-afdelingen hier hun eigen tooling voor. Mogen wij aannemen dat het kunnen importeren vanuit tekenpakketten (conform de gespecificeerde formaten) voldoende is, of eist u daadwerkelijk tekenfunctionaliteit binnen de plansoftware?	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om binnen de software geometriën aan te maken door te tekenen binnen de plansoftware.
7	Aanbestedingsleidraad 1.4 scope opdracht	Beschikbaarstelling, op basis van toegangsrechten, van alle benodigde onderdelen van de omgevingsplansoftware die voor de verschillende gebruikers nodig zijn. Kunt u definiëren wat wordt bedoeld met de 'toegangsrechten'?	Opdrachtgever kent verschillende rollen die gebruik moeten maken van de verschillende onderdelen van de applicatie. De betreffende toegangsrechten moeten aan de juiste gebruikers kunnen worden toegekend zodat zij kunnen inloggen op de onderdelen van de applicatie die zij nodig hebben voor hun werkzaamheden.
8	Aanbestedingsleidraad omgevingsplan software 3.4 Gunningscriteria	Kunt u nadere informatie verstrekken over de samenstelling van het beoordelingsteam / de leden van de beoordelingscommissie?	Informatiemanager, Inkoopadviseur, Geo-specialist, Planbeheerder(s), Regelbeheerder/analist.
9	GIBIT 2023, algemeen	Diverse GIBIT-artikelen c.q. -bepalingen zijn niet van toepassing als het gaat om een Saas-oplossing. We gaan ervan uit dat opdrachtgever voldoende op de hoogte is van hetgeen Saas zowel technisch als organisatorisch inhoudt en de bepalingen uit de GIBIT die niet logischerwijs of redelijkerwijs van toepassing (kunnen) zijn op een SaaS-oplossing niet van toepassing zijn. Kunt u dit bevestigen?	Dat is correct.
10	GIBIT 2023, artikel 4.2 sub i	We begrijpen dat de in de implementatieplan opgenomen einddatum voor de implementatie als fataal wordt beschouwd. Er zouden zich echter situaties kunnen voordoen waardoor hiervan met wederzijds akkoord afgeweken wordt. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende aanvulling van sub i: "..., tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen."	Dat is akkoord.
11	GIBIT 2023, artikel 8.1 sub i	Hier wordt verwezen naar de "ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst [...] in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden". Voor de duidelijkheid stellen we voor het versienummer van de van toepassing zijnde Gemeente ICT-kwaliteitsnormen in de overeenkomst op te nemen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, dan vernemen we graag waarom.	Dat is akkoord.
12	GIBIT 2023, artikel 18.4	Het is voor Opdrachtnemer vanuit een commercieel oogpunt niet wenselijk en niet redelijk dat opdrachtgever de inhoud van een contract deelt met andere gemeenten/gelieerde personen. Vrije onderhandelingen dienen voor de leverancier mogelijk te zijn, net zoals bij de vorige versies van de GIBIT. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk ermee akkoord te gaan artikel 18.4 niet van toepassing te verklaren.	Dat is akkoord.

13	Gibit 2023, artikel 18.6	De wens om een boete op te nemen op schending van geheimhouding is begrijpelijk, maar de hoogte van deze boete is disproportioneel, te meer omdat zij (zonder rechterlijke toetsing) onmiddellijk opeisbaar is en niet elke schending zo zwaar is dat zij een bedrag van € 10.000,- vertegenwoordigt. Opdrachtnemer stelt voor de boete te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 5.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
14	GIBIT 2023, artikel 20.3	Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de ICT Prestatie te gebruiken voor testdoeleinden indien dat niet onder het Overeengekomen gebruik valt. Ook is het Opdrachtgever niet toegestaan om (al dan niet tijdelijke) verveelvoudigingen en openbaarmakingen te bewerkstelligen zonder dat dat onder het Overeengekomen gebruik valt. Opdrachtnemer verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de woorden 'alsmede voor testdoeleinden, met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen' enkel van toepassing te verklaren op de middels de ICT-prestatie geproduceerde content. Bent u bereid hiermee akkoord te gaan?	Het is opdrachtgever niet duidelijk wat hiermee wordt bedoeld. In welke situaties kan zich dit voordoen, en wat probeert inschrijver hier mee te voorkomen?
