

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
124	Nv1 - 31 en PvE - 85	Wijzigingen worden eerst getest en na een testperiode doorgevoerd naar productie. Als leverancier voeren wij zelf alle benodigde tests uit, aangezien het product gestandaardiseerd is. Dit betekent dat de opdrachtgever geen eigen testcapaciteit hoeft in te zetten, wat de gemeente Heerenveen inspanning bespaart. Nieuwe releases worden gelijktijdig aan de gehele markt beschikbaar gesteld. Wij zullen tijdig communiceren over de aanstaande wijzigingen in een nieuwe release. Is deze werkwijze akkoord voor de opdrachtgever of wil de opdrachtgever vasthouden aan het zelf testen van een release?	Deze werkwijze is akkoord voor opdrachtgever.
125	Nv1 - 61 en PvE - 105	Inschrijver kan helaas nog steeds niet opmaken wat opdrachtgever hier van inschrijver wenst. Zou inschrijver de eis willen verduidelijken. Wat moet het portaal van inschrijver kunnen om dit te ondersteunen?	We hebben het hierover formulieren zoals voorgeschreven door het NVVK, dit betreft standaard formulieren. Zie voor meer informatie de volgende link: https://www.nvbk.nl/kennisbank-detail/2023/06/13/Brievenboek . Wij gaan ervan uit dat bijvoorbeeld een overeenkomst budgetbeheer, ondertekend door inwoner, is te uploaden in het clientenportaal.
126	Nv1 - 43	Signaleringen zijn zichtbaar in het clientdossier in het project. Ook kunnen doorlooptijden in een rapport uitgedraaid worden per project. Kunt u zich hierin vinden en bent u bereid de eis hierop aan te passen?	Oprachtgever is niet bereid om eis 3 aan te passen.
127	Nv1 - 44	Alle velden die noodzakelijk zijn voor het schuldregelen én voor de managementinformatie zijn verplichte velden. Hierdoor is de juiste input voor schuldregeling en management informatie geborgd, maar wordt de gebruiker niet overspoeld met velden die gevuld moeten worden als ze misschien (op dat moment nog) niet bekend zijn. Kunt u zich hierin vinden en bent u bereid de eis hierop aan te passen?	De verplichte velden conform de NVVK normen begrijpen wij. Opdrachtgever wenst hier nog wel toevoegingen aan te kunnen doen die we na gunning kunnen vaststellen.
128	Nv1 - 46	De basis zijn de NVVK modules. Doorlooptijden worden gemonitord en visueel weergegeven. De gebruiker wordt door het proces geleid doordat de uitstroom van een stap direct het juiste vervolg bepaald. Bent u akkoord dat wij dit, bij inschrijving, in de demo aan u tonen?	Ja, opdrachtgever is hiermee akkoord.
129	Nv1 - 47	In onze applicatie kunnen gegeneerde brieven niet meer aangepast worden. Klopt het dat uw vraag vanuit bijvoorbeeld een heroverweging aan meerdere schuldeisers met ieder een eigen motivatie is ontstaan? Dit ging voorheen inderdaad door de brieven op te roepen en in Word per brief de motivatie toe te voegen. In onze applicatie typt de gebruiker per weigerende schuldeiser de motivatie in het scherm, deze wordt ook daar opgeslagen (en is dus in de applicatie terug te lezen) en in de juiste brief getoond. Bent u het met ons eens dat door deze oplossing het aanpassen van brieven in Word niet meer nodig is? Wilt u deze eis herzien in 'Per brief moet de juiste informatie ingegeven kunnen worden'?	Oprachtgever kan zich hierin vinden en zal de eis herzien. Eis 38 wordt als volgt aangepast: De applicatie biedt de mogelijkheid standaard brieven met de juiste informatie aan te passen.
