

Tweede nota van inlichtingen: 12 mei 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
1.	Vraag en antwoord 26	Kunt u het door u geschetste voorbeeld iets meer in detail toelichten? Kunt u bijvoorbeeld toelichten welke functionaliteiten u bij dit proces voor ogen heeft?	Voor een aantal accreditatieprocedures dienen wij een panel op te stellen bestaande uit mensen uit het werkveld die relevante expertises en ervaring hebben in het betreffende veld. Het zal ons helpen wanneer we hier het e.e.a. kunnen automatiseren en het registreren van deze panelleden en hun expertises wat gemakkelijker maken. Dit kan door bijvoorbeeld deze functionaliteiten te bouwen: - Het automatisch inlezen van documenten waarin bovenstaande informatie in een bepaalde format staan genoteerd - Zoekfunctionaliteit binnen deze database van (potentiële) panelleden - Bijhouden en kunnen inzien waar deze panelleden zijn ingezet / worden ingezet (koppeling met onze cases van de accreditaties binnen Dynamics)
2.	Vraag en antwoord 26	Kunt u aangeven welke standaard Dynamics functionaliteit is ingezet ter ondersteuning aan de genoemde processen? Klopt onze aanname dat er ook maatwerkinrichting (tabellen/formulieren) in gebruik is en zo ja, kunt u toelichten wat dit betreft?	Het genoemde proces waar naar wordt gerefereerd is een wens dus daarin is nog geen functionaliteit ingezet. Enig maatwerk in tabellen en formulieren zit in enkele 'legacy' toepassingen van het NVAO zelf en API's maar het meeste verloopt via MS-Azure logic apps en Power Automate.
3.	Vraag en antwoord 34	Kunt u toelichten met welk doeleinde Dynamics Customer Voice wordt ingezet binnen NVAO?	Sporadisch uitsturen van bepaalde vragenlijsten waarin we informatie opvragen bij bijvoorbeeld panelleden, feedbackformulieren over onze begeleiding bij accreditatieprocessen, toestemmingsformulieren voor het verwerken van persoonlijke gegevens, interne vragenlijsten.
4.	Vraag en antwoord 37	U geeft aan dat er in de API's gebruik gemaakt is van enig maatwerk. Kunt u toelichten wat dit maatwerk precies inhoudt en welke technologie dit gebaseerd is?	Enig maatwerk is over van intern gebouwde scripts en tabellen. Het overgrote deel van de API's zijn gemaakt met Azure logic apps en SQL databases.
5.	Vraag en antwoord 39	Kunt u de term "engineer" toelichten? Gezien de terminologie, is het noodzakelijk dat de ingezette personen in het project of samenwerking	Met de term <i>engineer</i> bedoelen wij een technisch specialist die diepgaande kennis heeft van Microsoft Dynamics, met name op het gebied van configuratie, inrichting, beheer en technische probleemoplossing. Deze persoon beschikt idealiter over relevante certificeringen en heeft ruime

Tweede nota van inlichtingen: 12 mei 2025

		Nederlandstalig zijn? Geldt dit ook voor documentatie?	ervaring met beheer en onderhoud van Dynamics-omgevingen in complexe organisaties.
6.	Vraag en antwoord 39	U vraagt om een gecertificeerd engineer. Welke certificaten zijn vereist?	Een vereiste is dat uit de gehaalde certificaten zou kunnen worden geconcludeerd dat de medewerker expertise heeft op het betreffende vlak. Concreet stellen wij geen certificaat voor. Je zou bijvoorbeeld kunnen denken aan Microsoft Certified: Dynamics 365 Functional Consultant.
7.	Vraag en antwoord 41	In onze visie gaat partnership verder dan alleen het leveren van technische expertise. Kunt u toelichten wat u in algemene zin van een partner verwacht?	Wij verwachten van een partner een proactieve houding, betrokkenheid bij onze doelstellingen en het vermogen om mee te denken op strategisch en tactisch niveau. Naast technische expertise waarderen wij een oplossingsgerichte instelling, transparante communicatie en een stabiele en betrouwbare uitvoering van de dienstverlening.
8.	Vraag en antwoord 41	In het kader van de beantwoording van de gunningscriteria is het van belang te weten met welke ketenpartijen de partner te maken krijgt. Welke koppelpartijen en beheerpartij voor ICT diensten zijn er actief?	Onderneming Acknowledge te Eindhoven voor de kantoorautomatisering en ICT infrastructuur.
9.	Uitnodiging tot inschrijving – Programma van Wensen, wens 2	De service- en beheerdienstverlening vanuit partners kan verschillen. Wij begrijpen daarom dat het van belang is de SLA te beoordelen en te vergelijken. Voor de DAP en DFA geldt dat de kaders hiervan reeds zijn bepaald in het PvE en de Abit. Onzes inziens zou het beter zijn om deze na gunning tussen beide partijen af te stemmen zodat deze ook van het juiste detailniveau kan worden voorzien. Bent u hiermee akkoord?	De details kunnen inderdaad na gunning afgestemd worden. Kwaliteitswens 2 blijft onverminderd van toepassing.
10.	SLA invulformulier	Bij de gepubliceerde documenten zit ook een invulformulier SLA. Kunt u aangeven hoe deze zich verhoudt tot de in te dienen beantwoording als onderdeel van gunningscriterium 2 SLA? Voor de DFA en DAP zijn geen formulieren beschikbaar. Kunt hiervoor (indien nodig) ook sjabloon ter beschikking stellen?	Voor de SLA is een formulier beschikbaar gesteld opdat meest relevante onderdelen concreet zijn verduidelijkt; het vormt onderdeel van de beoordeling zoals is beschreven. Inschrijver mag zelf een vergelijkbaar ontwikkelen en inzenden voor DAP en DFA.