15	GIBIT 2023, artikel 24	Opdrachtnemer verzoekt aanbestedende dienst om ook voor Opdrachtnemer de mogelijkheid op te nemen om op te zeggen (met een opzegtermijn van 6 maanden) in geval van blijvende wanbetaling door Opdrachtgever. En de mogelijkheid tot opzegging (met een opzegtermijn van 6 maanden) in geval van ethische of morele bezwaren voor voortzetting van de overeenkomst. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Dat is deels akkoord, met een opzegtermijn van 18 maanden.
16	GIBIT 2023, artikel 24	Opdrachtnemer wenst met aanbestedende dienst overeen te komen dat in geval van ontbinding (op welke grond dan ook) de ontbinding uitsluitend werking zal hebben voor de verplichtingen die ontstaan na het moment van ontbinding en dat de ontbinding derhalve geen terugwerkende kracht zal hebben, in die zin dat er geen ongedaanmakingsverplichting ontstaat. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Dat is akkoord.
17	GIBIT 2023, artikel 26.3	Hier staat dat het "simuleren" of "uitvoeren" van de in het exit plan beschreven werkzaamheden onderdeel van de evaluatie kunnen zijn. Dit zou echter duidelijke meerkosten bij leverancier veroorzaken. We leveren een full Saas-oplossing en hebben bij andere klanten al hetzelfde exit plan doorlopen. We hebben dus al ervaring met het feitelijk uitvoeren van de werkzaamheden en voor het proces maakt het niet uit voor welke klantgegevens we dit moeten doen. Onzes inziens is het daarom overbodig een exit plan te moeten simuleren of uitvoeren tijdens de overeenkomst. We verzoeken u daarom nadrukkelijk ermee akkoord te gaan deze verplichting niet van toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, dan vernemen graag waarom.	Dat is akkoord.
18	Aanbestedingsleidraad, 3.4.2, wens 18	Vrijwel alle gemeenten die onze applicatie gebruiken voor toepasbare regels publiceren naar PRE DSO, zodat daar de toepasbare regel getest kan worden. Collega's en externen die geen toegang hebben kunnen daar de toepasbare regel testen. Is deze invulling van de wens voor de gemeente acceptabel? Zo niet, kunt u beargumenteren wat voor u de meerwaarde is van een externe viewer naast de PRE DSO en de functionaliteiten die de applicatie zelf biedt?	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om te verifiëren hoe de regel eruit ziet en werkt voor een aanvrager zonder dat onrechtmatige gebruikers hier toegang tot hebben, wat in de ogen van de opdrachtgever in het pre-DSO wel het geval is. Als dit met de oplossing van opdrachtnemer mogelijk is, kan dat tijdens de demo getoond worden.
19	PvE, 5.6	Kunnen jullie de eis over 'borgen duurzame toegankelijkheid informatie procesgang' verduidelijken? De duurzame toegankelijkheid van de toepasbare regels zelf is namelijk geborgd in het systeem.	Wanneer gegevens binnen de applicatie worden opgeslagen, moeten deze duurzaam toegankelijk, dus vindbaar en leesbaar, blijven binnen de applicatie gedurende de levensduur van de documenten. Wanneer duurzame toegankelijkheid is geborgd in uw systeem, voldoet het systeem aan de gestelde eis.
20	Aanbestedingsleidraad, 3.4.1	Op basis van onze ervaring kunnen we aangeven dat 4 pagina's A4 onvoldoende is voor een volledig implementatieplan. Wij verzoeken u om een maximaal pagina aantal van 6 A4 aan te houden voor het implementatieplan. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, verzoeken wij u om uw toelichting.	Opdrachtgever gaat akkoord.
21	Aanbestedingsleidraad, 5.6	Kunt u informatie verstrekken over de samenstelling van het inkoopteam qua functies?	Zie ref. nr. 8.

22	Aanbestedingsleidraad algemeen	Wij zien in de uitvraag geen script terug voor de demonstratie. Betekent dit dat er een vrije invulling is voor de demo? Zo nee, zou u dit demoscript alsnog kunnen delen? Dit zodat we hier nog vragen over kunnen stellen waar nodig.	In principe is de demo een vrije invulling, doch raden we aan om het programma van wensen als leidraad te hanteren.
