



Nota van Inlichtingen bij: Raadsinformatiesysteem Heemskerk
Gepubliceerd onder nummer: PRJ-2300253
Datum: 22 november 2024

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1		Algemene systeemeisen #3	U vraagt: In het geval dat opdrachtgever hiertoe een verzoek indient, dient de opdrachtnemer te allen tijde bereid te zijn mee te werken aan een Proof of Concept van de door hem gepresenteerde systeem. Onze vraag: Kan de opdrachtgever nader aanduiden wat hij bedoelt met deze eis? Wat beoogt de opdrachtgever te bereiken?	Voordat de definitieve gunning wordt bepaald willen we gedemonstreerd krijgen of alle toegezegde eisen ook daadwerkelijk haalbaar zijn. Dit om teleurstellingen achteraf te voorkomen. Note: Dit zal geen mes op tafel beoordeling worden en zal van toepassing zijn op de eisen die ook daadwerkelijk toonbaar zijn. Als daadwerkelijk blijkt dat er in tegenstelling tot het gegeven antwoord niet kan worden volstaan aan de gestelde eis dan zal dit met de stuurgroep besproken worden en conform de aanbestedingswet gehandeld worden.
2		Algemene systeemeisen #5	U vraagt: Het systeem kent geen maatwerk. Als toch een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld, dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van het systeem. De opdrachtnemer vermeldt in de vraag-en-antwoordronde (Nota van inlichtingen) voor welke eisen in dit Programma van Eisen maatwerk nodig is. Bij voldoende blijkt van maatwerk, zal opdrachtgever de gestelde eisen hier eventueel op aanpassen. het leveren van maatwerk is - hoewel het niet onze voorkeur heeft - in theorie voor elke klant mogelijk. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met de formulering "Het aan opdrachtgever aangeboden systeem kent geen maatwerk."?	Nee, wij gaan niet akkoord met de door u voorgestelde formulering. Wel passen wij de eis als volgt aan: Indien maatwerk benodigd is voor deze opdracht, dienen de kosten daarvan in de prijs te zijn opgenomen."
3		Functionaliteit algemeen #2	U vraagt: Het raadsinformatiesysteem inclusief de videostreaming zijn ontwikkeld en worden beheerd door één en dezelfde opdrachtnemer. Onze vraag: Videohosting is een dienst die wordt geleverd door drie grote wereldwijde partijen, te weten Amazon, Google en Microsoft. Alle Ris-leveranciers in Nederland hosten hun video's bij een van deze partijen, dat doen wij ook. Wij beheren echter zelf de opslag en weergave van de video's inclusief alle metadata namens onze klanten. De weergave en het beheer van zowel live als on-demand video (en de metadata) is volledig geïntegreerd in onze oplossing. Wij zijn daarmee ook in staat om aan te leveren aan een e-depot, pre-depot of regionaal archief, conform eisen van de MDTO. Wij gaan er daarmee van uit dat wij voldoen aan deze eis? Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Met deze eis bedoelen wij het leveren, het beheren, nabewerken en ondersteunen richting de gemeente, niet de hosting. Met de gegeven omschrijving voldoet u aan de eis.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4		Specifieke eisen #6 leeromgeving	U vraagt: "Het RIS bevat in ieder geval de volgende functionaliteiten/onderdelen: evenementen-/ (lange termijn) vergaderkalender, moties en amendementen, lijst van toezeggingen, besluitenlijsten, schriftelijke en technische vragen, ingekomen stukken, dossiers, videotulen en digitale leeromgeving (conform de ZDMS voorwaarden, zie eis 3.9)." Onze vraag: Onze vraag gaat met name over het stukje 'digitale leeromgeving' in deze eis. Onze oplossing biedt een koppeling met een online hulp-omgeving voor gebruikers. Daarnaast bieden we voor raadsleden een koppeling met de Leeromgeving voor Raadsleden. Voldoen we daarmee aan dit gedeelte van de eis? Zo niet, kunt u dan nader toelichten wat bedoeld wordt met het onderdeel 'digitale leeromgeving (conform de ZDMS voorwaarden)? De verwijzing naar eis 3.9 maakt ons niet wijzer. Wat beoogt de opdrachtgever hier te bereiken? Wat is de achtergrond van de eis?	Met het gestelde voldoet u aan de eis. De digitale leeromgeving voor raadsleden wordt bedoeld. De toevoeging 'conform de ZDMS voorwaarden, zie eis 3.9' is van toepassing op de opslag van de documenten en de bijbehorende metadata.
5		Specifieke eisen #56 sjablonen	U vraagt: Het dient mogelijk te zijn om activiteitsjablonen aan te maken. Aan een dergelijk sjabloon kunnen standaard documenten worden toegevoegd en standaard kenmerken worden meegegeven, zoals bijvoorbeeld een standaard agenda, een standaard dag/tijdperiode en de standaard aanwezige gebruikersgroep/gebruikers. Bij het definiëren van een nieuwe activiteit kan vervolgens gebruik gemaakt worden van één van de beschikbare sjablonen. Onze vraag: De opdrachtgever kan in onze oplossing onbeperkt vergadercategorien aanmaken. Elke vergadercategorie kent zijn eigen sjabloon. Aan een sjabloon kan een link worden gekoppeld naar een omgeving waar een of meer documenten (al dan niet publiek) beschikbaar zijn. Voldoet dit aan de wensen van de opdrachtgever? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	De gegeven oplossing volstaat.
6		specifieke wensen #4	U vraagt: Het dient mogelijk te zijn om zonder tussenkomst van de opdrachtnemer minimaal 20 extra metadata-velden standaard toe te voegen aan informatieobjecten. Onze vraag: Kan de opdrachtgever aangeven of er 20 metadata-velden binnnen een metadata-categorie gemaakt moeten kunnen worden, Dan wel 20 metadata-categoriën en daar binnen velden. Ter illustratie van het verschil: Wilt u binnen de metadata-categorie 'Documenttype' 20 extra velden kunnen maken? Of wilt u op categorie-niveau 20 categorieën kunnen aanmaken?	Het betreft de wens om aan een informatieobject (document of archiefstuk) extra velden mee te geven om metadata in toe te voegen. Dus niet op categorie-niveau.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7		Specifieke wensen #7 aanmaken obv kleuren	U vraagt: De kalender beschikt over de mogelijkheid om de verschillende type agenda's aan te maken op basis van kleuren. Onze vraag: Kan de opdrachtgever nader toelichten wat hij bedoelt met 'aanmaken op basis van kleuren'?	Dat aan elk type agenda een eigen kleur gekoppeld kan worden, zodat je op basis van de kleur in de kalender kunt zien om welk type agenda het gaat. Kleuren kunnen gebruikers helpen het gevraagde sneller te vinden. Dit punt is om deze reden als wens opgenomen.
8		Architectuur en Koppelingen #5 datamodel	U vraagt: De opdrachtnemer levert aan de opdrachtgever een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de aan de database of systeem ten grondslag liggende datamodellen inclusief kenmerken, relaties en eventueel toegepaste berekeningen met als doel het gestelde in punt 2 te realiseren. Wijzigingen die plaatsvinden die van invloed zijn op deze data-ontsluiting worden tijdig gemeld aan opdrachtgever (Onderdeel van de GLO) Onze vraag: Vanuit ISO-vereisten (dataveiligheid) kunnen wij alleen een beperkt datamodel bieden. Volstaat het dat wij dit tijdens de implementatie met de opdrachtgever nader invullen? Daarnaast is het verband met 'punt 2' ons niet duidelijk. We vragen dan ook om duidelijke toelichting zodat we aanvullende vragen voor NVI2 kunnen stellen.	U kunt de eis het beste lezen zoals hieronder staat aangegeven: De opdrachtnemer levert aan de opdrachtgever een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de aan de database of systeem ten grondslag liggende datamodellen (inclusief kenmerken, relaties en eventueel toegepaste berekeningen) met als doel het gestelde in punt 2 aan te tonen. Wijzigingen die plaatsvinden die van invloed zijn op deze data-ontsluiting worden tijdig gemeld aan opdrachtgever (Onderdeel van de GLO). Een beperkt datamodel t.b.v. de aanbesteding en een verdieping tijdens de implementatie is akkoord. Als data op een andere locatie wordt opgeslagen dan de locatie waaruit het RIS wordt aangeboden dan moet dit duidelijk zijn aangegeven op de architectuurtekening om welke data dat gaat, ook als het slechts een deel van de data betreft.
