



Nota van Inlichtingen

ten behoeve van de Europese Openbare Aanbesteding

“Levering en onderhoud software voor de afvalbranche”

Datum: 25-09-2025

Deze nota van inlichtingen is opgesteld naar aanleiding van vragen, gesteld door verschillende aanvragers. Enkele vragen zijn mogelijk meerdere malen gesteld en deze zijn dan ook meerdere malen opgenomen in deze nota om kenbaar te maken dat deze vragen op dezelfde wijze zijn geïnterpreteerd.

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1	00 - Leidraad	15	I.	Bij paragraaf I. in de aanbestedingsleidraad eist u minimaal 5% inzet van de beheersfee ten behoeve van Social return. Uw organisatie is PSO gecertificeerd. Bent u bereidt Inschrijvers die ook een PSO certificaat hebben korting te geven op de SROI verplichting, iets wat zeer gangbaar is in de dienstverlening. Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Nee, uw voorstel wordt niet overgenomen.
2	00 - Leidraad	13	C	Wij hebben geen Cybersecurityverzekering en zouden deze specifiek voor HMS moeten afsluiten. Kan deze eis vervallen?	Met de eis omtrent een Cybersecurityverzekering wordt bedoeld dat de inschrijver passende maatregelen heeft getroffen om zich tegen cyberrisico's te verzekeren. Dit kan door middel van een specifieke Cybersecurityverzekering, maar ook door een bredere verzekering waarin cyberrisico's aantoonbaar zijn afgedekt.
3	00 - Leidraad	14	F	Dit is een zeer strakke eis, uitgaande van een standaard applicatie. Kan deze eis vervallen of iets ruimer geformuleerd worden?	Nee, deze alinea blijft ongewijzigd gehandhaafd.
4	00 - Leidraad	14	F	Onze ervaring met grote gemeenten / inzameldiensten is dat in de beginfase van het project de echte scope / wensen worden vastgesteld en in het plan van aanpak opgenomen. Dat geeft in de regel een veel betere scope dan uitgangspunt van de aanbesteding. Hoe kijkt HMS hier tegen aan?	Bij een Europese aanbesteding is de scope tijdens inschrijving duidelijk. Dat is essentieel voor een gelijk speelveld binnen een aanbesteding en vereiste van het aanbestedingsrecht. Het is niet mogelijk om de scope van een aanbesteding gedurende of na de aanbesteding te wijzigen.
5	00 - Leidraad	21	Boetebeding	Een dergelijk boetebeding is eenzijdig en getuigt niet van een partnership. Kan dit tweezijdig opgesteld worden. M.a.w. als de opdrachtgever in gebreke blijft dat dezelfde voorwaarden gelden? Of kan deze eis vervallen?	Opdrachtgever heeft niet ten doel om boetes uit te delen, maar past het toe als "stok achter de deur", indien inschrijver na laat om passende acties te ondernemen om afspraken die inschrijver is aangegaan na te komen. Dat moet ook de intentie van de inschrijver zijn. Dus zo lang de afspraken worden nagekomen zijn de boetes niet van toepassing. Daarnaast zal opdrachtgever dit met redelijkheid en billijkheid toepassen.
6	00 - Leidraad	21	Vaste kosten	Licentiekosten gaan in op het moment dat op de acceptatieomgeving gebruik wordt gemaakt van de SAAS infrastructuur en de software. Ook wij hebben hier kosten aan. Kan deze aangepast worden?	Licentiekosten dient u te verrekenen in post P2) Vaste kosten in het prijsinvulformulier.
7			Vaste kosten	Licenties worden standaard (voor al onze klanten) vooruit per kwartaal verrekend. Niet per maand. Is dat akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. De wijze waarop wordt gefactureerd is beschreven in alinea Facturatie op pagina 21 van de leidraad.
8	00 - Leidraad	25	Prijsindexatie	Het nu 2 jaar vastzetten van de prijs (door geen indexatie toe te staan verhoogt voor opdrachtgever onnodig de kosten van de eerste 2 jaar. Kan deze eis vervallen?	Nee, de opgenomen prijsindexatie blijft ongewijzigd.
9	00 - Leidraad	15	Beheersfee	Er staat dat er een social return verplichting is van 5% van de beheersfee. Wat is de beheersfee? Ik zie deze niet op het prijsblad terugkomen.	De post Prijs per maand onder P2) Vaste kosten in het prijsinvulformulier betreft de Beheersfee.
10	00 - Leidraad	21	Aantallen en hoeveelheden slechts indicatief	Er staat in de Leidraad: "Aan de in de aanbestedingsdocumenten vermelde hoeveelheden en aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. De aantallen en hoeveelheden zijn slechts indicatief." Voor het bepalen van de inschrijfprijs door opdrachtnemer zijn aantallen gebruikers een belangrijke factor. Er staat dat deze indicatief zijn en er geen rechten kunnen worden ontleend.. Er zit een significant verschil in kosten en prijs voor 1 of 200 gebruikers. Daarnaast zijn er allerlei vaste kosten die niet gerelateerd zijn aan aantal gebruikers. Vraag: Mogen we uitgaan van een contract gedurende de looptijd voor minimaal de aantallen zoals genoemd in de Leidraad op pagina 4 , te weten: 40 kantoorgebruikers en 125 buitendienst gebruikers?	Nee daar mag u niet van uitgaan. De genoemde aantallen gebruikers zijn uitsluitend indicatief en bedoeld om inschrijvers een beeld te geven van de omvang. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Er is geen gegarandeerd minimum- of maximaal aantal gebruikers vastgesteld. Eventuele wijzigingen in aantallen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst in overleg en binnen de contractuele kaders worden afgestemd