23	Bijlage 1 Concept Overeenkomst, artikel 14.2	Opdrachtnemer begrijpt en respecteert het voornemen van Opdrachtgever om een evaluatie over de contractbijlagen uit te voeren. Echter, om dit voor beide partijen zo praktisch mogelijk te maken, zodat tevens de haalbaarheid vergroot wordt, verzoekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever om een dergelijke evaluatie op verzoek maximaal één keer per jaar te laten uitvoeren. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Opdrachtgever gaat akkoord.
24	Aanbestedingsleidraad 4.3, p.20 - ondertekening	U geeft in de laatste alinea van deze paragraaf aan: "Ten minste het inschrijfbijlet wordt voorzien van een handtekening van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon.." Kunnen inschrijvers er op basis hiervan vanuit gaan dat de overige documenten die ingediend moeten worden bij de inschrijving - ook die voorzien zijn van een handtekeningenblok (bijvoorbeeld de UEA en de verklaring referenties)- niet ondertekend hoeven te worden? We vragen dit omdat in de eerste alinea van paragraaf 3.2 van de leidraad aangegeven is dat de UEA ondertekend dient te worden. En omdat in paragraaf 4.4 van dezelfde leidraad aangegeven wordt dat alle documenten die voor ondertekening in aanmerking komen, daadwerkelijk ondertekend moeten worden. We zien uw verduidelijking graag tegemoet.	Nee, alle documenten dienen ondertekend te worden door een tekenbevoegd persoon.
25	Aanbestedingsleidraad 4.1, p.19 - onderaanneming	In het laatste bulletpoint van deze paragraaf noemt u een overeenkomst tussen hoofdaannemer en onderaannemer. Kunnen inschrijvers ervan uitgaan dat deze alleen overlegd dient te worden door de voorlopig gegunde partij na verzoek van de aanbestedende dienst?	Dat is correct.
26	Aanbestedingsleidraad 3.4 Gunningscriteria	Bij de huidige aanbesteding is er een demonstratie van de software gepland. In veel gevallen speelt de demonstratie een cruciale rol in het gunningsproces als een belangrijke weegfactor. We hebben echter opgemerkt dat er in deze aanbesteding geen maximaal te behalen punten is toegekend aan het demonstratieonderdeel. Is dit een bewuste keuze geweest of een ommissie?	Het is geen ommissie, doch de punten die toegekend kunnen worden aan de wensen uit het Programma van Wensen worden onder andere toegekend op basis van de demo.
27	Bijlage 1 Concept Overeenkomst, artikel 5.1 Acceptatie	Opdrachtnemer stelt voor om de hoeveelheid documenten te verminderen door geen separaat testprotocol op te stellen waarin de Acceptatieprocedure staat beschreven, maar juist, zoals ook aangegeven in artikel 9.1 GIBIT 2023, in het implementatieplan een beschrijving op te nemen van de wijze waarop de Acceptatieprocedure wordt uitgevoerd. Kunt u zich hierin vinden? Zo ja, dan wordt dit in nader overleg vastgesteld conform artikel 4.1 Concept Overeenkomst.	Dat is akkoord.
28	Aanbestedingsleidraad H3.3.1, p.12 en 13, technische bekwaamheid en Bijlage 5 Verklaring referenties	U maakt onderscheid tussen twee kerncompetenties. Te weten: Omgevingsdocumenten (stop-tpod) en Toepasbare regels (sttr). Bij kerncompetentie 1 vraagt u echter beide uit. Wenst u minimaal één referentiegemeente voor beide onderdelen of één referentie voor omgevingsdocumenten en één referentie voor toepasbare regels?	Indien deze gezamenlijk mogelijk is, is het geen probleem wanneer dezelfde gemeente als referentie wordt opgegeven.
29	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 26.3	Hier staat dat het "simuleren" of "uitvoeren" van de in het exit plan beschreven werkzaamheden onderdeel van de evaluatie kunnen zijn. Dit zou echter duidelijke meerkosten bij leverancier veroorzaken. We leveren een full SaaS-oplossing en hebben bij andere klanten al hetzelfde exit plan doorlopen. We hebben dus al ervaring met het feitelijk uitvoeren van de werkzaamheden en voor het proces maakt het niet uit voor welke klantgegevens we dit moeten doen. Onzes inziens is het daarom overbodig een exit plan te moeten simuleren of uitvoeren tijdens de overeenkomst. We verzoeken u daarom nadrukkelijk ermee akkoord te gaan deze verplichting niet van toepassing te verklaren.	Opdrachtgever is akkoord.