9		Informatie veiligheid & privacy #17 Isae 3000	U vraagt: De Inschrijver levert jaarlijks een derden-verklaring ('third party memorandum'): ISAE3402 type 2, SSAE16, of SOC2 - niet ouder dan één jaar), in relatie tot de door aanbestedende dienst gevraagde diensten, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie die voldoet aan deze normering. Onze vraag: Wij beschikken over een ISAE3000 type 2 verklaring die bestemd is voor software-ontwikkelaars. ISAE3402 is bestemd voor financiële instellingen, dat zijn wij niet. Is de opdrachtgever akkoord dat wij een ISAE3000 type2 TPM overleggen?	Deze eis komt te vervallen. Dit is een standaard eis zoals die is opgenomen in het PvE en alleen van toepassing voor specifieke doeleinden en voor een RIS niet van toepassing.
10		Gegevens management #3 - ontsluiten gegevens	U vraagt: De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om wanneer nodig alle gegevens te ontsluiten voor gebruik in het datawarehouse van de opdrachtgever. Deze ontsluiting maakt het mogelijk dat de opdrachtgever in staat is om de gegevens zelf te interpreteren, te verwerken en/of te publiceren, Het ontsluiten van deze gegevens behoeft geen interactie van de opdrachtnemer en moet volledig geautomatiseerd kunnen verlopen. Afspraken over het ontsluiten van gegevens en de dienstverlening hierop worden vastgelegd in de gegevensleveringsovereenkomst (GLO). Onze vraag: Kan de opdrachtgever nader toelichten waartoe deze eis dient? Gaat het om de archivering naar een Archiefsysteem?	Het betreft de mogelijkheid om de aanwezige data via een (API) koppeling te kunnen ontsluiten naar een Datawarehouse met de bedoeling om managementrapportages of dashboards te realiseren. Dit dient zodanig te zijn ingericht dat er geen afhankelijkheid is van de leverancier t.b.v. het verkrijgen van de afgesproken data. Op dit moment is er nog geen datawarehouse in gebruik, maar dat sluit de toekomstige behoefte niet uit.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11		Beheer en gebruik #2 handleiding	U vraagt: Onderdelen uit de digitale gebruikershandleiding kunnen (daar van toepassing) eenvoudig en uitsluitend door de daartoe geautoriseerde personen (systeembeheer) worden aangepast en aangevuld. Onze vraag: Wij bieden een digitale handleiding die niet op klant-niveau is ingericht, maar omgeving overstijgend. Daardoor profiteert iedere klant van onze inspanningen om de handleiding up to date houden. Dat scheelt onze klanten functioneel-beheer-werk. Is de opdrachtgever akkoord met deze aanpak? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Het gaat hier om het eventueel aan kunnen passen van onduidelijke omschrijvingen of het Heemskerk specifiek maken van algemene omschrijvingen. Dit mag ook bereikt worden door het kunnen geven van een toelichting op een omschrijving. Alleen als u aan kunt tonen dat dit niet van toepassing op uw digitale handleiding dan mag van deze eis afgeweken worden. Graag zien wij dan wel een vervangende mogelijkheid om gebruikers te informeren t.b.v. Heemskerk specifieke richtlijnen.
12		Beheer en gebruik #6 registratie autorisaties	U vraagt: Het systeem heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld-proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen. Onze vraag: Wij voldoen aan de meeste combinaties. Bij een aantal vragen we ons af wat de meerwaarde /usecase voor de opdrachtgever is. Kan de opdrachtgever aangeven wat in een RIS de use-case is voor autorisatie op functiegroep- en functierolniveau voor velden en processen?	Op procesniveau kan dit van toepassing zijn om ervoor te zorgen dat je in een bepaalde functie wel of niet toegang hebt tot een bepaald proces. Op veld niveau is dat inderdaad teveel gevraagd. Voor deze eis veranderen we de gestelde eis dan in onderstaande omschrijving. In de 2e NvI kunt u dan aangeven of dat volstaat en als dat niet zo is wat dan wel mogelijk is: Het systeem heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen.
13		beheer en gebruik #7	U vraagt: De functioneel beheerder kan het systeem volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemeen toegang tot het systeem en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten. onze vraag: Wij begrijpen deze eis niet. Kan de opdrachtgever aangeven wat beoogd wordt? Wat is in een RIS de use-case is voor deze eis?	Dit betreft een aanvulling op beheer en gebruik #2 en is bedoeld om ervoor te zorgen dat de applicatie qua functioneel beheer een duidelijk onderscheid weet te maken in zowel het gebruik als RIS danwel een BIS (voor het geval de module BIS ook wordt afgenomen). Hiermee willen we voorkomen dat de functioneel beheerder van (een eventueel toekomstig) BIS zichzelf toegang kan geven en inzicht heeft in de RIS gegevens.
14		beheer en gebruik #10 - inrichting	U vraagt: Het systeem is aanpasbaar m.b.t. alle sleutel informatie (tarieven, leveranciers, gebruikers, prijsafspraken, processen, cliënten, etc.) zonder tussenkomst van de opdrachtnemer. Onze vraag: Deze eis komt ons vreemd voor. Alsof het om een ander type systeem gaat. Kan opdrachtgever uitleggen wat bedoeld is of anders de eis laten vallen?	Dit is inderdaad een algemene omschrijving die gebruikt kan worden voor meerdere systemen. Het gaat erom dat we als opdrachtgever zelf het beheer hebben over het kunnen wijzigen van gegevens die tijdens het gebruik kunnen wijzigen, zoals processen, gebruikers, raadsleden e.d. De omschrijving tarieven, prijsafspraken en cliënten zijn in dit geval niet van toepassing.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15		Implementatie #5 - import decosjoin	U vraagt: "De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de migratie van gegevens uit op dit moment in gebruik zijnde systemen naar het nieuw aangeboden RIS. Het betreft migratie/conversie van gegevens uit de volgende systemen: i-Babs Decos Join Streamovations" Onze vraag: Kan de opdrachtgever aangeven wat er uit Decos/JOIN gemigreerd moet worden?	De migratie betreft hoofdzakelijk iBabs data (documenten waarover besloten is, metadata, annotaties, stemmingsinformatie, etc) en Streamovations data (video met ondertiteling). <u>Eventuele</u> data vanuit JOIN richting het nieuw te leveren RIS kan gezien worden als import. Vanuit volledigheid is deze aangemerkt als inputstroom.
16		Implementatie #5 - import	U vraagt: "De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de migratie van gegevens uit op dit moment in gebruik zijnde systemen naar het nieuw aangeboden RIS. Het betreft migratie/conversie van gegevens uit de volgende systemen: i-Babs Decos Join Streamovations" Onze vraag: Hoe moeten wij de status van de relatie met Streamovations zien in deze aanbesteding? Is Streamovations uw leverancier voor streaming diensten in de toekomst? Of neemt u juist afscheid van deze leverancier? Is een samenwerking vereist?	Streamovations is op dit moment een derde partij. Met deze aanbesteding willen wij slechts één leverancier die zowel het RIS als de streamingdienst levert, ondersteunt, nabewerkt en beheert, zie PvE 3 functionaliteit algemeen, eis 2 en 3.
17		Implementatie #10 - koppeling	U vraagt: "De opdrachtnemer is verantwoordelijk het realiseren van een koppeling van de aangeboden oplossing met de volgende systemen: Join MVI Azure AD" Onze vraag: Kan de opdrachtgever wat meer toelichting geven op de functionele omschrijving van de koppeling met JOIN? Wat zijn de minimale vereisten?	Daarvoor verwijzen wij u naar het PvE, tabblad 3. Functionaliteit algemeen #9. En dan specifiek de Zaak-document-services' (als aanscherping op StUF-ZKN en CMIS) resp. StUF-BG, RGBZ, GEMMA ZTC en RSGB die voor de oplossing van toepassing zijn. Op dit moment kan er gebruik worden gemaakt van agenderen.nl om de informatie vanuit Join over te zetten naar het huidige RIS. In de nieuwe situatie is het wenselijk dat dossiers, zaken en vergaderingen worden met de bijbehorende documenten en metadata aangeboden eenvoudig(er) overgezet kunnen worden. In de te leveren oplossing moet het proces bij voorkeur verbeteren (tweerichtingsverkeer) waarbij de uitwisselingsstructuur voldoet aan de genoemde standaarden.
18		Certificering	Wij beschikken over een ISO27001 Certificering. De maatregelen van 27002 zijn toegepast. Daarnaast beschikken wij over een zogenaamde ISAE3000 type2 verklaring. Certificering conform ISO9000 staat gepland voor 2025. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met het aanleveren van het ISO9000 certificaat gedurende 2025?	Akkoord.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19		Aan te leveren document Informatieveiligheid en Privacy	U vraagt: "Beschrijf op welke wijze het systeem aansluit op het beleid van de opdrachtgever uiteengezet in ontwikkeling, inrichting, toegang en omgang met het systeem." Het lijkt erop dat er iets is weggevalen in deze zin. Kunt u aangeven wat bedoeld is?	In deze zin ontbreekt inderdaad een spatie en de letter o. De juiste zin moet zijn: "Beschrijf op welke wijze het systeem aansluit op het beleid van de opdrachtgever uiteengezet in ontwikkeling, inrichting, toegang en omgang met het systeem." Wij verwachten van de toekomstige leverancier dat de informatieveiligheid en Privacy voldoet aan de norm 'security by design, privacy by design en privacy by default'. Wij zien dit graag terugkomen in de gevraagde beschrijving.