130	Nv1 - 68	Acties: deze kunnen in de beheermodule naar eigen wens worden aangemaakt. Acties die wij als leverancier meeleveren kunnen op niet actief gezet worden indien deze niet gebruikt gaan worden. Events: wij gaan een vervolgstap zetten. Naast de events die wij als leverancier inrichten kunnen er eigen events ingericht gaan worden. Events die wij meeleveren kunnen in termijn aangepast worden door de beheerder of key-user. Acties komen op naam van de begeleider en deze kan indien gewenst de actie op naam van een collega zetten. Kunt u zich hierin vinden?	Oprachtgever kan zich vinden in het feit dat acties op naam van een collega gezet kunnen worden.
131	Nv1 - 7	Nieuwe functionaliteit die als een nieuwe module op de markt wordt gebracht valt niet binnen het Onderhoud. Bent u het daar mee eens?	Hier is opdrachtgever het mee eens.

132	NV11 Referentie 7	<p>Helaas wijst u ons voorstel af. Niet alle risico's van Artikel 10 van de GIBIT zijn op een goede manier door onvoorziene situaties zoals door u aangeven met artikel 11.3 te ondervangen. Artikel 10 van de GIBIT heeft ook het risico in zich dat inschrijver bij het in de toekomst ontwikkelen van nieuwe functionaliteit (nieuwe modules of producten) daar geen vergoeding voor mag vragen. De prijzen hiervan zijn vanzelfsprekend bij de inschrijving nog niet bekend. Als dat niet kan, worden de kosten van de inschrijving nodeloos verhoogd.</p> <p>Kunt u bevestigen dat wij voor nieuw te ontwikkelen functionaliteit aanvullende kosten in rekening mogen brengen als en wanneer de situatie zich voordoet zodat wij daar niet nu reeds rekening mee hoeven te houden, hetgeen o.i. in beider voordeel is? Of kunt u een alternatief voorstellen om dit risico te beperken?</p>	Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen hier later over in gesprek gaan voor het eventueel in rekening brengen van aanvullende kosten.
133	NV11 Referentie 10	<p>Bedankt voor de verduidelijking van het facturatieschema. Wij zijn van mening dat het niet proportioneel is om de periodieke onderhoudsvergoedingen volledig afhankelijk te maken van de integrale acceptatie terwijl u de oplossing voor productieve doeleinden gebruikt en vanaf dat moment ook gebruik maakt van de servicedesk. Aan de andere kant begrijpen wij dat u nakomingsgarantie wenst. Wij stellen de volgende aanpassing voor:</p> <p>- Onderhoudskosten - 70% verschuldigd en facturering na operationele in gebruik name en 30% na integrale acceptatie</p>	<p>Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Het factuurschema komt er als volgt uit te zien:</p> <p>Met betrekking tot eenmalige vergoedingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking; - 40% verschuldigd en facturering nader overeen te komen na gunning en na gezamenlijke vaststelling implementatieplan en de fasering daarbinnen; - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie. <p>Met betrekking tot periodieke vergoedingen conform opbouw prijzenblad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderhoudskosten - 70% verschuldigd en facturering na operationele in gebruik name en 30% na integrale acceptatie - Hostingkosten - 100% verschuldigd en facturering na technische oplevering - Licentiekosten - 100% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie - Overige jaarlijkse kosten - 100% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie - Derdenprogrammatuur - 100% verschuldigd en facturering bij levering conform GIBIT artikel 11.2 en 11.12.
134	NV11 Referentie 90	De oplossing biedt meerdere mogelijkheden om dossiers te rapporteren met relevante informatie, te bewaken en deze achteraf te raadplegen. Helaas is met de beschikbare informatie uw vraag niet goed te beantwoorden. Kunt u aangeven wat u verstaat onder een dynamisch document door dossier rapportage, wat het doel is van deze rapportage en wie de ontvanger / gebruiker van deze rapportage is?	Een document wat gedurende de looptijd van het dossier bewerkt kan worden.
