

MEDEDELING: Zoals via de berichtenmodule is gecommuniceerd is de planning voor de presentaties aangepast naar: dinsdag 4 november en/of woensdag 5 november 2025

Vraag	Bijlagenr.	Pagina (alleen nummer)	Nadere aanduiding (bijv. paragraaf / artikel / eis)	Vraag	Concept antwoord
1	Beschrijvend Document Planning en Registratie (SaaS)	7	2.2.3	De opdrachtomvang indicatie is 2300 medewerkers. VRAAG: Kan dit aantal verder worden gespecificeerd naar Brandweer (beroeps, vrijwillig), Ambulance, kantoor, meldkamer? VRAAG: Kan dit aantal verder worden gespecificeerd in roostereenheden (teams)?	Antwoord op de eerste vraag: Indicatief: 550 medewerkers Ambulance, 1400 medewerkers Brandweer repressief en 450 overige medewerkers. Antwoord op de tweede vraag: op dit moment kunnen we dit niet specificeren in roostereenheden. Hangt af van de aangeboden oplossing.
2	Beschrijvend Document Planning en Registratie (SaaS)	8	2.4	Kosten voor de koppelingen (behalve AFAS) zijn komen te vervallen. VRAAG: kan specifiek gemaakt worden welke koppelingen met AFAS gerealiseerd moeten worden?	Concrete invulling van de koppeling naar AFAS hangt af van de inrichting van de aangeboden oplossing. In het programma van eisen zijn echter wel al enkele basiseisen opgenomen die hierop slaan.
3	Beschrijvend Document Planning en Registratie (SaaS)	14	3.5 stap 4	De beoordelingscommissie beoordeelt de inschrijvingen aan de hand van kwalitatieve criteria. VRAAG: Kan worden toegelicht hoe de beoordelingscommissie is samengesteld (aantal, functies)?	Voor stap 4, de papieren gunningscriteria, is er een beoordelingscommissie samengesteld die een brede vertegenwoordiging vanuit de organisatie vertegenwoordigen. Voorbeelden hiervan zijn teamleiders Ambulancezorg, teamleider HR, functioneel beheerder, clustercommandant Brandweer, Business controller en hoofd risicobeheersing. Voor stap 6, de beoordeling van de presentaties, zijn de rollen (dus niet de functies) van de beoordelaars als volgt te specificeren: leidinggevende, gebruiker, planner en functioneel beheerder.
4	Beschrijvend Document Planning en Registratie (SaaS)	18	4.2.3	Een ISO 9001 of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem voor IT-dienstverlening. De bewijslast voor deze gelijkwaardigheid ligt volledig bij inschrijver. De VRR beoordeelt of de aangeleverde maatregelen voldoende gelijkwaardig zijn.kan dit aantonen en levert bij inschrijving de vereiste certificaten. VRAAG: de VR vraagt hier om een certificaat. Wij werken volgens een procesgedreven kwaliteitssysteem vergelijkbaar met ISO 9001. Hiervan kunnen wij een goede beschrijving geven (geen certificaat). Kan de VRR akkoord gaan met een beschrijving van het gehanteerde kwaliteitssysteem?	Niet akkoord. Het hebben van een ISO 9001 of een gelijkwaardig certificaat is voor de VRR van groot belang. Alleen een beschrijving van het kwaliteitssysteem wordt niet gezien als gelijkwaardig. Hierbij ontbreekt o.a. een audit.
5	Prijsblad			Het veld "Fictieve inschrijfprijs" is niet schaalbaar en daardoor wordt de waarde niet weergegeven. VRAAG: kan dit worden aangepast?	De fictieve inschrijfprijs wordt automatisch ingevuld wanneer inschrijver de oranje velden invult.
6	Programma van Eisen	9	C.16	Wanneer er sprake is van een dubbel dienstverband bij een medewerker,... VRAAG: welke dubbele dienstverbanden zullen voorkomen?	Een voorbeeld van een dubbel dienstverband is: een beroepsbrandwacht die ook een vrijwillige aanstelling heeft.