20		Verbeteringen huidige systeem	Om optimaal in te spelen op uw behoefte bij de eisen en wensen, zijn wij benieuwd waar de verbeterpunten liggen ten opzichte van de huidige oplossing, naast wat er is beschreven in leidraad 1.3. Kunt u dit verduidelijken? Zo nee, waarom niet?	Daarvoor verwijzen wij u naar #1.4 en #1.5 van de leidraad en 2. Algemene systeemeisen #7 van het PvE. Hiermee sluiten we andere aanvullende eisen uit het PvE niet uit. Een aanbieder voor zowel de streaming als het RIS. De communicatie richting inwoners, de zoekfunctie, dossiervorming en een lange termijn agenda staan bovenaan de lijst.
21		Bijlage A t.o.v. model PvE VNG	De VNG heeft medio 2024 een model-PvE opgesteld voor een RIS. Link: https://www.griffiers.nl/actueel/nieuws/het-model-pve-voor-een-rissis-beschikbaar a. Wij constateren dat opdrachtgever en grote hoeveelheid aanvullende eisen stelt voor, nog altijd een RIS. Waarom? b. Daarop voortboordurend, welke eisen horen in de visie van opdrachtgever in een nieuw model-PvE van de VNG voor een RIS?	Vraag a: Hiermee willen we bereiken dat het toekomstige RIS voldoet aan de door Heemskerk van belang geachte punten voor inwoners, gemeenteraad en griffie en daarnaast aansluit bij de visie van de organisatie t.a.v. de gestelde eisen die worden gehanteerd voor systemen en applicaties. Vraag b: Dat is aan de VNG om te bepalen.
22		Beoordeling kwaliteit 5.4.2	Kunt u met een voorbeeld nader toelichten wat het verschil is tussen de waarderingen: - Uitstekend - Goed - Voldoende - Matig	Het verschil is uitgelegd in de tabel op pagina 32 van het Aanbestedingsdocument RaadsInformatieSysteem Gemeente Heemskerk.
23		Bijlage - weging prijs	Bij vergelijkbare aanbestedingen is een prijsweging van 30% gebruikelijk, bij het verantwoord uitgeven van publiek geld. Gaat opdrachtgever ermee akkoord de prijsweging te verhogen? Zo niet, waarom niet?	Nee, het percentage is weloverwogen en mede gebaseerd op opmerkingen in de marktconsultatie dat de kwaliteit niet ondergeschikt aan de prijs zou moeten zijn. Kwaliteit vinden wij voor een nieuw RIS veel belangrijker dan de kosten. Om de kosten in het kader van het verantwoord uitgeven van publiek geld te beheersen, hebben wij een prijsplafond ingesteld.
24		eis 13-4	Wat verstaat u onder een geconstateerde software fout? Waarin wijkt dit af van een 'laag' categorisering?	Deze constatering valt eerder onder de categorisering 'Hoog' maar wijkt daarvan af omdat de term 'geconstateerde softwarefout' van alles kan betekenen. Bijvoorbeeld een onveilige toegang of een tijdelijke onderbreking van het opslaan in Decos JOIN terwijl er doorgewerkt kan worden.
25		Wachtwoordresets	Eis 11.29. Hoe verhoudt dit zich tot het gebruik van SSO?	SSO richt zich op medewerkers van de gemeente Heemskerk, raadsleden loggen in op basis van een eigen login, wachtwoord en MFA. Soms is het voor externe gebruikers nodig om vanuit Functioneel beheer een wachtwoord te resetten zonder daarbij afhankelijk te zijn van de leverancier.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26		Eis 11.10	Is dit een eis die op een RIS gericht is?	Zie het gegeven antwoord bij ref 14.
27		Eis 11.9	Kunt u ter verduidelijking nader toelichten hoe opdrachtgever deze functie op dit moment gebruikt? Indien niet in gebruik, wat is de achterliggende gebruikerswens?	Deze functie is momenteel niet in gebruik en opgenomen om bij het gebruik van een datawarehouse ervoor te zorgen dat bepaalde informatie terug te vinden is in nog te ontwikkelen dashboards (indien van toepassing). Zie ook het antwoord bij ref 10.
28		Eis 9.1	Opdrachtnemer is zich op dit moment aan het voorbereiden op de ISO 16175-audit t.b.v. de compliance-verklaring. Dit traject zal voor de livegang van 7 juli 2025 afgerond zijn. Gaat opdrachtgever akkoord met deze toezegging? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 59.
29		Eis 8.17	Extra audits, v.b. eis 8.17. Wat is de reden dat de gemeente dermate zware verklaringen vereist?	Deze eis komt te vervallen. Dit is een standaard eis zoals die is opgenomen in het PvE en alleen van toepassing voor specifieke doeleinden en voor een RIS niet van toepassing.
30		Derden-verklaringen	Eis 8-17: Deze eis is extreem streng en ongebruikelijk voor een aanbesteding RIS. Helemaal gezien u voldoende bedrijven toegang wilt geven tot de opdracht, zoals op paragraaf 1.6 vermeld. Het doet voorkomen alsof deze eis in de richting van een bepaalde opdrachtnemer is geschreven. Bent u zich daar van bewust en zou u hier een wens van kunnen maken? Zo nee, horen wij graag waarom deze eis past binnen een gelijk en toegankelijk speelveld.	Deze eis komt te vervallen. Dit is een standaard eis zoals die is opgenomen in het PvE en alleen van toepassing voor specifieke doeleinden en voor een RIS niet van toepassing.
31		Pentest	Eis 8-10: Wat bedoelt opdrachtgever specifiek met 'het systeem'?	De applicatie.
32		Anonimiseren IP-adressen	Eis 7-19: Kunt u aangeven wat u hier exact voor zich ziet? Wanneer zou dit het geval moeten zijn?	Dat bij het vastleggen van een bezoek aan onze website geen ip adressen(persoonskernmerken) worden getoond. Denk hierbij bijvoorbeeld aan IP-Masking in Google Analytics.
33		2-FA	Eis 7-15: Indien er gebruik gemaakt wordt van SSO dient dit aan de kant van opdrachtgever geactiveerd te worden. Bent u het daar mee eens?	Mee eens, dit wordt samen met de opdrachtnemer (en ICT partner) ingeregeld.
34		eis 7.5	Welke punt 2 doelt u op? Daarnaast is dit bedrijfskritische informatie die niet zomaar gedeeld kan worden.	Zie het gegeven antwoord bij ref 8.
35		Eis 4.103	Kunt u toelichten waar u exact op doelt met deze eis? De status dient al in de zoekopdracht te staan?	In de publicatieomgeving hebben belangstellenden via één en dezelfde pagina toegang tot zowel de vergaderstukken van de vergadering als de livestream van deze vergadering.
36		Eis 4.98	Kunt u de achtergrond bij deze eis toelichten?	Wanneer er via een app gestemd moet worden (in geval het AV middelen systeem niet wordt gebruikt) kan het RIS de stemuitslagen eveneens vastleggen en weergeven.
37		Eis 4.86	Opdrachtgever kan te allen tijde geheel zelfstandig testen, indien assistentie van opdrachtnemer gewenst is dient dit onder kantoortijd te geschieden. Is dit akkoord?	Niet akkoord, de opdrachtgever wenst ook (indien nodig) in de avonden te kunnen testen en een beroep te kunnen doen op de support van de RIS leverancier.
38		Eis 4.67	Kunt u aangeven of dit als back-up moet dienen voor het stemmen via AV systeem?	Dat klopt, stemmen via de app wordt alleen in afwijkende situaties gebruikt.
39		Eis 4.64	De stemming geschiedt in het MVI systeem, wanneer dit is afgerond wordt het resultaat naar het RIS gestuurd. Is dit hetgeen u op doelt? Zo niet, kunt u deze eis nader verduidelijken?	Ja, dit is waar wij op doelen. Via de koppeling worden de stemuitslagen zichtbaar voor inwoners via het RIS.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40		Eis 4.60	Kunt u specificeren wat u bedoelt met aangepaste producten?	Zodra er bijvoorbeeld nieuwe of gewijzigde vergaderstukken, documenten of afspraken via het RIS worden aangeboden kan een gebruiker een notificatie ontvangen.
41		Attenderingsmail	Eis 4.44. Bij Eis 43 bepalen gebruikers zelf welke attenderingsmails ze willen ontvangen, bij eis 44 geeft u aan dat de verzender dit bepaalt. Kunt u dit toelichten?	Een gebruiker kan zichzelf abonneren op meldingen in de kalender. Als er belangrijke kenmerken of documenten van een activiteit wijzigen dan kan de eigenaar zelf actief een attendering sturen.