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
11	00 - Leidraad	22	Vaste kosten (licentiekosten)	Er staat dat pas na de livegang de software in rekening mag worden gebracht. We beginnen echter al na ondertekening met de software te werken. Zie ook Eis E 1.44. Dit betekent dat we de omgevingen in de cloud dienen te activeren en hier zijn kosten mee gemoeid. Wij stellen het volgende facturatieschema voor : 40% na ondertekening. 30% na oplevering en goedkeuring van het implementatieplan. 15% na acceptatie. 15% na Go-Live. Kunt u akkoord gaan met dit facturatieschema?	Op pagina 21 staat hierover het volgende: "1. Eenmalige kosten De eenmalige kosten betreffen de kosten voor implementatie, waaronder begrepen projectleiding, consultancy en eventuele ontwikkelwerkzaamheden. Deze kosten mogen achteraf, gespreid per maand, worden gefactureerd gedurende de looptijd van het implementatieproject. De facturatie vindt plaats op basis van daadwerkelijk geleverde inspanningen en in overleg met de Opdrachtgever, waarbij een gespecificeerde onderbouwing per factuur wordt meegeleverd." Opdrachtgever wil hiermee en snelle correcte oplevering stimuleren en met name vertragingen voorkomen. Uw voorstel voor facturatie wordt niet overgenomen, deze alinea blijft gehandhaafd.
12	00 - Leidraad	23	Levertijdoverschrijding en opleggen boetes	"In de huidige aanbestedingsstukken is bepaald dat bij te late oplevering van software en/of interfaces direct opeisbare boetes gelden. Wij verzoeken u deze bepaling aan te passen, zodat een ingebrekestelling met een (redelijke) hersteltermijn wordt gehanteerd. De oplevering van software en interfaces is in de praktijk mede afhankelijk van de projectorganisatie van de opdrachtgever en van derden (zoals leveranciers van onderliggende systemen en koppelvlakken). Hierdoor kan de opdrachtnemer niet in alle gevallen volledige verantwoordelijkheid dragen voor eventuele vertraging. Wij vragen u derhalve de contractuele bepalingen hierop aan te passen, zodat risico's en verantwoordelijkheden evenredig worden verdeeld."	Zie antwoord vraag 5. Alinea "Levertijdoverschrijding" in de leidraad blijft ongewijzigd gehandhaafd.
13	00 - Leidraad	23	Levertijdoverschrijding en opleggen boetes	Er staat " <i>Indien de software en/of de vereiste interfaces niet volledig zijn opgeleverd binnen de overeengekomen termijn (zoals beschreven in de eisen E1.20 tot en met E1.32)</i> " Het betreft hier koppelingen met andere partijen. Vraag : Wat gebeurt er in het geval er een vertraging ontstaat buiten de schuld van opdrachtnemer, er zijn immers 2 applicaties die dienen te worden gekoppeld.? IS HMS bereid deze bepaling aan te passen?	Zie antwoord vraag 5. Alinea "Levertijdoverschrijding" in de leidraad blijft ongewijzigd gehandhaafd.
14	00 - Leidraad	23	Levertijdoverschrijding en opleggen boetes	Er staat dat een boete kan worden opgelegd indien er niet aan eis wordt voldaan " <i>waarbij volledige levering van de software dient te worden opgeleverd op de beschreven livedatum (zie eis E1.65)</i> " Hoe ziet de HMS vertragingen waar opdrachtnemer niets aan kan doen? Bijvoorbeeld een onvoorziene omstandigheid aan zijde van HMS waardoor er vertraging optreedt? IS HMS bereid deze bepaling aan te passen?	Zie antwoord vraag 5. Alinea "Levertijdoverschrijding" in de leidraad blijft ongewijzigd gehandhaafd.
15	00 - Leidraad	23	Locatie levering en/of dienstverlening	Er staat " <i>Alle goederen zijn voor rekening en risico van opdrachtnemer totdat deze volledig gebruiksklaar en storingsvrij aan opdrachtgever zijn opgeleverd.</i> " Wij stellen een facturatieschema voor de software: 40% na ondertekening. 30% na oplevering en goedkeuring van het implementatieplan, 15% na acceptatie. 15% na Go-Live. Kunt u akkoord gaan met dit facturatieschema?	Nee, dit is niet akkoord. Zie antwoord vraag 11.
16	07 - Concept OVK		Art. 3 (rangorde documenten)	Betekent de rangorde dat altijd de conceptovereenkomst boven de aanbestedingsleidraad en het PvE gaat, ook als dit leidt tot afwijking van de inschrijving ten nadele van opdrachtnemer?	Nee, dat betekent dit niet. Zie deze alinea in artikel 3.1: "Voor zover deze met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lagere genoemde, met uitzondering van toezeggingen in de inschrijving, ten voordele van Opdrachtgever, die afwijken van de andere documenten:..."

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
17	07 - Concept OVK		Art. 10 (duur en beëindiging)	Heeft opdrachtnemer ook een recht op tussentijdse beëindiging, bijvoorbeeld bij structureel tekortschieten van HMS, of ligt dit uitsluitend bij HMS?	In Artikel 10.5 staat dat Partijen bevoegd zijn de overeenkomst geheel danwel gedeeltelijk te ontbinden, indien de wederpartijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en ondanks schriftelijk tot nakoming te zijn gemaand haar tekortkoming niet kan of wil herstellen. Een ingebrekestelling kan achterwege blijven indien nakoming blijvend onmogelijk is. Dit artikel is zowel van toepassing op de inschrijver als op de opdrachtgever.
18	07 - Concept OVK		Art. 9 (facturering)	HMS kan betaling opschorten bij betwiste facturen. Geldt hiervoor een maximale opschortingstermijn en hoe wordt bepaald of de betwisting terecht is?	Mogelijke betwistingen zullen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum gemeld worden door opdrachtgever en bespreken met de inschrijver om vast te stellen of de betwisting terecht is en wat de hersteltermijn wordt.
19	07 - Concept OVK	4	startdatum	In de concept overeenkomst wordt benoemd: deze overeenkomst treedt in werking op 01 juli 2026 voor de duur van vier jaar en eindigt van rechtswege op 30 juni 2030. In de aanbestedingsleidraad (pagina 4) is echter sprake van het sluiten van de overeenkomst in week 51 van 2025. Kunt u het verschil uitleggen en/of de de daadwerkelijke planning verduidelijken?	Het sluiten ofwel het ondertekenen van de overeenkomst vindt plaats in week 51. De ingangsdatum van de overeenkomst is 01 juli 2026.
20	07 - Concept OVK			Wij leveren een standaard software systeem inclusief een standaard contract voor Levering en onderhoud. Om elkaar goed van dienst te kunnen zijn stellen we voor om het concept contract hiermee in lijn te brengen tijdens de verificatie fase.	Nee, dit is niet toegestaan. De mee gepubliceerde concept overeenkomst is leidend. Indien u een wijziging wenst, kunt u hierover een concrete vraag stellen. Vragen die voortvloeien uit deze nota van inlichtingen worden in behandeling genomen en dient u uiterlijk 29 september 2025 tot 12.00 in te dienen.
21	04 - KG criteria	7	Support	Wat zijn de verwachtingen omtrent support?	Support dient te voldoen aan de in de SLA opgenomen normen. De verdere inrichting kan na gunning worden afgestemd binnen deze kaders.
22	04 - KG criteria	div	Algemeen	Zit er een fasering in het project en in eventuele livegangen of beoogt HMS een livegang in één keer met alle functionaliteit die in de scope is opgenomen?	In de aanbestedingsdocumenten is geen verplichte fasering voorgeschreven. Beoogd wordt een geïntegreerde livegang; inschrijvers kunnen in hun plan van aanpak een faseringsvoorstel opnemen.
23	05 - Prijsinvulformulier	CHECK	Tab Prijsinvulformulier	Er Staat : <i>"De genoemde aantallen zijn fictief over de gehele looptijd van het contract en er kunnen geen rechten aan worden ontleend."</i> Voor het bepalen van de inschrijfprijs door opdrachtnemer zijn aantallen gebruikers een belangrijke factor. Er staat dat deze fictief zijn en er geen rechten kunnen worden ontleend.. Er zit een significant verschil in kosten en prijs voor 1 of 200 gebruikers. Daarnaast zijn er allerlei vaste kosten die niet gerelateerd zijn aan aantal gebruikers. Vraag: Mogen we uitgaan van een contract gedurende de looptijd voor minimaal de aantallen zoals genoemd in de Leidraad op pagina 4 , te weten: 40 kantoorgebruikers en 125 buitendienst gebruikers?	Zie antwoord vraag 10.
24	06 - AIV	3,3	Inkrimping of groei	Hier zullen afspraken over worden gemaakt. Wat is de maximale krimp? Vraag: Mogen we uitgaan van een contract gedurende de looptijd voor minimaal de aantallen zoals genoemd in de Leidraad op pagina 4 , te weten: 40 kantoorgebruikers en 125 buitendienst gebruikers?	Zie antwoord vraag 10.
25	06 - AIV	9,3	Boetes	Wij stellen voor om niet met direct opeisbare boetes en/of andere boetes te werken. We stellen voor om met ingebrekestellingen en hersteltermijnen te werken. Een vertraging is niet per definitie de opdrachtnemer aan te rekenen. Er kan ook aan de kant van opdrachtgever een vertraging ontstaan,. Is HMS bereid dit aan te passen?	Zie antwoord vraag 5.