135	NV11 Referentie 96	Mocht blijken dat de door ons voorgestelde oplossing niet toereikend is en wij bieden naast het voorgestelde, in de nabije toekomst, een API (voor gebruik binnen BI toepassingen). Is dat dan een goede invulling van de eis?	Als dit voor januari 2027 is, volstaat dit.
136	NV11 Referentie 98	Het is in onze ogen niet acceptabel dat u het risico loopt ingevoerde data van de afgelopen 24 uur te verliezen. Wij stellen voor uit te gaan van een maximaal data verlies van 4 uur en maximale hersteltijd van 8 werkuren. Bent u bereid de eis hierop aan te passen? Indien u niet bereid bent, is dit voor inschrijver een reden om niet in te schrijven.	Door deze aanpassing zouden mogelijk andere inschrijvers worden uitgesloten, wat voor ons reden is om de eis niet te wijzigen. Wel gaan wij akkoord met het minimaliseren van het RPO tot 4 uur.
137	NV11 Referentie 99	Wij verwachten gezien uw antwoord dat het niet noodzakelijk is om de resultaten bij ons op kantoor in te zien maar bent u bereid de eis aan te passen zodat de resultaten, na het ondertekenen van een passende NDA, op het kantoor van de inschrijver kunnen worden ingezien, op voorwaarde dat artikel 25 van de GIBIT 2023 ongewijzigd van kracht blijft?	Opdrachtgever is bereid om akkoord te gaan om na ondertekening van een passende NDA de resultaten dan wel op kantoor van de inschrijver, dan wel op een andere manier in te zien.
138	Offerteaanvraag - Applicatie schuldhelpverlening.pdf	In de offerte aanvraag is "Bijlage 07 - Model Service Level Agreement (SLA)-v01.3.pdf" opgenomen maar staat nergens dat het onderdeel uitmaakt van de eisen (niet in de overeenkomst en niet in het PVE). In antwoord op vraag 8 geeft u dat "Bijlage 07 - Model Service Level Agreement (SLA)-v01.3.pdf" het uitgangspunt is en kan worden aangevuld. U vermeld niet "worden gewijzigd". De model SLA wijkt sterk af van onze standaard SLA die wij aan al onze klanten bieden. Het is voor ons onmogelijk om voor al onze klanten een afwijkende SLA overeen te komen. Kunt u bevestigen dat "Bijlage 07 - Model Service Level Agreement (SLA)-v01.3.pdf" een wens is en waar de ruimte zit om de SLA op maat af te stemmen met inschrijver?	Dit kan opdrachtgever bevestigen.

139	Bijlage 07 - Model Service Level Agreement (SLA)-v01.3.pdf	<p>"Bij het behandelen van incidenten werken wij volgens een vaststaande methode met al onze klanten die zeer gebruikelijk is binnen gemeenten. Hierbij houden wij rekening met:</p> <p>1. De mate van verstoring van het bedrijfsproces (Hoog - bedrijfskritieke processen werken niet, Midden - ondersteunende processen kunnen niet of niet volledig uitgevoerd en Laag - geen of verwaarloosbaar gedeelte)</p> <p>2. Het aantal getroffen (Hoog - vrijwel alle medewerkers, Midden - een aanzienlijke groep medewerkers en Laag - een of enkele medewerkers).</p> <p>Op basis van deze beide aspecten bepalen wij de prioriteit van een incident (1 (spoed) t/m 5).</p> <p>Bent u bereid deze werkwijze over te nemen in de af te sluiten SLA? Indien u niet bereid bent op dit punt af te wijken van uw Model SLA is dit voor leverancier een reden om niet in te schrijven."</p>	Na eventuele gunning zullen wij hier nadere afspraken over maken. Zie ook het antwoord op vraag 138.