42		Besluitenlijsten	Eis 4.33. Kan opdrachtgever nader verwoorden wat volstaat bij automatisch genereren?	Om een concept-besluitenlijst/agenda op te stellen kan er door de griffie een Word document gegenereerd worden waarbij de onderwerpen van de agenda automatisch in de juiste volgorde op het document worden geplaatst.
43		Losstaande evenementen	Eis 4.25. We kennen voornamelijk openbaar en besloten. In welke situatie wordt de status 'beheer' gebruikt? Kan hier een voorbeeld van gegeven worden?	Wanneer een aankondiging of evenement nog in opbouw is moet het mogelijk zijn deze alleen te tonen aan en te laten bewerken door degenen die deze vergaderingen in het RIS beheren (status beheer). Zij bepalen vervolgens wie er intern of extern toegang krijgt tot deze aankondiging of evenement.
44		Voortgangsstatus documenten	Eis 4.14. Deze voortgangsstatus bestaat alleen uit tekst, indien dit visueel uitgedrukt wordt volstaat dit ook? Zo nee, waarom niet?	Deze eis is overgenomen uit het VNG PvE model. Volgens het model kan elke leverancier hieraan voldoen. Is een visuele voortgangsstatus door ons aanpasbaar of gaat het dan om standaard statussen?
45		Vertrouwelijk - geheim	Eis 4.13. Kan opdrachtgever het verschil tussen vertrouwelijk en geheim toelichten? Zo niet waarom niet?	Zie Algemene wet bestuursrecht voor vertrouwelijk en de Gemeentewet voor geheimhouding. Met geheim wordt bedoeld dat er geheimhouding is opgelegd. In beide gevallen dient er een expliciete autorisatie gegeven te worden om toegang tot dit document te verkrijgen.
46		URL document	Eis 4.12. Kunt u beschrijven waar u precies op doelt om een URL als document toe te voegen?	In plaats van een document wordt een url geplaatst die via doorklikken direct toegang geeft aan de locatie waar de informatie of het document gevonden kan worden, dit om meervoudige opslag te voorkomen.
47		Pushmeldingen	Eis 4.3. Niet alle gebruikers maken gebruik van de app. Daarom hanteren wij hiervoor e-mail, volstaat dit?	Akkoord.
48		eis 3.20	Hoe verhoudt deze eis zich tegenover eis nummer 6 waar u delen van de functionaliteit op wilt kunnen zeggen?	De verwijzing naar eis 6 ten opzichte van eis 3.20 is niet geheel duidelijk, waarschijnlijk bedoelt u eis 2.6?. Eis 3.20 gaat over een schriftelijke overeenstemming t.b.v. tarieven en facturatie van meer- en/of minderwerk. Als wij delen van de functionaliteit op willen zeggen doen wij dat ook schriftelijk en conform de vastgestelde looptijd van het contract. Als voorbeeld: Een module die wij niet gebruiken of overbodig wordt vanwege landelijke ontwikkelingen wordt schriftelijk opgezegd en de ingangsdatum gaat dan in met de eerstvolgende verlengingsdatum. Als u iets anders bedoelt wilt u uw vraag dan specifieker stellen in de 2e NvI?
49		eis 3.9	Dienen de te koppelen systemen zich ook aan deze eis te houden? Zo niet, waarom wordt dit wel van opdrachtnemer gevraagd?	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de medewerking en kwaliteit van de ingebruikhebbende applicaties, koppelingen en werkwijze van de koppelingen. Dat staat los van deze aanbesteding of aanvullende eisen.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50		eis 3.6	Waarop doelt u met het aanpassen aan wettelijke voorschriften?	Als er vanwege wettelijke voorschriften nadere eisen aan een applicatie worden gesteld dan dient de online help faciliteit daarop ook aangepast te worden als dat van toepassing is. Bijvoorbeeld als de Wet Digitale Toegankelijkheid, WEMBV of WCAG wijzigt dan kan dat van invloed zijn op de applicatie en het gebruik daarvan.
51		Eis 3.1 - toegankelijkheid leveranciers	Eis 3.1. Paragraaf 1.6 van de leidraad stelt dat voldoende bedrijven uit het MKB toegang hebben tot de opdracht. Voldoen aan meer dan 300 eisen bij moment van offerte spreekt dit volstrekt tegen. In de praktijk kunnen leveranciers in deze markt onmogelijk direct een raadsinformatiesysteem leveren, incl. koppelvlakken. Het leggen van koppelvlakken met andere systemen vergt afstemming tussen softwareleveranciers. Dit in acht nemend, stellen wij voor eis 3.1 te laten vervallen, of leveranciers aan alle eisen te houden bij moment van livegang. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo nee, kan opdrachtgever verklaren op basis waarvan deze opdracht toegankelijk is voor voldoende bedrijven?	Paragraaf 1.6 is bedoeld als aanbestedingsrechtelijke onderbouwing van een samengevoegde opdracht en zegt niets over het programma van eisen. Uw mening over eis 3.1 delen wij. Eis 3.1 komt daardoor te vervallen. In plaats daarvan stellen wij onderstaande eis: Het aangeboden systeem (incl. koppelvlakken) is leverbaar en beschikbaar op het moment van livegang.
52		Eis 2.17	Gebruikelijk is een training en herhalingstraining inclusief, indien er meer opleiding afgenomen wordt zijn dat facturabele werkzaamheden. Bent u het hier mee eens? Zo niet waarom niet?	Akkoord, u kunt de kosten per extra training invullen in bijlage D onder opties D in de regels 11 en 12.
53		eis 2.15	Onbekende functionaliteiten dienen ook in de prijs inbegrepen te zijn? Kan opdrachtgever nader toelichten waarom hiervoor is gekozen?	In deze eis komt de toevoeging 'inclusief nog onbekende, te ontwikkelen functionaliteiten' te vervallen.
54		eis 2.8	Hiermee doelt u dan op het gebruik in de combinatie met tekst? Zo niet, dan is dit een ongebruikelijke functionaliteit voor een SAAS systeem.	Ja, deze aanname klopt.
55		Eis 2.2 - toegankelijkheid leveranciers	Paragraaf 1.6 van de leidraad stelt dat voldoende bedrijven uit het MKB toegang hebben tot de opdracht. Voldoen aan meer dan 300 eisen bij moment van offerte spreekt dit volstrekt tegen. In de praktijk kunnen leveranciers in deze markt onmogelijk op dit moment al deze eisen met 'ja' beantwoorden en zal ontwikkelwerk nodig zijn. Dit in acht nemend, stellen wij voor eis 2.2 te laten vervallen, of leveranciers aan alle eisen te houden bij moment van livegang. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo nee, kan opdrachtgever verklaren op basis waarvan deze opdracht toegankelijk is voor voldoende bedrijven?	Paragraaf 1.6 is bedoeld als aanbestedingsrechtelijke onderbouwing van een samengevoegde opdracht en zegt niets over het programma van eisen. Uw mening over eis 2.2 delen wij. Eis 2.2 komt daardoor te vervallen. In plaats daarvan hanteren wij onderstaande omschrijving: Alle eisen zijn als onderdeel meegenomen in de offerte en op het moment van livegang beschikbaar. Uitzondering daarop is de gevraagde ISO27001 certificering.
56		Specifieke eisen #72 streaming	Wij brengen de kosten voor het streamen van vergaderingen in rekening op basis van een uurtarief. Kunt u - ook om een gelijk speelveld te scheppen - aangeven hoeveel uren per jaar de opdrachtgever streamt? Het getal dient als richtgetal voor de aanbesteding en is niet limiterend.	We gaan uit van gemiddeld 3 uur * per vergadering. In het prijzenblad staat aangegeven om hoeveel vergaderingen het gaat * dit is het gemiddelde uitgangspunt qua aantal uur per vergadering, in de praktijk kan dit afwijken. Dan kan er per uur 33 % van het genoemde tarief verrekend worden (+ en -).
57		Specifieke eisen #72 streaming	Kan de opdrachtgever opgeven wat de gewenste kwaliteit van de stream is? (720p / 1080p / 1080i / 4k)	Wij hebben geen specifieke eisen gesteld. Maar om te voorkomen dat de videokwaliteit niet voldoet gaan wij uit van minimaal 720p, 1080p heeft de voorkeur, 1080i mag ook. 4k is niet noodzakelijk.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
58		Specifieke eisen #72 streaming	Zijn er - naast de Raadszaal - nog andere zalen waarvandaan gestreamd dient te worden? Zo ja hoeveel zalen zijn dat? Is daar dan ook een MVI installatie beschikbaar? Zo nee, hoe wenst de opdrachtgever dan om te gaan met indexering van agendapunten en sprekers? Maakt de AV-installatie van alle vergaderingen een lokale opname voor back-up doeleinden? Zo niet, wordt dit van de opdrachtnemer verwacht?	Op dit moment zijn geen andere zalen waarvandaan gestreamd dient te worden. De aanwezige AV-installatie maakt inderdaad een lokale opname voor back-up doeleinden. Dat verwachten wij niet van de opdrachtnemer.