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
26	06 - AIV			Wij leveren een standaard software systeem inclusief een standaard contract voor Levering en onderhoud. Om elkaar goed van dienst te kunnen zijn stellen we voor om de AIV hiermee in lijn te brengen tijdens de verificatie fase.	Tijdens de verificatiefase worden geen wijzigingen in de contractvoorwaarden doorgevoerd. Deze fase is bedoeld om te toetsen of de inschrijving voldoet aan de gestelde eisen.
27	03 - PVE		Algemene vraag	Het programma van eisen is gedetailleerd opgesteld. Wij hebben een SAAS applicatie die zo goed als alle functionaliteiten standaard afdekt, maar niet altijd op exact de door HMS beschreven wijze. Wenst HMS mee te gaan in de standaard oplossing of wenst HMS specifiek maatwerk voor die onderdelen die functioneel hetzelfde zijn, maar die door HMS heel gedetailleerd worden uitgevraagd?	Het PvE beschrijft wát de oplossing moet kunnen, niet hoe dit technisch moet zijn vormgegeven. Gelijkaardige standaardfunctionaliteit is toegestaan mits aan de eisen wordt voldaan.
28	03 - PVE		E1.02	Wij hebben planning functionaliteit in de webapplicatie, niet in een App. Is plannen via een App de bedoeling?	Er is geen eis opgenomen dat planningsfunctionaliteit via een app beschikbaar moet zijn. Een webapplicatie volstaat mits deze goed bruikbaar is op mobiele apparaten en voldoet aan de functionele eisen uit het PvE.
29	03 - PVE		E1.08	Teksten knippen plakken ja. Hele acties kopiëren natuurlijk alleen wanneer dat nuttig is (kopiëren werkorder bijvoorbeeld). Is dat akkoord?	De gevraagde functionaliteit betreft het kunnen hergebruiken van tekst. Het kopiëren van complete acties is alleen gewenst indien dit functioneel toegevoegde waarde heeft.
30	03 - PVE	2	1.10	Kunt u uitleg geven wat u hierbij verwacht vanuit de gebruiker?	De gebruiker moet bij het uitvoeren van een taak zelfstandig kunnen zien of deze succesvol of niet succesvol is uitgevoerd. Een tekst als "Opgeslagen o.i.d." is daarmee voldoende.
31	3 - PVE		E1.11	In deze eis staat dat er een acceptatieomgeving beschikbaar moet zijn die op verzoek kan worden geüpdatet met een kopie van productie/test. Dit is in de praktijk niet standaard aanwezig bij alle leveranciers. Kan HMS toelichten of een gelijkaardige oplossing (bijvoorbeeld een aparte testomgeving met gesynchroniseerde datasets) ook wordt geaccepteerd?	Een gelijkaardige oplossing, zoals een aparte testomgeving met gesynchroniseerde datasets, is toegestaan mits deze het doel van een representatieve acceptatieomgeving vervult. De technische inrichting is vrij te bepalen, mits de omgeving representatief is voor productie en veilig kan worden geüpdatet.
32	03 - PVE	2 & 4	1.11 & 1.44	In het Programma van Eisen wordt in E1.11 gevraagd dat de acceptatieomgeving op verzoek kan worden geüpdatet door middel van een kopie van de productie-/testomgeving. Tegelijkertijd stelt E1.44 dat de acceptatieomgeving geïsoleerd moet zijn en niet gekoppeld aan de productie-/testomgeving. Deze eisen lijken op gespannen voet te staan met elkaar, omdat het updaten van de acceptatieomgeving met een kopie van productie/test doorgaans (tijdelijk) een koppeling of data-overdracht vereist. Dit kan tot technische en organisatorische conflicten leiden. Kunt u toelichten hoe u verwacht dat inschrijvers met deze eisen omgaan? Is het toegestaan om (tijdelijk) een koppeling te maken voor het overzetten van data, of moet de isolatie strikt gehandhaafd blijven, ook bij updates? Wij willen voorkomen dat er tijdens de implementatie onduidelijkheid ontstaat over de interpretatie en uitvoering van deze eisen.	De acceptatieomgeving dient structureel geïsoleerd te zijn. Een tijdelijke, gecontroleerde data-overdracht om de omgeving te actualiseren is toegestaan mits beveiligingsmaatregelen worden toegepast.
33	03 - PVE	2	1.14	Volstaat het zoom optie van elke standaard browser in deze eis? Zo niet, kunt u uitleg geven hoe u dit voor uw ziet?	De standaard zoomfunctionaliteit van browsers volstaat, mits de webapplicatie goed blijft functioneren bij gebruik hiervan.
34	03 - PVE		E1.15	Een ERP wat 21QUBZ is, is niet bedoeld voor een mobiel device. Een planbord bekijken op een mobiel is vreemd. Daar is het niet voor bedoeld. Is dat akkoord?	Mobiele ondersteuning is vereist voor relevante gebruikersfuncties. Het planbord mag desktopgericht zijn zolang dit de buitendienstprocessen niet belemmert.
35	03 - PVE	2	1,16	AVG: Er wordt gevraagd om gegevens 'op één plek' vast te leggen (E1.16), wat in de praktijk lastig kan zijn als er koppelingen zijn met externe systemen waar mogelijk ook persoonsgegevens worden verwerkt. Hoe verwacht u dat inschrijvers omgaan met het op een plek vastleggen van gegevens als er sprake is van koppelingen met externe systemen?	De gevraagde centrale registratie betekent niet dat er technisch slechts één systeem mag zijn, maar dat er één leidende bron is voor de gegevens, met AVG-conforme koppelingen.