30	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 20.3	Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de ICT Prestatie te gebruiken voor testdoeleinden indien dat niet onder het Overeengekomen gebruik valt. Ook is het Opdrachtgever niet toegestaan om (al dan niet tijdelijke) verveelvoudigingen en openbaarmakingen te bewerkstelligen zonder dat dat onder het Overeengekomen gebruik valt. Opdrachtnemer verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de woorden 'alsmede voor testdoeleinden, met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen' buiten toepassing te verklaren. Bent u bereid hiermee akkoord te gaan?	Zie ref. nr. 14.
31	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 24	Opdrachtnemer verzoekt aanbestedende dienst om ook voor inschrijver de mogelijkheid op te nemen om op te zeggen (met een opzegtermijn van 18 maanden) in geval van langdurige / blijvende wanbetaling door Opdrachtgever. Is Opdrachtgever hier toe bereid?	Dat is akkoord.
32	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 24	Opdrachtnemer wenst met aanbestedende dienst overeen te komen dat in geval van ontbinding (op welke grond dan ook) de ontbinding uitsluitend werking zal hebben voor de verplichtingen die ontstaan na het moment van ontbinding en dat de ontbinding derhalve geen terugwerkende kracht zal hebben, in die zin dat er geen ongedaanmakingsverplichting ontstaat. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Dat is akkoord.
33	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 18.6	De wens om een boete op te nemen op schending van geheimhouding is begrijpelijk, maar de hoogte van deze boete is disproportioneel, te meer omdat zij (zonder rechterlijke toetsing) onmiddellijk opeisbaar is en niet elke schending zo zwaar is dat zij een bedrag van € 10.000,- vertegenwoordigt. Opdrachtnemer stelt voor de boete te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 5.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
34	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 18.4	Het is voor inschrijver vanuit een commercieel oogpunt niet wenselijk en niet redelijk dat opdrachtgever de inhoud van een contract deelt met andere gemeenten/ gelieerde personen. Vrije onderhandelingen dienen voor de leverancier mogelijk te zijn, net zoals bij de vorige versies van de GIBIT. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk ermee akkoord te gaan artikel 18.4 niet van toepassing te verklaren.	Dat is akkoord.
35	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 11.5	Hier staat dat "alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht en opeisbaar zijn geworden uiterlijk op 6 januari [dienen] te zijn verstuurd". Dit is voor leveranciers onwerkbaar gezien de drukte in die periode. Betalingsverplichtingen kunnen ook niet zomaar komen te vervallen. Dit artikel geeft al expliciet de ruimte om een afwijking af te spreken door de tekst "tenzij in de Overeenkomst anders bepaald." Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de zin "Alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht dienen uiterlijk op 6 januari te zijn gefactureerd, tenzij in de Overeenkomst anders bepaald." niet van toepassing te verklaren.	Opdrachtgever is bereid de termijn te verlengen tot 15 januari.
36	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 11.2	In dit artikel is aangegeven dat 30% van de facturatie in aanmerking komt na integrale acceptatie (voor zowel eenmalige als periodieke kosten). Over het feitelijke acceptatieproces zijn in de GIBIT echter geen aanvullende afspraken opgenomen. Om onduidelijkheden te voorkomen in het facturatiemoment, verzoeken wij u akkoord te gaan met het verzoek om het acceptatieproces af te ronden binnen 30 dagen na de oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving en vervolgens binnen 5 werkdagen hiervan verslag uit te brengen. Wij stellen daarom voor om de derde zin van dit artikel als volgt aan te passen: "Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, 100% bij Acceptatie, waarbij de Acceptatieprocedure binnen 30 dagen na oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving wordt uitgevoerd."	Dat is niet akkoord.

37	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 11.2	<p>De GIBIT geeft aan dat 30% van de vergoeding pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Voor de implementatie zijn over de resterende 70% geen afspraken vastgelegd. Om vooraf voor beide Partijen duidelijkheid te creëren, stellen wij het volgende facturatieschema voor de implementatie voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% bij oplevering van de applicatie door Leverancier in de pre-productie-omgeving van Opdrachtgever - 30% na integrale Acceptatie <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	Dat is akkoord.