59		Archivering eis #1	U vraagt: "Het aangeboden systeem: 1. Voldoet aan de normen van de NEN-ISO 16175, (voorheen NEN-2082) onze vraag: Onze oplossing zal in 2025 gecertificeerd worden voor de NEN-ISO 16175 norm. (deze toezegging hebben we ihkv een andere aanbesteding gedaan) Kan de opdrachtgever ermee instemmen dat het bewijs van certificering in 2025 wordt ingediend?	Akkoord.
60		PvE Implementatie eis #1 - migratie	De eis luidt: De opdrachtnemer levert tijdig en in overleg met de opdrachtgever een specifiek Plan van Aanpak (migratie- en implementatieplan) met daarin onder andere beschreven de integratie, configuratie, opleidingen, documentatie, ondersteuning inclusief conversie van data. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de opdrachtnemer en welke door de opdrachtgever uitgevoerd dienen te worden. Op basis van dit plan komen we tot een projectorganisatie. Bij het inplannen van de opleidingen moet rekening worden gehouden met bestaande workload. Het 'train the trainer' principe mag niet worden toegepast. Onze vragen: Voor het succesvol migreren van de datasets die nu bij anderen liggen, hebben we de volgende vragen. 1 - Kunt u aangeven hoe groot de omvang van de verschillende datasets zijn? 2 - Voor een betrouwbare controle van de te migreren datasets, is een nauwkeurige beschrijving van de te migreren data van groot belang. Zo'n lijst bevat tellingen van aantallen agenda's per commissie, per jaar; de aantallen documenten per commissie dan wel per categorie en de dataomvang per document. Onze vraag is: Kan de opdrachtgever waarborgen dat deze informatie inderdaad beschikbaar wordt gesteld, zodat opdrachtnemer aan de hand van de opgave kan controleren of de data inderdaad geleverd is? 3 - Zo niet, kan de opdrachtgever aangeven hoe hij verwacht dat de kwaliteit van de migratie wordt geborgd? 4 - Een vraag rond de samenhang tussen bestanden uit verschillende bronnen. Wanneer er data in verschillende systemen is opgeslagen die verband houden met elkaar, is de vraag: op welke wijze is het verband zichtbaar. Of moet dat verband handmatig gelegd worden? Bijvoorbeeld: als sprekers op verschillende manieren bekend zijn in iBabs en Streamovations, is het niet mogelijk om automatisch samen te voegen. Het feitelijke verband ontbreekt dan dus. Onze vraag is: Op welke wijze draagt de opdrachtgever er zorg voor dat er samenhang is tussen de data? Of kan dit pas tijdens de migratie worden bepaald? In dat laatste geval is onze vraag om de kosten van de migratie uit de aanbesteding te houden omdat het op dit moment onvoorspelbaar is hoeveel werk er mee gemoeid zal	Op dit moment is het voor ons niet mogelijk om de omvang, structuur en samenhang van de data weer te geven. Daarom passen wij het prijzenblad aan waardoor de migratiekosten geen onderdeel van de beoordelingsprijs meer zijn. De migratiekosten dienen wel opgegeven te worden en hebben het kenmerk van een stelpost. Als stelpost definiëren wij: "in het prijzenblad als zodanig aangeduide geldbedragen, welke in de prijsopgave zijn begrepen en ten laste waarvan nader in de opdracht beschreven uitgaven worden gebracht. Indien de som van de uitgaven, die ten laste van een stelpost worden gedaan, hoger of lager blijkt te zijn dan het bedrag van die stelpost, zal de afwijking worden verrekend.".

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
61		Kerncompetentie 2 - Migratietraject - Bijlage C Referentieverklaring	Kerncompetentie 2: Succesvolle implementatie, Klopt onze aanname dat bij deze kerncompetentie ook een geslaagd migratietraject moet hebben plaatsgevonden bij de referent?	De volledige beschrijving van de kerncompetentie vindt u in paragraaf 3.2.3 van het aanbestedingsdocument. Het is ons niet duidelijk wat u bedoelt met 'migratie'. Als u daarmee bedoelt 'conversie van bestaande data' dan is ons antwoord "ja".
62		Ondertiteling - PvE - 4. Specifieke Eisen Eis 80	Is de gemeente bereid om een woordenlijst aan te dragen om de kwaliteit van de on demand ondertiteling te bevorderen?	Indien nodig bekijken wij de woordenlijst gezamenlijk.
63		Groepen aanmaken (gebruikersgroepen) - PvE - Specifieke eisen - Eis 29	In genoemde eisen omschrijft u groepen te willen aanmaken om efficiënt rechten toe te kennen. Onze oplossing voorziet in deze functionaliteit, maar vereist dat het aanmaken van gebruikersgroepen door opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Onze ervaring leert namelijk dat het toekennen van rechten op rol- en persoonsniveau gebeurt. Dit om individuele rechten zorgvuldig te beheren met het oog op afwijkende verantwoordelijkheden en rechten binnen een organisatie. Bent u akkoord met deze invulling van de vereisten?	Niet akkoord, wij willen zelf gebruikersgroepen aan kunnen maken.
64		PvE - 8. Informatieveiligheid en privacy eis 25	Het aanvragen en verkrijgen van een VOG kan enige tijd in beslag nemen. Opdrachtgever zal haar vordering tot het beschikbaar hebben voor een VOG daarom tijdig aan Wederpartij meedelen, zodat het aanvragen ruimschoots voor de termijn van drie werkdagen kan zijn afgerond. Aangezien het overleggen van een VOG overeenkomstig de AVG alleen onder strikte voorwaarden is toegestaan, zullen uitsluitend voor sleutelpersonen VOG's worden aangevraagd en kan Wederpartij volstaan met een garantie dat er geen belemmeringen zijn voor de medewerker om te worden ingezet (in plaats van het overleggen van de volledige VOG). Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Als de opdrachtnemer de garantie geeft dat de medewerker is gescreend met een VOG dan is het daadwerkelijk overleggen van een volledig VOG niet noodzakelijk. De garantie dat er geen belemmeringen zijn is niet voldoende.
65		PvE- 7. Architectuur en koppelingen - eis 28	Gezien onze applicatie geen ontvangende mailserver heeft, kan internet.nl onze DANE implementatie niet testen. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat wij deze implementatie op een andere nader overeen te komen wijze aantonen?	Als de eis bewezen kan worden, is dat acceptabel.
66		Woordelijke verslaglegging raadsvergaderingen	In het prijzenblad vraagt u een tarief voor de woordelijke verslaglegging raadsvergaderingen. Er zijn meerdere varianten van woordelijke verslaglegging. Kunt u toelichten voor welke variant u hier een prijsopgave wilt ontvangen? Kunt u daarnaast een voorbeeldverslag meesturen zodat elke inschrijver van dezelfde verslagvorm kan uitgaan?	Het gaat hier een mogelijkheid, indien wenselijk. Het betreft een woordelijke weergave van hetgeen er gezegd is tijdens een vergadering per woordvoerder.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67		Doorberekeningen - Prijzenblad	Om foutieve berekeningen te voorkomen is het gebruikelijk dat de inschrijver in een prijzenblad enkel een 'Prijs per eenheid' dient in te vullen waardoor automatisch wordt doorgerekend met eenheden tot totaalsommen. In uw prijzenblad zien we dat er niet overal eenheden zijn ingevuld in kolom D of dat er niet doorgerekend wordt tot totaalbedragen. Met betrekking tot de éénmalige kosten: In uw prijzenblad zien we dat er wel verwijzingen staan (Cel E6 -> F28) maar dat Cel F28 niet automatisch alle subtotalen éénmalige kosten bij elkaar optelt. Met betrekking tot de jaarlijkse kosten: In het prijzenblad zien we dat enkel Nr. 1 Licentiekosten rekent met een eenheidsgetal (60) waardoor in kolom H een totaal ontstaat. Bij de regels 3 t/m 17 is zijn geen eenheden gegeven waardoor dit totaal niet ontstaat. (klopt het dat NR 2 hier ontbreekt?) Met betrekking tot de kansen: Naast NR 2 wordt er geen doorberekening gemaakt in kolom G. Zou u een vernieuwd prijzenblad kunnen versturen waarbij, door het invoeren van een prijs per eenheid automatisch de subtotalen ontstaan én deze subtotalen automatisch tot een totaal van éénmalige/jaarlijkse kosten leiden?	Ja, wij publiceren een nieuw tarievenblad bij deze nota van inlichtingen.