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
36	3 - PVE		E1.19 – E1.35	Zijn alle genoemde koppelingen knock-out eisen? Indien een koppeling (bijv. AFAS, Precia Molen) niet standaard beschikbaar is, kan dan een gelijkwaardige oplossing aangeboden worden, of volgt dan uitsluiting?	We volgen de letterlijke tekst bij de geformuleerde eisen: de Opdrachtnemer is bereid en in staat om een koppeling te maken met (bijv. AFAS, Precia Molen) en garandeert de oplevering van de koppeling binnen 6 maanden na het ondertekenen van het contract. Dus geen knock-out als het niet bij aanvang van het contract is. De applicaties zoals bijvoorbeeld AFAS of Precia Molen staan als applicatie zelf niet ter discussie en daar mag derhalve geen gelijkwaardige oplossing voor aangeboden worden binnen de kaders van de aanbesteding.
37	3 - PVE		E1.20 – E1.29	Als een koppelpartner niet tijdig kan leveren, ligt dit risico volledig bij opdrachtnemer, of wordt HMS dan geacht mee te werken aan een oplossing?	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de koppelingen. Indien een externe partij niet tijdig levert, zal HMS meewerken aan het vinden van een oplossing.
38	3 - PVE		E1.19 – E1.35	HMS verlangt dat opdrachtnemer koppelingen realiseert met diverse externe systemen. Kan HMS bevestigen dat eventuele kosten die door de andere partij (bijv. AFAS, Jewel of andere leveranciers) in rekening worden gebracht voor het realiseren of gebruiken van de koppeling, voor rekening van HMS komen en niet voor opdrachtnemer? Indien dit anders is, kan HMS aangeven hoe deze kosten moeten worden begroot en verantwoord in de inschrijving?	Kosten die door externe partijen (zoals AFAS, Jewel) in rekening worden gebracht voor het realiseren of gebruiken van koppelingen, komen voor rekening van HMS. Eigen ontwikkelkosten van opdrachtnemer vallen binnen de inschrijfprijs.
39	3 - PVE		E1.20 – E1.29	Inschrijver moet garanderen dat alle koppelingen binnen 6 maanden na ondertekening van het contract worden opgeleverd. Omdat de realisatie van deze koppelingen mede afhankelijk is van de medewerking van externe partijen (zoals AFAS, Jewel, Precia Molen), kan inschrijver deze termijn niet volledig garanderen. Kan HMS bevestigen dat opdrachtnemer alleen verantwoordelijk wordt gehouden voor de eigen inspanningen en niet voor vertragingen die aantoonbaar liggen bij de koppelingspartner? Kan HMS bovendien aangeven of een alternatieve termijn of 'inspanningsverplichting' in plaats van een harde resultaatsverplichting acceptabel is?	Bij aantoonbare externe vertraging wordt opdrachtnemer niet verantwoordelijk gehouden. De termijn van 6 maanden blijft het uitgangspunt, waarbij HMS ondersteuning biedt bij escalaties richting derden.
40	03 - PVE		E1.21	Ja, we hebben een standaard koppeling die meerdere klanten gebruiken. Is dat akkoord?	Een bestaande standaardkoppeling is toegestaan, mits deze voldoet aan de in het PvE gestelde functionele eisen.
41	03 - PVE		E1.25	Ja, we hebben een standaard koppeling die meerdere klanten gebruiken. Is dat akkoord?	Een bestaande standaardkoppeling is toegestaan, mits deze voldoet aan de in het PvE gestelde functionele eisen.
42	03 - PVE		E1.27	Ja, we hebben een standaard koppeling die meerdere klanten gebruiken. Is dat akkoord?	Een bestaande standaardkoppeling is toegestaan, mits deze voldoet aan de in het PvE gestelde functionele eisen.
43	3 - PVE		E1.28 (DVL)	Er wordt een verplichte koppeling met DVL gevraagd. Kan HMS toelichten wat dit precies inhoudt, wat de functionele scope van de koppeling is en of er technische documentatie beschikbaar is?	De koppeling met DVL betreft het beschikbaar stellen van uitgegeven milieustraatpas gegevens vanuit uw applicatie richting DVL, waarbij pasnummer, chipnummer, adres en type pas meegestuurd dienen te worden (zie document HMS Interfaceoverzicht) Tijdens deze fase van de aanbesteding wordt er geen technische documentatie beschikbaar gesteld. Het staat u vrij om in contact te treden met DVL.
44	3 - PVE		E1.34	In deze eis staat dat bij koppelingen waarvoor geen standaarden beschikbaar zijn, koppeling moet plaatsvinden op basis van REST API's, mits de koppelpartner dit ook kan. Dit betekent dat inschrijver verplicht is REST aan te bieden, maar dat dit niet voor alle tegenpartijen geldt. In het kader van uniformiteit, beheersbaarheid en dataveiligheid willen wij graag uitsluitend op basis van REST API koppelen. Kan HMS bevestigen dat alle koppelingen standaard op REST gebaseerd mogen worden en dat ook koppelpartners hierop aangesproken zullen worden?	REST API's zijn de voorkeursstandaard. Waar mogelijk worden koppelingen op REST gebaseerd, mits de koppelpartner dit ondersteunt. HMS kan derden hier niet toe verplichten.

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
45	03 - PVE		E1.35	Volledig gedocumenteerd is heel algemeen. Wat wordt hier verwacht?	Er wordt verwacht dat de documentatie voldoende is om de koppeling te kunnen beheren en onderhouden door de HMS organisatie.
46	3 - PVE		E1.35 (Open API)	Er wordt geëist dat de werking van het koppelvlak volledig is gedocumenteerd via Open API. Is het toegestaan om een gelijkwaardig alternatief te bieden, bijvoorbeeld een andere industriestandaard voor API-documentatie (zoals GraphQL schema's, GraphQL, Stoplight schema's, of WSDL bij SOAP)?	Open API is de voorkeursstandaard. Een gelijkwaardige industriestandaard (zoals GraphQL schema's of WSDL bij SOAP) is toegestaan mits deze dezelfde mate van volledigheid en machineleesbaarheid biedt.
47	03 - PVE		E1.36	Wat dient deze app te doen? Is dit voor orderuitvoering? Urenregistratie?	Deze app is bedoeld voor het ondersteunen van werkprocessen die onze medewerkers in de buitendienst uitvoeren (orderuitvoering en urenregistratie).
48	03 - PVE	3	1,36	Kunt u uitleg geven wat er wordt verstaan over raadplegen documentatie via de app of webapplicatie?	De oplossing moet gebruikers de mogelijkheid bieden om tijdens het werk relevante documenten te raadplegen binnen de applicatie (denk hierbij aan bijvoorbeeld een begeleidingsformulier).
49	03 - PVE		E1.39	De BI data is gedocumenteerd en beschikbaar, het 21QUBZ datamodel is gedocumenteerd en niet beschikbaar omdat klanten hier niet bij kunnen. Is dat akkoord?	Documentatie van de BI-structuur is akkoord, mits hiermee de benodigde informatie voor rapportageontwikkeling beschikbaar is.
50	03 - PVE	3	1,39	In een SaaS oplossing is het datamodel generiek voor alle klanten, het beschikbaar stellen van de datamodel is te technisch. Wij begrijpen uw eis ten dele, bedoelt u hiermee dat de rapportages bij elke release/wijziging moet blijven werken en eventueel nieuwe rapportages te moeten kunnen gemaakt? Wij werken namelijk met views op het datamodel. Is dit voldoende?	Het gebruik van gestabiliseerde views op het datamodel is toegestaan, mits deze stabiel blijven bij updates en nieuwe rapportages hiermee kunnen worden ontwikkeld.
51	3 - PVE		E1.40	We gaan er vanuit dat hiermee de BI tool wordt bedoeld. Klopt dat?	Nee, wij bedoelen hiermee uw oplossing om vanuit uw systeem operationele rapportages (zoals routelijsten, werkorders, weegbonnen e.d.) op te stellen.
52	3 - PVE		E1.41	Via BI geen probleem, via CSV of Excel zijn er door de data omvang restricties. Is dat akkoord?	Het is akkoord dat CSV/Excel technische beperkingen kent; BI is het primaire middel voor omvangrijke data-export.
53	3 - PVE		E1.42	Dat kan, maar altijd samen met 21south omdat 21QUBZ een SAAS applicatie is. Is dat akkoord?	Dit is akkoord, mits HMS op verzoek toegang tot de data kan laten realiseren met medewerking van de leverancier.
54	03 - PVE	3	1,42	Wat voor data-import gaat het om? Kunt u dit nader specificeren?	De gevraagde importfunctie ziet op het kunnen inlezen van bestaande gegevens (stam- en transactiedata) in gangbare formaten zoals CSV of XML. Denk hierbij aan milieupassen en bijvoorbeeld minicontainers.
55	03 - PVE		E1.43	wat bedoelt u met historische gegevens. Hoe kijkt u aan tegen huidige historische gegevens in uw huidige systeem	Met historische gegevens worden afgesloten opdrachten en transacties bedoeld die in uw systeem aanwezig zijn. Deze moeten beschikbaar blijven voor inzage en rapportage na afloop van het contract. We verwachten niet dat de historische gegevens uit ons huidige systeem overgenomen worden door de nieuwe leverancier.
56	3 - PVE		E1.46	Dit is op basis van voorgedefinieerde (kleine) rollen. Een gebruiker kan (uiteraard) meerdere rollen hebben. Is dat akkoord?	Dit is akkoord, mits de rollen fijnmazig en combineerbaar zijn per gebruiker.
57	3 - PVE		E1.47	Rollen zijn voorgedefinieerd door 21QUBZ. Is dat akkoord?	Voor gedefinieerde rollen zijn akkoord, mits deze combineerbaar zijn en aansluiten bij de processen van HMS.
58	03 - PVE	4	1.50 / 1.56	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om historische gegevens van inactieve accounts te bewaren en opvraagbaar te houden (E1.50), terwijl het systeem ook moet voldoen aan de AVG en mogelijkheden moet bieden tot verwijderen of anonimiseren van gegevens na vooraf ingestelde periodes (E1.56). Er worden echter geen specifieke bewaartermijnen genoemd. - Welke bewaartermijnen hanteert u voor historische gegevens van inactieve accounts, in het kader van de AVG?	De oplossing moet het mogelijk maken om per gegevenstype bewaartermijnen in te stellen conform de AVG en gegevens daarna te anonimiseren of verwijderen.