140	Bijlage 07 - Model Service Level Agreement (SLA)-v01.3.pdf	<p>"Bij het behandelen van incidenten werken wij volgens een vaststaande methode met al onze klanten die zeer gebruikelijk is binnen gemeenten. Hierbij houden wij rekening met:</p> <p>De response en afhandeltijden die wij hanteren worden bepaald aan de hand van de gestelde prioriteit.</p> <p>Wij hanteren de volgende responsetijd: 1 = max 1 werkdag, 2 = max 8 werkuren, 3 = max 16 werkuren, 4 =max 32 werkuren, 5 = max 1 kwartaal.</p> <p>Wij hanteren de volgende afhandeltijd: 1 = max 12 werkuren, 2 = max 5 werkdagen, 3 = max 10 werkdagen, 4 =max 20 werkdagen, 5 = in overleg.</p> <p>Het doel is minimaal 80% van de calls binnen de response-/ afhandeltijd gemeten op basis van de rapportageperiode te behalen.</p> <p>Bent u bereid deze werkwijze over te nemen in de af te sluiten SLA? Indien u niet bereid bent op dit punt af te wijken van uw Model SLA is dit voor leverancier een reden om niet in te schrijven."</p>	Na eventuele gunning zullen wij hier nadere afspraken over maken. Zie ook het antwoord op vraag 138.
141	Bijlage 07 - Model Service Level Agreement (SLA)-v01.3.pdf	<p>Bij het behandelen van incidenten werken wij volgens een vaststaande methode met al onze klanten die zeer gebruikelijk is binnen gemeenten. Hierbij houden wij rekening met het volgende:</p> <p>Een incident kan leiden tot wijzigingen in de software. Wijzigingen in de software met prioriteit 1 (Spoed) leveren wij maximaal in 5 werkdagen en worden geleverd via een tussentijdse update. Wijzigingen in de software met prioriteit 2 leveren wij in maximaal 12 weken en worden beschikbaar gesteld in de volgende release. Wijzigingen in de software met prioriteit 3 of hoger leveren wij in een volgende release. Bij wijzigingen in de software met prioriteit 4 of hoger gebeurt de uitlevering in overleg.</p> <p>Het doel is 80% van deze wijzigingen in de software binnen de doorlooptijd-/ uitlevering gemeten op basis van de rapportageperiode.</p> <p>De prioriteit van een 'wijziging' kan opnieuw worden bepaald, bijvoorbeeld omdat een workaround beschikbaar is gesteld waardoor het effect van het probleem direct is verminderd.</p> <p>Indien deze niet worden behaald gedurende meerdere achtereenvolgende meetperiodes is Opdrachtgever gerechtigd een verbeterplan te verlangen van opdrachtnemer om de prestaties alsnog binnen een redelijke periode te verbeteren waarmee de servicelevels wel gehaald worden.</p> <p>Bent u bereid deze werkwijze over te nemen in de af te sluiten SLA? Indien u niet bereid bent op dit punt af te wijken van uw Model SLA is dit voor leverancier een reden om niet in te schrijven.</p>	Zie ook het antwoord bij vraag 138. Wij zijn bereid om na eventuele gunning de SLA in afstemming op te stellen.
142	Bijlage 07 - Model Service Level Agreement (SLA)-v01.3.pdf	Onze servicedesk is 24/7 bereikbaar via ons helpdeskportaal en telefonisch op werkdagen bereikbaar van 8:30 tot en met 17:00 uur. Bent u bereid dit service window te accepteren?	Wij zijn hiertoe bereid.

143	NV1 - 57	Dank voor de toelichting. Ter verduidelijking vraagt inschrijver of u instemt met Zero Footprint SaaS-oplossing waarbij de software beschikbaar wordt gesteld via het internet en wordt beheerd door een externe leverancier. Het is hierbij van belang dat er geen lokale installatie van de software, add-ons of plug-ins vereist is. Gebruikers dienen via een internet browser toegang te krijgen tot de applicatie.	De inschrijvende partij wordt gezien als de externe leverancier. Hiermee is opdrachtgever akkoord.
144	NV1 - 69	In antwoord op uw vraag, op dit moment is dit nog niet in ontwikkeling.	Duidelijk. Wij zien dit graag in de gunningscriteria terug.