68		PVE – Beheer en gebruik – Eis 22	Het is in ons systeem voor functioneel beheerders mogelijk om beheerrechten toe te kennen op module-niveau, zodat ook aan andere accounts beheerrechten kunnen worden toegekend, zoals bijv. een griffiemedewerker. Het beheer over accounts kan alleen door geautoriseerde personen bij opdrachtnemer worden toegekend om de informatieveiligheid optimaal te borgen en te voorkomen dat onduidelijk wordt wie rechten heeft om accounts aan te maken, wijzigen en verwijderen. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat het toekennen van functioneel beheerder-rechten via ons als opdrachtnemer verloopt, terwijl andere beheerrechten door de functioneel beheerder zelf beheerd kunnen worden?	Niet akkoord, wij willen zelf beheerrechten toe kunnen kennen. Deze functionaliteit zal belegd zijn een of enkele personen. Bij onvoorziene omstandigheden moet het mogelijk zijn, om zonder tussenkomst van de leverancier, zelf beheerrechten toe te kennen.
69		PVE – Beheer en gebruik – Eis 10	Het is ons niet geheel duidelijk wat opdrachtgever met deze eis bedoeld. Kunt u toelichten wat u in het RIS wilt aanpassen m.b.t. sleutelinformatie?	Zie het gegeven antwoord op ref 14.
70		PVE – Beheer en gebruik – Eis 9	Het is ons niet geheel duidelijk wat opdrachtgever met deze eis bedoeld. Kunt u toelichten en/of voorbeelden geven welke registratie-behoefte u heeft en welke referentietabellen ingericht of aangepast dienen te worden?	Zie het gegeven antwoord op ref 27

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
71		PVE – Beheer en gebruik – Eis 6	Wij begrijpen dat uitgebreide autorisatie op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld-, proces- en documentniveau belangrijk is voor het waarborgen van informatieveiligheid en toegangsbeheer binnen het systeem. Ons systeem beschikt over een uitgebreide rechten- en rollenmatrix met vele mogelijkheden om informatieveiligheid te borgen. Hoewel dit niet in alle gevallen exact de specifieke autorisatieniveaus omvat zoals beschreven, bieden wij daarmee wel een hoog niveau van flexibiliteit en controle. Wij gaan graag in de designfase met de opdrachtgever in gesprek om te kijken welke specifieke autorisatiebehoeften er zijn en hoe we hier zo goed mogelijk invulling aan kunnen geven binnen de mogelijkheden van ons systeem. Is dit voor de opdrachtgever een acceptabele aanpak om te komen tot een passende oplossing?	Zie het gegeven antwoord op ref 12, als dat antwoord niet volstaat wilt u dan in de 2e NvI uw vraag nader specificeren? Dan kunnen wij beter beoordelen of dat een acceptabele aanpak is.
72		PVE – Gegevensmanagement – Eis 1 en 2	Wij begrijpen dat de mogelijkheid om standaard managementrapportages te maken evenals het zelfstandig aanmaken van raadpleeg-query's, belangrijk is voor de flexibiliteit en het inzicht in het systeem. Onze oplossing voorziet in deze functionaliteit, maar vraagt voor specifieke rapportages en toegang tot alle velden uit de database de tussenkomst van onze specialisten om optimale veiligheid en nauwkeurigheid te waarborgen. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat wij deze ondersteuning bieden, zodat de benodigde managementrapportages en query's (conform de vereisten) beschikbaar zijn?	Akkoord.
73		PvE – Architectuur en koppelingen – Eis 34, 35 & 36	Opdrachtgever is verplicht om een toegankelijkheidsverklaring op te stellen en daarvoor een A of B score te behalen. Voor onze software wordt opdrachtgever daartoe in staat geacht door de rijksoverheid: https://www.digitoegankelijk.nl/ondersteuning/algemene-onderzoeken-platforms-en-apps/raadsinformatie/notubiz Hiermee voldoet opdrachtgever aan de wettelijke eis. Bevindingen worden opgepakt in overleg. Gaat opdrachtgever akkoord met deze invulling van de eis?	Niet akkoord.
74		Service Levels - PvE – Service 13	De genoemde service levels in het programma van eisen, tabblad 13, geven een categorie, reactietijd en oplostijd weer. De genoemde oplostijden zijn in onze ogen praktisch onuitvoerbaar. Kunt u toelichten hoe u bij deze oplostijd komt? Is er ruimte voor aanpassingen in benoemde service levels, rekening houdend met de praktische uitvoerbaarheid. Ons voorstel zou zijn: 1) Blocker (incidenten waarbij een kritisch business proces volledig stilstaat) oplostijd zelfde dag (minimaal een work-around) / live uitzending < 1 uur 2) Critical (Incidenten waarbij een kritisch business proces niet meer functioneert, maar waarbij de overgebleven functionaliteit een work-around mogelijk is) oplostijd 12 uur / live uitzending <4 uur. 3) Major (incidenten waarbij een niet-kritisch business proces beperkt of niet meer functioneert met gevolg dat gebruikers minder efficiënt kunnen werken) Oplostijd 2 werkdagen. 4) Minor (Problemen zonder hoge urgentie) Oplostijd 4 werkdagen 5) Trivial (overige incidenten bijv. cosmetische zaken of incidenten die geen of nauwelijks invloed hebben op de businessprocessen) oplostijd 7 werkdagen.	Akkoord indien bij punt 2 t.m. 5 de werking van het RIS behouden blijft en bij punt 1 deze werking binnen 1 uur weer is opgelost.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
75		ISAE-verklaring (PvE – Informatieveiligheid& privacy – Eis 17)	Wij begrijpen dat de jaarlijkse derden-verklaring, zoals de ISAE3402 type 2, essentieel is om de kwaliteit en betrouwbaarheid van onze dienstverlening te waarborgen. Momenteel zijn wij in het proces van het behalen van deze ISAE3402-verklaring en verwachten deze voor de start van de dienstverlening te hebben. Daarna is het mogelijk om deze jaarlijks aan te leveren. Gaat u hiermee akkoord?	Deze eis komt te vervallen. Dit is een standaard eis zoals die is opgenomen in het PvE en alleen van toepassing voor specifieke doeleinden en voor een RIS niet van toepassing.
76		PvE – 1 op te leveren documenten	In het programma van eisen vraagt u onder 1.Op te leveren documenten - 1 Architectuur en koppelingen o.a. een architectuurplaat op te leveren. Kun u ermee akkoord gaan de architectuurplaat in een leesbaar format te ontvangen? Zoals bijvoorbeeld A3?	Niet akkoord, graag digitaal aanleveren.
77		MDTO - PvE – Architectuur en koppelingen Eis 40	Opdrachtgever geeft aan dat het RIS per 1 januari 2025 MDTO dient te ondersteunen. MDTO is momenteel nog niet volledig voor raadsinformatie, waardoor er informatie zal ontbreken bij de overbrenging naar een e-Depot. Dit betreft bijvoorbeeld aanvullende metadata zoals stemmingen, sprekersinformatie en specifieke metadatavelden. Het Nationaal Archief en de daarvoor opgestelde werkgroep heeft momenteel nog geen standaard metadatamodel als aanvulling op MDTO voor raadsinformatie vastgesteld. Gaat u ermee akkoord dat overbrenging tot aan de vaststelling gebruik maakt van het reeks beschikbare formaat TopX waarin reeds succesvolle overbrengingen hebben plaatsgevonden?	Niet akkoord. Nadere duiding nodig. TopX is een technische vertaling van het MDTO. Blijkbaar schiet deze te kort voor raadsinformatie omdat daar additionele metadata in opgenomen wordt. Graag nadere toelichting hoe het gebruik van TopX een gestructureerde oplossing biedt voor het overbrengen van additionele metadata
78		Toelichting wensen - Bijlage A1 Antwoordformulier Wensen	Kunt u naast het de 'Ja' 'Nee' kolom in het document antwoordenformulier wensen een kolom voor een toelichting opnemen. Op deze wijze kunt u een beter onderscheid maken tussen de verschillende aanbieders en de best passende oplossing kiezen?	Ja, wij publiceren bij deze nota van inlichtingen een aangepast antwoordformulier wensen. Echter van kiezen van de best passende oplossing is daarmee geen sprake. Immers de wensen worden niet inhoudelijk beoordeeld en kunnen alleen worden afgenomen bij de winnende inschrijver.
79		SROI - Protocol-SROI	Opdrachtnemer heeft de verplichting om 3% van de opdrachtsom in te zetten voor social return. Binnen onze branche zien we in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. De Commissie van Aanbestedingsexperts stelt dat bij dit type opdrachten een SR-% van 3% van de opdrachtsom niet proportioneel is. Is aanbestedende dienst bereid om dit percentage te verlagen naar 2% en uitsluitend te relateren aan de arbeidsgerelateerde kosten? Het lijkt inschrijver namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord. Normaal gesproken houden we 5 % SROI aan, dat hebben we verlaagd naar 3 %. Gezien de specialistische en intellectuele werkzaamheden kunnen wij akkoord gaan met 2% van de arbeidsgerelateerde kosten.