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
59	3 - PVE		E1.51	Rollen zijn voorgedefinieerd door 21QUBZ. Is dat akkoord?	Voor gedefinieerde rollen zijn akkoord, mits deze combineerbaar zijn en aansluiten bij de processen van HMS.
60	3 - PVE		E1.60	Dit is aanwezig (denk aan de BAG, Jewel koppeling ed), alleen de uitgebreide versie hoe HMS dit vereist is er niet. Wat ziet HMS hier als uitwisseling van gegevens?	Uitwisseling van gegevens betekent dat de in de PvE benoemde informatie beschikbaar en inzichtelijk moet zijn bij koppelingen met externe systemen. De manier waarop dit technisch wordt gerealiseerd, wordt later met de leverancier overeengekomen.
61	3 - PVE		E1.61	Deze vorm van uitgebreide logging is niet uitvoerbaar. Op belangrijke aspecten binnen 21QUBZ staat er functionele logging. Bijvoorbeeld op de werkdag van een medewerker, een planning, ed. Is dat akkoord?	Logging moet de herleidbaarheid van relevante acties waarborgen. Functionele logging is hiervoor voldoende.
62	3 - PVE		E1.63	Wel wie er vandaag is ingelogd is/geweest. Is dat akkoord?	Logging van ingelogde gebruikers is akkoord als onderdeel van bredere logging, maar niet als enige vorm.
63	3 - PVE		E1.65	Is de livegangdatum 1 januari 2027 absoluut of kan deze verschoven worden bij omstandigheden buiten invloed van opdrachtnemer?	De livegangdatum van 1 januari 2027 is absoluut.
64	03 - PVE	E 1,66	Cursus voorafgaand aan implementatie	"Inschrijver dient voorafgaand de implementatie cursussen te verzorgen die toegepast zijn op de werkzaamheden die de medewerkers uitvoeren" Kunt u hier de verwachting verduidelijken?	Er wordt verwacht dat voorafgaand aan de implementatie cursussen worden verzorgd, zodat medewerkers die onderdeel zijn van de implementatie het systeem goed kunnen doorgronden voordat er keuzes worden gemaakt rondom de inrichting van het systeem.
65	3 - PVE		E1.68	Kan HMS bevestigen dat het implementatieplan en de planning in overleg vastgesteld worden en dat er ruimte is voor bijstelling tijdens het traject?	Het implementatieplan en de planning worden na gunning in overleg vastgesteld.
66	3 - PVE		E2.01 (Inkoopvoorwaarden leidend)	In de eis staat dat de inkoopvoorwaarden van HMS leidend zijn. Betekent dit dat inschrijvers geen enkele afwijking of nuancering mogen voorstellen, ook niet als dit nodig is voor juridische haalbaarheid of verzekeringstechnische redenen?	Ja, dat mag alleen tijdens de nota van inlichtingen. Vandaar dat u uw voorstellen voor nuanceren/ afwijkingen dient u in te dienen voor de volgende nota van inlichtingen uiterlijk 29 september 2025 tot 12.00.
67	03 - PVE	6	2,03	Facturen dienen verplicht in zowel PDF als UBL format te worden ingediend?	Facturen worden bij voorkeur in zowel UBL als PDF ingediend, zodat zowel verwerking als controle mogelijk is
68	3 - PVE		E2.05 en hoofdstuk F (knock-out eisen)	HMS verlangt een standaard ICT-oplossing zonder maatwerk. Tegelijkertijd zijn alle eisen in het Programma van Eisen geformuleerd als knock-out. Dit kan ertoe leiden dat leveranciers die werken met bewezen standaardsoftware worden uitgesloten als niet elke detail-eis exact wordt ondersteund. Kan HMS bevestigen dat voor eisen die niet volledig door standaardfunctionaliteit worden gedekt, maar waarvoor wel een gelijkwaardige oplossing bestaat, geen knock-out uitsluiting volgt? Met andere woorden: wordt er ruimte geboden voor gelijkwaardigheid en configuratie in plaats van uitsluitend maatwerk?	Het PvE beschrijft wát de oplossing moet kunnen, niet hoe dit technisch moet zijn vormgegeven. Gelijkwaardige standaardfunctionaliteit is toegestaan mits aan de eisen wordt voldaan.