38	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 10.10	<p>Opdrachtnemer gaat ervan uit dat een eventuele ontbinding zal zien op het niet realiseren van inhoudelijk gemaakte afspraken (in plaats van bijvoorbeeld een onbevredigende uitkomst van een gesprek), dat Opdrachtgever Opdrachtnemer eerst formeel ingebreke zal stellen met een redelijke termijn voor herstel en dat Opdrachtgever (overeenkomstig artikel 6:265 BW) niet tot ontbinding zal overgaan als de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?</p>	Dat is akkoord.
39	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 8.1 sub i	<p>Hier wordt verwezen naar de "ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst [...] in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden". Voor de duidelijkheid stellen we voor het versienummer van de van toepassing zijnde Gemeente ICT-kwaliteitsnormen in de overeenkomst op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?</p>	Dat is akkoord.
40	Bijlage 2A. GIBIT, artikel 4.2 sub i	<p>We begrijpen dat de in de implementatieplan opgenomen einddatum voor de implementatie als fataal wordt beschouwd. Er zouden zich echter situaties kunnen voordoen waardoor hiervan met wederzijds akkoord afgeweken wordt. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende aanvulling van sub i: "..., tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen."</p>	Dat is akkoord.
41	Bijlage 2A. GIBIT-algemeen	<p>Diverse GIBIT-artikelen c.q. -bepalingen zijn niet van toepassing als het gaat om een SaaS-oplossing. We gaan ervan uit dat opdrachtgever voldoende op de hoogte is van hetgeen SaaS zowel technisch als organisatorisch inhoudt en de bepalingen uit de GIBIT die niet logischerwijs of redelijkerwijs van toepassing (kunnen) zijn op een SaaS-oplossing niet van toepassing zijn. Kunt u dit bevestigen?</p>	Dat is akkoord.
42	Aanbestedingsleidraad, H 2.4, p.9 KPI's	<p>Leverancier biedt SaaS-oplossingen. Kenmerk hiervan is dat deze voor alle gebruikers van al onze Opdrachtgevers gelijk is. Iedereen heeft altijd dezelfde functionaliteit en ook heeft iedereen dezelfde ondersteuning. Een verstoring van de SaaS-dienst heeft consequenties voor alle gebruikers en heeft dus per definitie onze grootst mogelijke aandacht en inzet om de verstoring op te lossen.</p> <p>In de praktijk reageren we vrijwel altijd onmiddellijk op meldingen van incidenten. Bij kritische meldingen vragen we ook altijd om ons ook telefonisch te benaderen, waardoor we onmiddellijk kunnen reageren.</p> <p>In een SLA hebben we afhankelijk van de classificatie van een melding een maximale reactietijd van 2, 4 of 8 uur. Voor oplostijden hanteren we respectievelijk 24 uur, 5 werkdagen en 20 werkdagen. Oplostijden bieden in onze visie een schijnzekerheid. Ondanks dat we nog geen incidenten hebben gehad die we niet snel konden oplossen, kun je nooit op voorhand zeggen dat eender welk probleem zich in de toekomst zal voordoen, we dat binnen een gestelde termijn kunnen oplossen.</p> <p>We hebben een prima track-record. We monitoren continue de reactie- en oplostijden en meten ook de gebruikerstevredenheid. We nemen onze inspanningsverplichting voor een goed functionerend systeem hoog op en ervaren veel positieve reacties van onze gebruikers.</p>	Dat is akkoord.
43	Bijlage 4, Inschrijfbiljet	<p>Is het toegestaan om een bijlage met specificaties bij het inschrijfbiljet toe te voegen om duidelijk te maken voor welke diensten we implementatie- en gebruikskosten in rekening brengen en hoeveel?</p>	Dat is toegestaan, waarbij het inschrijfbiljet leidend is.

44	Bijlage 4, Inschrijfbijlet	Wat wilt u terugvinden in de onderste twee geel gemarkeerde velden van het inschrijfbijlet? We zien geen verschil met de velden daarboven.	Deze velden komen te vervallen. Zie aangepast inschrijfbijlet welk als bijlage is toegevoegd.