80		Aantal pagina's plan van aanpak implementatie en support - Aanbestedingsleidraad 5.3.2. K2 – Plan van aanpak implementatie en support	Onze ervaring leert dat voor een goede beantwoording en duidelijke invulling van het plan van aanpak implementatie en support er meer pagina's benodigd zijn dan 5. Zou u het aantal pagina's voor het onderdeel plan van aanpak implementatie en support willen verruimen naar 10 pagina's?	Akkoord.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
81		Eisen & Wensen - PvE - 9: archivering & dossiervorming	Voor het op de juiste manier bewaren en overbrengen van videotulen vanuit het BIS/RIS bestaat het Record Managment keurmerk te weten de ISO 16175 certificering. Bent u het ermee eens dat het opnemen van dit keurmerk en certificering in het programma van eisen borgt dat de videotulen op de juiste manier kunnen worden overgebracht naar het e-Depot?	Voor de videotulen wijken wij niet specifiek af en houden we het PvE aan. Voor eis 9.1 wijken wij wel af, met dien verstande dat aan deze eis moet worden voldaan op de gewenste datum van livegang, namelijk 7 juli 2025.
82		Koppeling met Join - PvE 7. Architectuur en koppelingen	Kunnen we ervan uitgaan dat uw zaaksysteem de StUF ZKN - koppeling ondersteunt?	Ja, Decos JOIN ondersteunt StUF ZKN en ook ZGW-API. https://wiki.decos.com/nl/jzd/stdinterface/serviceinterface/interfacebusiness https://wiki.decos.com/nl/jzd/jrn/products/majorrelease/vers202103/jzd/links/stdinterface/zgwapi
83		Referentieverklaring - Bijlage C Referentieverklaring	U geeft aan dat bij de referentieverklaring een tevredenheidsverklaring dient te worden toegevoegd. Het is gebruikelijk om deze ook te laten ondertekenen door de referent. Zou u dit kunnen toevoegen aan deze vraag?	Ja, een handtekening is vereist.
84		Releases en updates - PvE - 11. Beheer en gebruik eis 16	Elke vier weken voert inschrijver een release uit op ons Saas platform indien deze succesvol zijn getest op de acceptatieomgeving. Er wordt toegezien op een uitgebreid proces van kwaliteitscontrole alvorens we een 'GO' geven op het uitvoeren van de release. De releasedatum is niet door individuele klanten tegen te houden. Wel worden ingrijpende wijzigingen altijd beschikbaar gesteld via een "schakelbord-optie". Dit betekent dat we de functionaliteit releasen naar productie, maar dat we in overleg met de klant bepalen wanneer deze wordt ingeschakeld. Voor ad hoc verstoringen met een kritisch of blokkerend karakter is het mogelijk om een tussentijdse fix aan te bieden die los van de release kan worden ingepland. Kunt u akkoord gaan met deze werkwijze?	Akkoord.
85		Besturingssystemen - PVE - algemene systeemeisen - eis 16/30	Ter ondersteuning van device onafhankelijk werken bieden we voor alle gebruikers een webapplicatie die op alle type devices kan worden geraadpleegd. Hiermee kunnen zowel laptop, tablet als telefoongebruikers op de verschillende besturingssystemen (iOS, Android en Windows) werken. Daarnaast bieden we voor de iPad een native app waarmee eindgebruikers kunnen werken. Kunt u akkoord gaan met het aanbieden van een webapp als invulling van de genoemde eis?	Wat betreft eis 16 akkoord, de verwijzing naar eis 30 begrijpen wij niet, dit tabblad heeft namelijk maar 23 eisen.
86		Migratie kosteloos - PVE - Functionaliteit algemeen - eis 28	Het betreft uw eigen data waar u geen kosten voor hoeft te betalen. Wij vragen alleen reële kosten voor de inspanning rondom het veilig en duurzaam over te dragen aan een nieuwe leverancier. Kunt u hier mee akkoord gaan?	Wij begrijpen uw vraag niet. Het tabblad 'functionaliteit algemeen' bevat geen eis met nummer 28. Als u vraag 19 bedoelt van hetzelfde tabblad dan zijn wij akkoord met extra kosten die maximaal een halve dag mogen bedragen.
87		Metadatavelden informatieobjecten - PvE - Specifieke wensen - Wens 4	Opdrachtnemer neemt tijdens de implementatie zorgvuldig de tijd om samen met de aanbestedende dienst de metadatavelden in te richten bij de bijbehorende informatieobjecten. In samenspraak met de aanbestedende dienst kunnen eventuele wijzigingen door opdrachtnemer worden doorgevoerd. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord, als eventuele wijzigingen daarna ook kosteloos worden uitgevoerd is dat wat ons betreft ook toegestaan.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
88		Aanmaken documentsjablonen - PvE – Specifieke wensen – Wens 1 en 2	Opdrachtnemer heeft bewerkbare documentsjablonen in eigen beheer. Bewerkingen aan de sjablonen worden uitgevoerd door opdrachtnemer, in opdracht en overleg met opdrachtgever. Kan de aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, het is de bedoeling dat sjablonen voor moties en amendementen voor raadsleden in een bewerkbare vorm beschikbaar zijn zodat ze de zelf invullen en bewerken. Voor de griffie moet het mogelijk zijn om deze sjablonen inhoudelijk vorm te geven.
89		Aan- en afmelden - PvE – Specifieke eisen – Eis 50	De opdrachtnemer biedt gebruikers de mogelijkheid om een opengestelde activiteit toe te voegen aan de persoonlijke agenda van de gebruiker. Opdrachtnemer ziet dat referent gemeentes het aan- en afmelden voor activiteiten oplossen buiten het raadsinformatiesysteem. Gaat de aanbestedende partij akkoord met het omzetten van deze eis naar een wens?	Akkoord.
90		Voorkeursformaten - PvE - Specifieke eisen – Eis 31	De opdrachtnemer heeft bij eis 36 geen voorkeursformaten kunnen vinden. Zou de aanbestedende partij kunnen aangeven om welke formaten het gaat?	DOXC, XLSX (met meerdere tabbladen), CSV, PDF-A1, PDF-A2, JPG, JPEG, TIFF, PNG, WAV, MP4, MPEG4, EML, PPT, PPTX
91		Offline raadplegen - PvE - Specifieke eisen – Eis 2	De mobiele app biedt de mogelijkheid om reeds gedownloade documenten te raadplegen. Zonder internet is nog ongeopende data niet op te halen. Kunt u instemmen met deze uitleg?	Akkoord.
92		Nog te ontwikkelen functionaliteiten - PvE – Algemene systeemeisen – Eis 15	U vraagt naast de gevraagde functionaliteiten ook nog de onbekende te ontwikkelen functionaliteiten op te nemen in de prijs. Standaard vier-wekelijkse updates en verbeteringen van onze applicatie maken onderdeel uit van de aangeboden oplossing. Nog onbekende te ontwikkelen modules kunnen echter niet allemaal kosteloos worden aangeboden gezien de extra investering die het ook van de opdrachtnemer vraagt. Kunt u de eis in dat kader verduidelijken?	Zie het gegeven antwoord op ref 53: In deze eis komt de toevoeging 'inclusief nog onbekende, te ontwikkelen functionaliteiten' te vervallen.
93		Automatisch opslaan PvE - Algemene systeemeisen – Eis 9	Niet op alle plekken in de applicatie wordt het automatisch opslaan ondersteund. Dit om te voorkomen dat wanneer een gebruiker nog bezig is met het registreren van gegevens, deze al zichtbaar zijn voor een ander. In de agenda editor worden handelingen wel continu bijgehouden. Zo gaan er geen (concept) agenda's verloren bij incidenten. Om per ongeluk afsluiten te voorkomen zijn er browsermeldingen geïmplementeerd om de gebruiker te waarschuwen dat er gegevens verloren gaan bij deze handeling. Kunt u akkoord gaan met deze werkwijze voor het invullen van deze eis?	Akkoord.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
94		Escrow - PvE - Algemene systeemeisen – Eis 4	Wij kunnen in de voor ESCROW benoemde voorwaarden de data uitleveren aan opdrachtgever welke in andere oplossingen geïmporteerd kan worden. Daarnaast beschikken over de in de GIBIT voorwaarden bedoelde Exit-strategieën. Het eigenmachtig gebruiken en onderhouden van onze oplossing door opdrachtgever zien wij als niet-realistisch, ook gezien het feit dat deze software een Saas-oplossing is welke is bedoeld ook door andere organisaties gebruikt te worden. Bent u het ermee eens deze eis te laten vervallen?	In de GIBIT staat in artikel 36.1 en 36.2 het volgende: <i>"36.1 Gelet op de grote afhankelijkheid van Leverancier alsmede het continuïteitsrisico bij incidenten en calamiteiten (zoals faillissement) die er bij Dienstverlening op Afstand bestaat, verklaart Leverancier zich reeds nu voor alsdan bereid aanvullende afspraken met Opdrachtgever te maken teneinde voornoemde risico's te verkleinen . 36.2 De in het vorige lid bedoelde aanvullende afspraken kunnen onder meer bestaan uit (allen tegen een redelijke vergoeding): i. het maken van afspraken over het periodiek terug of aan een derde partij leveren van de door Leverancier verwerkte gegevens ('data-escrow'); en/of ii. het met een derde partij sluiten van een overeenkomst die ertoe strekt dat de betreffende derde partij zich hoofdelijk verbindt tot of borg staat voor de nakoming van de Overeenkomst; en/of iii. het met een derde partij sluiten van een (tripartite) overeenkomst die ertoe strekt dat de betreffende derde partij (voortdurend) over alle benodigde gegevens komt te beschikken om in voorkomend geval (een deel van) de ICT Prestatie uit de Overeenkomst – al dan niet op basis van een nieuwe overeenkomst – in plaats van Leverancier te kunnen (gaan) verrichten."</i> Als u hieraan kunt voldoen dan zijn wij akkoord.