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
69	03 - PVE	6	2.05 / 2.06	In de aanbestedingsdocumentatie wordt expliciet vermeld dat géén maatwerk gewenst is, maar dat maatwerk in configuratie wel is toegestaan. Dit roept vragen op over de interpretatie van beide begrippen. Kunt u nader toelichten: - Wat wordt precies verstaan onder 'maatwerk in configuratie'? - Waar ligt volgens u de grens tussen configuratie en maatwerk? - Hoe dienen inschrijvers om te gaan met eisen die in de praktijk vaak maatwerk vereisen, zoals koppelingen met externe systemen (bijv. gemeentelijke backoffice, landelijke voorzieningen, etc.)? Wij willen voorkomen dat er interpretatieverschillen ontstaan die tijdens de uitvoering tot discussies of risico's leiden. Een nadere toelichting helpt ons om een inschrijving te doen die volledig in lijn is met uw verwachtingen.	Onder configuratie verstaat HMS het instellen van reeds aanwezige functionaliteiten binnen de standaardsoftware. Onder maatwerk wordt verstaan het ontwikkelen van geheel nieuwe functionaliteit. Het is niet toegestaan om de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen door middel van maatwerk in te vullen. HMS staat uitsluitend configuratie en strikt noodzakelijke koppelingen toe. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst alsnog de behoefte aan maatwerk zou ontstaan, kan dit uitsluitend via de formele change procedure worden ingebracht en beoordeeld binnen de contractuele kaders.
70	3 - PVE		E2.10	Dit is niet werkbaar en niet aan te voldoen. Kan deze eis vervallen?	Continuïteitsborging is verplicht, maar HMS schrijft geen specifieke vorm voor. Eis E2.10 blijft ongewijzigd gehandhaafd.
71	3 - PVE		E2.10	Heeft HMS een voorkeur voor de vorm van continuïteitsborging (bijvoorbeeld notariële escrow, beheerstichting, tripartite overeenkomst)? En wie draagt de kosten hiervan?	Continuïteitsborging is verplicht, de vorm is vrij te kiezen. De kosten moeten door de leverancier worden meegenomen in de prijs indien leverancier van mening is dat dit ten laste van HMS komt.
72	3 - PVE		E2.13	Waarom kunnen kosten die additioneel gemaakt worden niet direct gefactureerd worden maar (in sommige gevallen ruim na uitvoering van de acties). Kan dit punt vervallen?	Er zijn in het prijsinvulformulier onder post P3) optionele kosten een aantal uur opgenomen, welke gedurende de duur van de overeenkomst uitgenut kunnen worden. Hier vallen de additionele werkzaamheden onder. HMS verlangt voorafgaande goedkeuring om onverwachte kosten te voorkomen. Daarna kan facturatie plaatsvinden.
73	3 - PVE		E2.14	Dit kan uitgewerkt worden in een aparte SLA. HMS is de eerste en enige klant met deze uitbereide support vraag. Om aan de vraag te kunnen voldoende zullen ook onze onderaannemers moeten aansluiten bij de SLA voorwaarden. De verwachting is dat dit een redelijk grote kostenpost wordt. Op welke wijze moeten we de kosten hiervoor opnemen in de aanbidding?	Kosten voor onderaannemers en SLA-voorzieningen dienen in de aanbidding te zijn verwerkt en te worden onderbouwd.
74	03 - PVE	7	2,14	Beschikbaarheid helpdesk is van 07:00 - 22:00 enkel telefonisch of kan dit ook via Whatsapp tussen 18:00 en 22:00?	HMS verlangt dat ook buiten kantooruren ondersteuning beschikbaar is via een bereikbaarheids- of escalatiedienst.
75	3 - PVE		E2.14 (SLA beschikbaarheid en servicelevels)	De SLA verlangt beschikbaarheid van een helpdesk ma-za 7:00-22:00 en een escalatiestructuur. Onze helpdesk is enkel tijdens kantooruren bereikbaar. Is dat ook in orde?	zie antwoord 74.
76	3 - PVE		E2.14 – E2.15	Zijn de genoemde responstijden bij incidenten (prio 1, 2, 3) fatale termijnen en leidt overschrijding tot boetes of andere sancties?	De termijnen zijn niet fataal. Structurele afwijkingen kunnen wel leiden tot gesprekken of bijsturing.
77	03 - PVE	E 2,14	Tel beschikbaarheid	07:00 - 22:00 ma t/m za in E 2,15 staat 08:30-17:00 ma t/m vr Welke SLA	De gestelde vraag is ons onduidelijk.
78	03 - PVE	E 2,15	Tel beschikbaarheid	Is dit de invulling van de gewenste SLA en hoe verhoudt zich deze eis tot de 07:00 22:00 ma t/m za die genoemd wordt? In het PVE wordt gesproken over service windows, almede over helpdesk beschikbaarheid met afwijkende tijdvensters. Kunt u het verschil hiertussen toelichten en daarmee uw verwachtingen t.a.v de uiteindelijke SLA verduidelijken?	Helpdesk-bereikbaarheid (07:00-22:00 ma-za) en service windows zijn verschillende begrippen. Service windows zijn gepland onderhoudsperioden, helpdeskuren zijn voor gebruikerssupport.

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
79	03 - PVE		E2.15	Wij leveren een standaard software systeem. Ook onze support afdeling werkt volgens standaarden. Om goed support te leveren stellen we voor om deze eis hiermee in lijn te brengen tijdens de verificatie fase.	De gevraagde servicelevels vormen de ondergrens. Leveranciers mogen hun eigen standaardprocessen hanteren mits zij aantoonbaar voldoen aan de eisen; dit kan worden geverifieerd tijdens de verificatiefase.
80	3 - PVE		E2.15	Het altijd binnen een vaste tijd oplossen van storingen is niet haalbaar. In de regel nemen we in de SLA percentages op. Is dat akkoord?	Het is akkoord om in de SLA percentages op te nemen (bijv. 95% binnen de gestelde oplostijd) in plaats van absolute termijnen.
81	3 - PVE		E3.03	Alleen per route. Is dat akkoord?	Planning per route is toegestaan, mits dit de benodigde flexibiliteit biedt voor HMS.
82	03 - PVE	8	3,03	Ter voorbereiding op de distributie van minicontainers moet er een paklijst gemaakt worden. Is het toegestaan enkel een digitale paklijst te hebben?	Een digitale paklijst is ook toegestaan, mits deze de benodigde informatie bevat en toegankelijk is tijdens distributie.
83	03 - PVE	8	3,17	Welke bron wilt u dat wij gebruiken om de buurt/wijk informatie op te halen en te tonen in de oplossing?	Er is geen verplichte bron. BAG- of CBS-data zijn geschikt en kunnen in overleg met HMS worden toegepast.
84	03 - PVE	8	3.23 - 3.24	Is het de bedoeling dat werkbonnen ook automatisch naar de dienstverlener of interne afdeling worden gestuurd?	Het automatisch versturen van werkbonnen is ook toegestaan, maar niet verplicht, zolang werkbonnen tijdig beschikbaar zijn voor de juiste partijen.
85	3 - PVE		E3.33 (Vulgraad Reen/WasteVision)	De eis stelt dat actueel overzicht van vulgraad beschikbaar moet zijn via koppelingen met Reen en WasteVision. Kan HMS bevestigen dat dit gebaseerd is op de landelijke STOSAG-standaard voor communicatie en dat inschrijvers niet zelf maatwerkinterfaces hoeven te ontwikkelen?	Vulgraad in percentage is geen onderdeel van de landelijke STOSAG standaarden. In de landelijke STOSAG Standaard (3) wordt er een opvolgend nummer toegekend aan een klepbeweging welke gereset wordt na lediging. Echter, de HMS maakt geen gebruik van klepbeweging en baseert de vulgraad op de metingen vanuit de sensor, welke geen onderdeel is van de STOSAG.
86	3 - PVE		E4.04	Deze koppelingen moeten gerealiseerd worden in het project. Is dat akkoord? En is het exporteren via een API?	Dit is akkoord: de koppelingen worden tijdens het project gerealiseerd en kunnen via API's worden ingericht als dit ook technisch mogelijk is bij de andere leverancier. Graag attenderen wij hierbij op het gestelde qua oplevering van koppelingen (E1.20 tot en met E1.32) in het Pakket van Eisen.
87	03 - PVE		E4.04	Welke andere applicatie wordt hier bedoeld? Kunt u deze import/export nader specificeren	Zie eis E1.24 en eis E1.29.
88	03 - PVE		E4.08	Kunt u nabijheidsomschrijving definiëren?	Een nabijheidsomschrijving is een korte tekstuele aanduiding bij een containerlocatie, bijvoorbeeld "naast ingang supermarkt" of "achter gebouw X".
89	3 - PVE		E4.10	Op basis van welke parameters / business rules dient dit te worden gedaan?	Denk hierbij aan geografische zone, route, voertuigtype, beschikbare capaciteit, tijdsvenster. De parameters wordt na gunning met HMS vastgesteld.
90	03 - PVE		E4.12	Kunt u deze eis nader specificeren?	Ten behoeve van de werkvoorbereiding in het magazijn dient er een paklijst gegenereerd te kunnen worden (zie ook E3.03).
91	3 - PVE		E4.17	Wel voor de inwoners, niet voor medewerkers. Is dat akkoord?	Ja dat is correct en akkoord.
92	3 - PVE		E4.20	Geen automatische optimalisatie, je kan wel zelf optimaliseren door voor optimaliseren te kiezen?	Automatische optimalisatie is niet verplicht. Handmatige optimalisatie (op verzoek door gebruiker) is toegestaan en voldoet aan de eis.
93	03 - PVE	12	5,02	Grofvuilaanvragen lopen via Opzet. Indien de inwoner de afspraak wenst te annuleren loopt dit ook via Opzet, of doet de KCC dit handmatig?	Annuleringen verlopen via Opzet, zodat inwoners dit zelf kunnen doen. Het moet daarnaast mogelijk zijn dat we ook zelf kunnen annuleren vanuit de nieuwe applicatie.
94	3 - PVE		E5.03	Annuleren en opnieuw aanvragen is een mogelijkheid. Wijzigen niet. De standaard koppeling met Opzet voorziet hier niet in. Kan deze vervallen?	De eis kan worden ingevuld door annuleren en opnieuw aanvragen. Een aparte wijzigingsfunctie is niet vereist.
95	03 - PVE	12	5,07	Standaard zijn de eenheden voor GHA bijvoorbeeld aantal big bags of aantal m3. Indien gewenst kan dit aangepast worden naar <1,5 kuub, >1,5 kuub. Wat heeft de voorkeur?	De oplossing moet flexibel zijn; de gekozen eenheden stemmen we tijdens implementatie af.
96	3 - PVE		E5.16	Ja indien de melding wordt ingelipand om afgehandeld te worden. Is dat akkoord?	Ja, dat is akkoord. Hiermee kan alleen een ingeplande melding worden afgehandeld. Zolang de uitvoering en statuswijzigingen goed worden vastgelegd.