45	Bijlage 3 Programma van Eisen, Eis 4.2	<p>In de door u gewenste situatie omvat de omgevingswetsoftware ook functionaliteit voor archiveren. We willen u erop wijzen dat archiveren een brede verplichting is volgens de Archiefwet. Hoewel de datasets voor uw omgevingsdocumenten onder deze verplichting vallen kent de software, die gericht is op het bewerken van deze data, juist geen archief functies. Net zoals officiële stukken die u in Word opstelt archiefwaardig kunnen zijn, zonder dat Word zelf voor archivering zorgt, gebeurt archiveren ook hier binnen voor archivering geëigende systemen.</p> <p>Voor effectieve archivering moet er een mogelijkheid zijn om de data, geproduceerd door de gevraagde applicatie, over te brengen naar uw zaak-/archiefsysteem. Onze software biedt de mogelijkheid om de datasets, die aan de verplichte structuur en inhoud volgens de Omgevingswet voldoen, te exporteren. Deze datasets kunnen dan door u in uw zaak- of archiefsysteem worden ingebracht.</p> <p>Het interactieproces met archief is een onderdeel dat we ontwikkelen als onderdeel van een aanvullend door ons te leveren werkprocesmodule. Hoewel we deze module nog niet kunnen aanbieden, mag u wel verwachten dat we binnen twee jaar ook op het gebied van archiveren functionaliteit kunnen bieden. Is dit voldoende voor u?</p>	Dat is akkoord.
46	Bijlage 3 Programma van Eisen, Eis 3.3	Bij de implementatie bieden we een uitgebreide gebruikerstraining, waarvoor we zowel cursusdata als uw eigen data kunnen gebruiken. De cursusgegevens zijn specifiek voor de training en worden daarbuiten niet in aangepaste vorm beschikbaar gesteld. We bieden wel een digitale leeromgeving voor de aangeboden oplossing, waarin de lessen voortdurend worden bijgewerkt naar de nieuwste softwareversie. Voldoet dit aan uw eis?	Dat is akkoord.
47	Bijlage 3 Programma van Eisen, Eis 6.13	Onze software biedt uitgebreide functies om binnen de tekst van een procedure te zoeken en naar specifieke onderdelen te navigeren, zowel via een boomstructuur als met zoekargumenten. Tekstvelden, zoals placeholders voor vaste tekstelementen zoals ID of naam van een procedure, komen alleen voor in de besluittekst. Voldoet dit aan uw eis?	Dat is akkoord.
48	Bijlage 3 Programma van Eisen, Eis 1.7	Onze oplossingen hebben geen beperkingen wat betreft het aantal gebruikers, zolang deze in dienst zijn van de Opdrachtgever. We gaan ervan uit dat onze systemen worden gebruikt zoals bedoeld en stellen geen strikte regels voor de systeem- en netwerkbelasting of de hoeveelheid opgeslagen data. Ons beleid is gebaseerd op "redelijk gebruik", wat betekent dat de dataopslag niet aanzienlijk groter is dan het gemiddelde van vergelijkbare gebruikers. Tot nu toe hebben we geen bovenmatig gebruik geconstateerd bij gemeenten die onze software gebruiken binnen onze Wro- en OW-systemen. Desalniettemin behouden we ons het recht voor om maatregelen te treffen of aanvullende afspraken te maken in geval van afwijkend, structureel bovenmatig gebruik. Is dat akkoord?	Dat is akkoord.
49	Programma van Eisen - eis 5.6	Wat wordt exact verstaan onder 'duurzame toegankelijkheid'? De toegankelijkheid van de toepasbare regels zelf is via het Omgevingsloket in de Landelijke Voorziening van het DSO. Graag meer duidelijkheid hoe opdrachtgever de 'toegankelijkheid van de toepasbare regels' voor zich ziet in context van toepasbare regel-maak software.	Wanneer gegevens binnen de applicatie worden opgeslagen, moeten deze duurzaam toegankelijk, dus vindbaar en leesbaar, blijven binnen de applicatie gedurende de levensduur van de documenten.
50	Aanbestedingsleidraad Wensen p. 18, nummer 1 - Algemeen	U geeft aan: De functioneel beheerder kan het werkproces binnen de applicatie aanpassen aan het werkproces van de organisatie. Vraag: In hoeverre dient het werkproces aanpasbaar te zijn? Onze TR-software is geheel vrij in gebruik maar uiteraard zijn we net als alle andere TR-oplossingen gebonden aan het werkproces van het DSO.	Werkprocessen van het DSO zijn natuurlijk leidend. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om bepaalde projecten en procedures binnen een werkproces af te schermen van bepaalde gebruikersgroepen.