Tweede nota van inlichtingen: 12 mei 2025

11.	Vraag 33 uit Nota van Inlichtingen	Hoeveel licenties van customer service enterprise zijn in gebruik?	55.
12.	Vraag 37 uit Nota van Inlichtingen	Is er een ESB in gebruik voor de koppelingen tussen de applicaties? Zo ja, welke en is het de visie van NVAO om de koppelingen via de ESB te laten verlopen?	Nee, het gaat vooral om koppelingen i.c.m. automatische processen waarbij een interface aan onze kant niet echt nodig is.
13.	Vraag 63 uit Nota van Inlichtingen	Welke technologie wordt gebruikt om deze besluiten en rapporten op de website te publiceren?	Een deel ligt aan de website kant. Vanuit MS-Dynamics en MS-Sharepoint worden dingen gepubliceerd naar een SQL database gehost in MS-Azure. Er is een API aanwezig die bronnen bij elkaar haalt en combineert naar een format die geschikt is voor de website.
14.	Vraag 32 uit Nota van Inlichtingen	Zijn er voor de back-up en restore processen de betaande processen gedocumenteerd (incl. anonimiseren van data voor TA omgevingen)?	Ja.
15.	Vraag 37 uit Nota van Inlichtingen	Is er (technische) documentatie van de genoemde koppelingen aanwezig?	Ja.
16.	Vraag 54 uit Nota van Inlichtingen	Graag ontvangen we een overzicht van de Dynamics licenties van NVAO met bijbehorende aantallen.	55 MS Dynamics CSE licenties.
17.	Vraag 61 uit de Nota van Inlichtingen	U geeft aan dat de ontwikkel omgeving managed oplossingen bevat. Kunt u aangeven of dit oplossingen van derden zijn (indien ja, welke?)	Correctie: De ontwikkelomgeving werkt met een unmanaged solution waarna het in test, acceptatie, en productie omgevingen wordt uitgerold in een managed oplossing.
18.	Vraag 27 uit de Nota van Inlichtingen	Is er in de inrichting gebruik gemaakt van JScripts en/of Plugins? Zijn deze opgenomen in de documentatie?	Enkele javascripts zijn in gebruik. Deze zijn opgenomen in de documentatie.
19.	Vraag 54	Wij willen graag een specificatie van de Dynamics (en M365 licenties) waarover NVAO beschikt.	Microsoft 365 A3 / EMS/O365. Microsoft Dynamics 365 Customer Service Enterprise per user – Base.
20.	Vraag 61	Uw antwoord op de vraag 'zijn alle solutions op de ontwikkelomgeving unmanaged' is nee. Graag willen wij weten hoeveel solutions er unmanaged zijn en wat die solutions doen (functionaliteit).	Correctie: De ontwikkelomgeving werkt met een unmanaged solution waarna het in test, acceptatie, en productie omgevingen wordt uitgerold in een managed oplossing.
21.	Vraag 64	NVAO maakt documenten vanuit Dynamics 365 met behulp van sjablonen. Deze documenten slaat NVAO	Dit behoort initieel niet tot de opdracht.

Tweede nota van inlichtingen: 12 mei 2025

		op in SharePoint. Behoort het beheer en het bewaken van bewaartermijnen voor deze documenten ook tot de opdracht?	
22.	Vraag 64	Is het onderhouden en/of het maken van het documentproces inclusief het verzamelen van digitale handtekeningen onderdeel van de opdracht	Een deel van het documentproces wordt vanuit Dynamics gedaan en het verzamelen van handtekeningen wordt gedaan via een andere oplossing.