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
97	03 - PVE	12	5,16	Het afhandelen van meldingen moet op een app plaatsvinden. Kunt u toelichten welke handelingen u precies in de app wilt uitvoeren? Is dit bijvoorbeeld guided navigation, bewijs van service dmv foto of opmerkingen?	Medewerkers moeten via de app meldingen kunnen ontvangen, uitvoeren, afronden en voorzien van bewijs (foto/opmerking). Het betreft hier geen guided navigation in deze eis.
98	03 - PVE	12	5,19	Kunt u een voorbeeld geven over hoe de vastlegging van de benodigde werkzaamheden plaatsvindt?	Bij het registreren van de melding worden de uit te voeren werkzaamheden toegevoegd en kunnen deze bij uitvoering worden geactualiseerd. Zie ook antwoord vraag 97.
99	3 - PVE		E5.22	Alle constateringingen? Dit is een vrij brede opmerking. Kan dit toegelicht worden?	Met "alle constateringingen" wordt bedoeld dat relevante bevindingen (zoals schade, vervuiling, onveilige situatie) moet kunnen worden geregistreerd en gekoppeld aan de melding die het wel of niet uitvoeren van de melding wel of niet mogelijk heeft gemaakt.
100	3 - PVE		E6.02	Ja indien EBA of koppeling met een Weegbrug. Is dat akkoord?	Zowel EBA als weegbrugkoppeling zijn geschikte bronnen voor gewichtsregistratie.
101	03 - PVE	13	6 10	Dient de fysieke stortpas geregistreerd te zijn in het nieuwe systeem? Kunt u het proces verder beschrijven?	Ja, de fysieke stortpas moet in het systeem geregistreerd zijn en gekoppeld aan een klantrecord. Bij binnenkomst wordt de pas gescand en het bezoek vastgelegd. Dit betreft niet ons afvalbrengstations voor inwoners, maar onze weegbrug op onze overslag (zie E1.22)
102	3 - PVE		E6.15	Dit is geen onderdeel van de applicatie. Kan deze eis vervallen?	Dit is een verplichte functionaliteit, eis E6.15 blijft ongewijzigd gehandhaafd. Maar de technische invulling is vrij waaronder de optie om dit via de BI-tool te realiseren.
103	03 - PVE	13	6,15	Kunt u dit nader specificieren? Wellicht een use-case scenario zou ons helpen deze eis beter te begrijpen.	HMS wenst inzicht te hebben in het aantal verwachte ritten per dag per route (bijvoorbeeld 3) en de geregistreerde gewichten van die dag per route om zodoende inzicht te krijgen in de vulgraad van een route.
104	3 - PVE		E6.17	Actief / Niet actief (geen tijdspad). Is dat akkoord (is in principe hetzelfde alleen zonder vooraf ingegeven tijdsspanne).	Een tijdschema is niet vereist; een toggle voor actief/niet-actief voldoet aan de eis.
105	3 - PVE		E6.18	Via BI. Is dat akkoord?	Dit is akkoord, zolang BI de benodigde data kan ontsluiten en actualiteit is gewaarborgd.
106	3 - PVE		E6.21	Een negatieve weging is niet mogelijk. Een weging kan wel gecorrigeerd worden, dan wordt 1 weging afgekeurd en een nieuwe weging gemaakt. Is dat akkoord?	Dit is akkoord: foutieve wegingen mogen worden afgekeurd en opnieuw uitgevoerd. Wij verstaan onder een negatieve weging een mingewicht.
107	03 - PVE	13	6,25	Het draagbaar device kan op het overlaadstation inkomende stortingen verwerken. Kunt u toelichten welke data verplicht via het device verwerkt moeten worden?	De verplichte gegevens zijn: voertuig, soort afval, hoeveelheid/gewicht, datum/tijd en herkomst. Overige gegevens zijn optioneel.
108	03 - PVE	E 6,30	Data beschikbaar	Is bekend welke data noodzakelijk is per tool en indien ja welke?	Er is geen vaste lijst per tool beschikbaar. De benodigde datasets worden tijdens de implementatie bepaald op basis van de gekozen analysetools en de kennis en ervaring van de leverancier met deze veelgevraagde marktstandaarden.
109	3 - PVE		E7.03	Wordt hier de Week & Jaarplanning mee bedoeld?	HMS gebruikt generieke terminologie en verlangt dat het systeem verschillende planningsniveaus ondersteunt. Uw term "week- en jaarplanning" is daar een invulling van.
110	03 - PVE	E. 7,05	plannen	"Het plannen van activiteiten zonder voertuig". Welke activiteiten moeten er gepland worden?	De eis ziet op het kunnen plannen van alle personele activiteiten, ook zonder voertuig (bijv. kantoorwerk, beheer milieustraat, inplannen weegbrugmedewerkers).
111	3 - PVE		E7.06	Wet en regelgeving? Hoe ziet HMS dit voor zich?	De oplossing moet arbeidstijdregels bewaken en waarschuwingen geven bij overschrijding.
112	3 - PVE		E7.08	Dit is geen onderdeel van de applicatie. Kan deze eis vervallen?	Nee, eis E7.08 blijft ongewijzigd gehandhaafd; de technische invulling (in de applicatie of bijvoorbeeld via BI) is vrij.
113	3 - PVE		E7.17	Wel op afdeling of categorie. Niet op competenties. Is dat akkoord?	Plannen op afdeling of categorie is akkoord als hiermee inzetbaarheid voldoende wordt geborgd en rekening gehouden wordt met de gevraagde competenties.