95		Beheer en gebruik	In tabblad '11. Beheer en gebruik' van bijlage 'Bijlage A Programma van Eisen en Wensen - RIS gemeente Heemskerk 1.0 Definitief.xlsx' bij Nr. 29 wordt gevraagd dat de functioneel beheerder zelfstandig wachtwoordresets kan uitvoeren. Aanbestedende dienst wenst gebruik te maken van SSO via EntraID. Daarmee worden begrijpelijkerwijs geen wachtwoorden bijgehouden in de applicatie van de Geïnteresseerde. Is Opdrachtgever dan ook bereid deze eis te laten vervallen? Zo niet, waarom niet?	Zie het gegeven antwoord op ref 25.
96		Gegevensmanagement	In tabblad '10. Gegevensmanagement' van bijlage 'Bijlage A Programma van Eisen en Wensen - RIS gemeente Heemskerk 1.0 Definitief.xlsx' bij Nr. 5 wordt gevraagd dat de medewerkers van de Opdrachtnemer in bezit van een relevante en actuele (niet ouder dan een jaar) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De Geïnteresseerde heeft vanuit zijn ISO maatregelen genomen om op het moment voor indiensttreding van de werknemer een VOG aan te vragen en deze niet jaarlijks aan te vragen. Deze werkwijze is ook gangbaar bij werknemers in dienst van Gemeentes. Is Opdrachtgever bereid deze eis aan te passen zodat alleen een geheimhoudingsregister ondertekend dient te worden en zo nee waarom niet?	Wij begrijpen uw vraag niet, in deze eis wordt niet gevraagd naar een VOG. In de vraag met ref 97 stelt u een vergelijkbare vraag, wellicht is er iets niet goed gegaan met kopiëren? Zie verder het gegeven antwoord op ref 64.
97		Informatieveiligheid&privacy	In tabblad '8. Informatieveiligheid&privacy' van bijlage 'Bijlage A Programma van Eisen en Wensen - RIS gemeente Heemskerk 1.0 Definitief.xlsx' bij Nr. 25 wordt gevraagd dat de medewerkers van de Opdrachtnemer in bezit zijn van een relevante en actuele (niet ouder dan een jaar) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Geïnteresseerde heeft vanuit zijn ISO al maatregelen genomen om op het moment voor indiensttreding van de werknemer een VOG aan te vragen en deze niet jaarlijks aan te vragen. Is Opdrachtgever bereid deze eis aan te passen, zodat alleen een geheimhoudingsregister ondertekend dient te worden? Zo niet, waarom niet?	Zie het gegeven antwoord op ref 64.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
98		Architectuur en koppelingen	In tabblad '7. Architectuur en koppelingen' van bijlage 'Bijlage A Programma van Eisen en Wensen - RIS gemeente Heemskerk 1.0 Definitief.xlsx' bij Nr. 24 wordt gevraagd een jaarlijkse rapportage van de Disaster Recovery test en een halfjaarlijkse rapportage van een restore test. Geïnteresseerde beschikt over een primary en secondary database in de setup die beide ook naar een 2e datacenter zijn gesynchroniseerd. Hiermee wordt in feite een restore test volledig overbodig omdat er een permanente realtime restore is. Is aanbestedende dienst dan ook bereid om deze eis van de halfjaarlijkse restore test met deze argumentatie te laten vervallen? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord, tenzij er kan worden aangetoond dat er adequate restore mogelijk is.
99		Architectuur en koppelingen	In tabblad '7. Architectuur en koppelingen' van bijlage 'Bijlage A Programma van Eisen en Wensen - RIS gemeente Heemskerk 1.0 Definitief.xlsx' bij Nr. 13 wordt gevraagd geen lokale software te installeren. Bij gebruik van apps vanuit een appstore is een lokale installatie echter altijd vereist. Is aanbestedende dienst dan ook bereid deze eis aan te passen, zodat apps wel kunnen mogen worden geïnstalleerd?	Alleen voor mobiele devices, eis blijft bestaan voor laptops.
100		Specifieke Wensen	In tabblad '5. Specifieke Wensen' van bijlage 'Bijlage A Programma van Eisen en Wensen - RIS gemeente Heemskerk 1.0 Definitief.xlsx' bij Nr. 7 wordt gevraagd op verschillende type agenda's aan te kunnen maken op basis van kleuren. In verband met de digitale toegankelijkheid, waar veel gemeenten aan hechten en toe verplicht zijn, raadt Geïnteresseerde het gebruik van kleuren af in de te kiezen oplossing. Is aanbestedende dienst dan ook bereid deze wens te laten vervallen? Zo niet, waarom niet?	Zie ref 7. Kleuren kunnen gebruikers helpen het gevraagde sneller te vinden. Dit punt is om deze reden als wens opgenomen.
101		Specifieke Eisen	In tabblad '4. Specifieke Eisen' van bijlage 'Bijlage A Programma van Eisen en Wensen - RIS gemeente Heemskerk 1.0 Definitief.xlsx' bij Nr. 94 wordt gevraagd het zoeken in markeringspunten in videobestanden te ondersteunen. In de oplossing van Geïnteresseerde worden markeringspunten van sprekers en agendapunten vastgelegd. Kan aanbestedende dienst met een concreet voorbeeld verduidelijken hoe en je zoekt in een videobestand op een markeringspunt?	Tijdens de vergadering geeft de griffie aan wanneer er gestart wordt met het betreffende agendapunt. Tijdens de vergaderingen wordt m.b.v. de microfoonkastjes een markeringspunt geplaatst zodra een spreker begint met spreken en wanneer de spreker klaar is. Het starten van een agendapunt en het starten door een spreker zijn de markeringspunten waarop gezocht moet kunnen worden.
102		Algemene systeemeisen	In tabblad '2. Algemene systeemeisen' van bijlage 'Bijlage A Programma van Eisen en Wensen - RIS gemeente Heemskerk 1.0 Definitief.xlsx' bij Nr. 9 wordt gevraagd om direct alle handelingen op te slaan in het systeem. In de oplossing van Geïnteresseerde voor tientallen gemeenten wordt soms bewust niet nog opgeslagen omdat je soms wil dat het niet voor anderen te zien is. Daarom geeft de oplossing van Geïnteresseerde een waarschuwing als je een pagina verlaat zonder dat je op opslaan hebt geklikt met de mogelijkheid om dan toch op te slaan. Zou dit ook voor u voldoen? Zo niet, waarom niet?	Akkoord.
103		Bijlage D Tarievenblad	De totale éénmalige kosten in cel F28, lijken niet correct door te rekenen (formule =C28*E28 i.p.v. =SOM(F12:F27). Is onze constatering juist? Zo ja, mogen Inschrijvers dan een aangepast prijzenblad ontvangen?	Ja, wij publiceren een nieuw tarievenblad bij deze nota van inlichtingen.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
104		PVE – Beheer en gebruik – Eis 25, 26 en 27	Opdrachtgever beschrijft een specifieke functionaliteit die in ons systeem op een andere wijze wordt ingevuld. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat deze eisen ook op een alternatieve wijze kunnen worden ingevuld en dat er in de designfase van de implementatie met opdrachtgever wordt gekeken naar de benodigde inrichting en hoe we hier zo goed mogelijk invulling aan kunnen geven binnen de mogelijkheden van ons systeem?	Als de kern van de eis blijft behouden en de functioneel beheerder (griffie) zelf het beheer uit kan voeren zoals is gevraagd dan is een alternatieve wijze akkoord. Indien dit niet mogelijk is dan zijn wij niet akkoord, in de 2e NvI kunt u hier specifiekere vragen over stellen.