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
114	3 - PVE		E7.19	Op een team niet, wel op het dagteam zelf. Is dat akkoord?	HMS hanteert generieke terminologie (team). Als u dit invult als dagteam is dat toegestaan, mits de inzet van medewerkers per groep inzichtelijk blijft.
115	3 - PVE		E7.22	Wel in 1 planbord als opdrachten achter elkaar. Niet als 1 planning Is dat akkoord?	De activiteiten mogen apart blijven maar wel in één overzichtelijk planbord (scherm) worden getoond.
116	3 - PVE		E7.28	Wat is eenvoudig? Hoe ziet HMS dit?	Met "eenvoudig" bedoelt HMS dat data-uitwisseling naar derde partijen plaatsvindt met minimale handelingen en op basis van gangbare standaarden (bijvoorbeeld API, XML of CSV). Hierdoor kunnen externe partijen de gegevens direct gebruiken.
117	3 - PVE		E7.29	Het is inzichtelijk, maar medewerker wordt niet automatisch van het team gehaald, dat is een actie van de planner. Is dat akkoord?	Nee ,dit is niet akkoord.
118	3 - PVE		E7.30	De consequentie is zichtbaar op de planborden. Is dit voldoende?	De eis ziet op inzicht, niet op automatische aanpassing. Zichtbaarheid op het planbord volstaat.
119	3 - PVE		E7.33	Rooster & kwaliteiten/competenties koppeling met AFAS hebben we op dit moment niet (die worden in de regel in 21QUBZ vastgelegd). Overige aspecten wel. Deze koppeling zal aan beide kanten uitgebreid moeten worden in het project. Is dat akkoord?	De koppeling hoeft nu nog niet te bestaan; realisatie tijdens het project is toegestaan (zie E1.25).
120	3 - PVE		E7.40	Op welke wijze verwacht HMS dat het systeem dit doet?	HMS verwacht dat het systeem bij overschrijding van werktijden een waarschuwing toont en dit eventueel markeert in het planbord.
121	3 - PVE		E7.43	Uren kunnen in de applicatie op dag en weekbasis gecontroleerd worden. Exporteren (CSV/Excel kan maar wordt in de regel niet veel gebruikt). Is dat akkoord?	Ja, zolang de urencontrole in de applicatie goed functioneert, is export niet verplicht.
122	3 - PVE		E7.44	Grotendeels via de applicatie, deels via BI. Is dat akkoord?	Een combinatie van applicatie en BI is toegestaan mits de data-uitwisseling goed is ingericht.
123	3 - PVE		E7.45	Grotendeels via de applicatie, deels via BI. Is dat akkoord?	Een combinatie van applicatie en BI is toegestaan mits de data-uitwisseling goed is ingericht.
124	3 - PVE		E7.37 (CAO-gegevens)	Deze eis raakt aan personeelsinformatie en toepassing van CAO's. Kan HMS verduidelijken waarom dit in de software geborgd moet worden en welke juridische kaders hier gelden? Verzoek is om deze eis te laten vervallen en dit in AFAS in te regelen.	Eis E7.37 blijft ongewijzigd gehandhaafd: het planningssysteem moet rekening houden met CAO-afspraken, bijvoorbeeld via een koppeling met AFAS.
125	3 - PVE		E7.40 (CAO-gegevens)	Ook hier wordt verwezen naar CAO-gerelateerde verplichtingen. Kan HMS verduidelijken of dit knock-out eisen zijn, en hoe dit in verhouding staat tot HR-systemen (zoals AFAS) die hiervoor al verantwoordelijk zijn? Verzoek is om deze eis te laten vervallen en dit in AFAS in te regelen.	Eis E7.40 blijft ongewijzigd gehandhaafd; de technische invulling (in planning of via AFAS) is vrij.
126	03 - PVE	16	7,37	Het implementeren van diverse CAO's per medewerker is in de praktijk een complexe zaak. Zeker gezien de jaarlijkse aanpassingen kan dit nogal wal knelpunten opleveren. Is het niet beter om dit centraal te regelen in AFAS ?	Eis E7.37 blijft ongewijzigd gehandhaafd; de technische invulling (in planning of via AFAS) is vrij.
127	10 - Interfaceoverzicht	Alle	Koppelingen	Dit zijn veel koppelingen waarvan de impact op sommige vlakken onduidelijk is. Zowel technisch als voor wat betreft de verwachtingen van HMS? Hoe ziet HMS de verantwoordelijkheden hiervoor?	Zie antwoord 37.
128	10 - Interfaceoverzicht	1	5	In de nieuwe opzet wordt gevraagd om een koppeling te maken met Jewel. Is dit een verplicht traject. Het kan in het platform namelijk ook anders worden ingericht zonder tussenkomst van Jewel.	De koppeling met Jewel is onderdeel van de scope van het project. Jewel is geen onderdeel van de vervangingsvraag bij Opdrachtgever.

Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
129	10 - Interfaceoverzicht	1	2	De tijdregistratie van ORT- en overwerkuren, moeten volledig geautomatiseerd worden gekoppeld aan AFAS? Veel ERP systemen op de markt verwerken dit handmatig.	Automatisering is wenselijk maar geen harde eis; het doel is correcte verwerking in AFAS.
130	10 - Interfaceoverzicht	1	9	De informatie die op Infoschermen getoond moet worden kan ook op een andere manier ingericht worden. Is dit mogelijk?	Nee, dit is niet mogelijk.
131	10 - Interfaceoverzicht	1	6	Jewel staat op de lijst voor routeoptimalisatie. Is dit ook het systeem wat de chauffeur gebruikt op de boordcomputer of zal dit vervangen worden door het nieuwe syseem?	De huidige functionele scope van Jewel is de route optimalisatie en niet de chauffeurs navigatie binnen HMS.
132	10 - Interfaceoverzicht	1	algemeen	De intentie van de koppelingen is ons grotendeels helder. De details zullen uiteindelijk de moeilijkheidsgraad bepalen. Kunt u indien nodig al meer details delen over de exacte functionaliteit om zodoende een betere voorbereiding te krijgen?	De details worden na gunning gezamenlijk uitgewerkt tijdens de implementatiefase.
133	10 - Interfaceoverzicht			Wij baseren de interfaces op API technologie. Kunnen al de genoemde systemen hiermee omgaan? Zo niet welke techniek wordt dan gebruikt?	API is de voorkeursstandaard. Als een systeem geen API ondersteunt, kan koppeling plaatsvinden via bestandsuitwisseling (bijv. CSV/XML).
134	10 - Interfaceoverzicht			Kunt u de werking van Entra ID toelichten	Entra ID beheert gebruikers en groepen en maakt veilige toegang met SSO en MFA mogelijk. Entra ID (voorheen Azure AD) biedt centrale authenticatie en autorisatie via SAML/OAuth2/OpenID Connect.
135	<u>Mededeling van de aanbestedende dienst:</u> Bij inschrijvingen op aanbestedingen ziet de opdrachtgever regelmatig onnodige fouten die leiden tot ongeldige inschrijvingen. Door inschrijvers veel gemaakte fouten zijn (niet limitatief): • Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) niet of niet rechtsgeldig ondertekend (maak gebruik van de volmacht uit de aanbestedingsleidraad indien rechtsgeldige ondertekening vlak voor inschrijving lastig te realiseren is) • Referenties van onderaannemers in de inschrijving terwijl er geen beroep op de draagkracht van de onderaannemer wordt gedaan in de UEA op onderdeel IIC • Onderaannemers waarop een beroep wordt gedaan (IIC in de UEA) en waarvan vervolgens geen UEA van de onderaannemer wordt bijgevoegd (let op de rechtsgeldige ondertekening door de onderaannemer) • Niet de juiste versie van prijsinvulformulieren en/of kwalitatieve gunningscriteria bijgevoegd • Aanpassingen door inschrijver van standaard formulieren • Onjuist ingevulde waarden op kwalitatieve gunningscriteria die niet kunnen worden onderbouwd (of niet voldoen aan de minimale/maximale eisen) • Referentie projecten die buiten de gestelde referentieperiode zijn uitgevoerd (oftewel te oud en daardoor niet geldig) • Referentie projecten die de gestelde kerncompetentie niet, of niet volledig afdekken • Ongeldige certificaten (geldigheidsduur bijvoorbeeld reeds verlopen) inzake ISO 27001 • Ontbrekende documenten in de inschrijving. Zie hiervoor de checklist op in bijlage A van de aanbestedingsleidraad				