7	Programma van Eisen	12	J.2. Beheer en Onderhoud	J2 beschrijft onderwerpen voor de SLA. Hierin wordt gesproken over "oplostijden". Issues kunnen zeer divers van aard zijn. Dit geldt daarmee ook voor probleemanalyse en -oplossing. VRAAG: Is de VRR akkoord met bepalen en afgeven van specifieke oplostijden op basis van gedegen probleemanalyse?	Er vanuit gaande dat deze vraag slaat op J4 en J5 is de beantwoording als volgt: Een gedegen probleemanalyse kost voor de VRR teveel tijd. Zie ook het antwoord op vraag 27 voor een aangepaste versie van J4 en J5.
8	Bijlage 10	5	Artikel 7	In de clause wordt het aantal van 3300 medewerkers genoemd. VRAAG: Is dit getal gebaseerd op een te verwachten groeiscenario? Zo ja, over welke termijn?	Nee hier is geen directe aanleiding voor om van dit groeiscenario uit te gaan. Om echter binnen de raamovereenkomst, indien dit groeiscenario zich voordoet, wel ruimte te creëren is deze herzieningsclausule geformuleerd.
9	Bijlage 11	3	Artikel 1.5	"Indien van de wachtkamervereenkomst gebruik wordt gemaakt, worden er overeenkomsten opgesteld met de Wachtende Opdrachtnemer die, behoudens de inhoud van de Inschrijving van de Wachtende Opdrachtnemer, gelijk aan de originele (hoofd)overeenkomsten met <naam oorspronkelijk gegunde partij> voor de resterende duur van de alsdan resterende maximale contractperiode." VRAAG: Zal pricing worden aangepast aan inschrijving van wachtkamerpartij, en zullen milestones voor de implementatie worden aangepast?	De inschrijfprijs van de wachtende opdrachtnemer zal worden geïndexeerd volgens artikel 1.6 van de wachtkamervereenkomst. In overleg met de wachtende opdrachtnemer wordt vervolgens de implementatie besproken/gepland, hierbij kunt u redelijkheid en billijkheid van de opdrachtgever verwachten.
10	Bijlage 13a	15	Artikel 17.5	Het artikel spreekt over eigendomsrechten die bij de VRR kunnen belanden. De tekst is echter complex geformuleerd en afwijkend op artikel 17.1. VRAAG: kan op basis van in artikel 17.5 gestelde worden geconcludeerd dat indien de ict prestatie is gebaseerd op het basisplatform, dat de eigendomsrechten in alle geval bij de opdrachtnemer blijven rusten. Dit geldt ook voor koppelingen die gerealiseerd zijn middels de in de basisplatform beschikbare integratielaag API-farm.	Op basis van artikel 17.5 kan inderdaad worden geconcludeerd dat indien de ICT-prestatie gebaseerd is op het basisplatform (inclusief koppelingen via de beschikbare integratielaag/API-farm), de eigendomsrechten bij de opdrachtnemer blijven rusten. Alleen voor volledig door VRR bekostigd maatwerk buiten het basisplatform komen deze rechten bij VRR.
11	Beschrijvend document Planning en Registratie (SaaS)	7	2.2.3	Kunnen we voor het bepalen van de maximale waarde van de raamovereenkomst de initiële periode van drie jaar meenemen in de berekening of doelt VRR op de potentiële maximale periode van 12 jaar?	De maximale waarde van de raamovereenkomst zoals die is opgenomen in het Beschrijvend Document is gebaseerd over de maximale looptijd van 12 jaar.
12	Beschrijvend document Planning en Registratie (SaaS)	8	2.3.4	Hier wordt vermeld dat de licenties betaald worden bij operationeel gaan van het systeem. Omdat het een SaaS oplossing betreft is het gebruikelijk dat de maandelijkse fee wordt gefactureerd bij het starten van het implementatie traject, in elk geval vanaf het moment dat de omgeving beschikbaar is voor consultants en medewerkers van de opdrachtgever. Staat de opdrachtgever hiervoor open?	Niet akkoord. De licentiekosten worden betaald zodra het pakket in gebruik genomen gaat worden. Het opgenomen betalingsschema slaat op de implementatiekosten.
13	Beschrijvend document Planning en Registratie (SaaS)	6	2.1.2	Welke CAO's zijn van toepassing voor opdrachtgever?	Zie eis B9. De geldende CAO's van de VRR zijn: CAR UWO en CAO Ambulance. Daarnaast hanteert de VRR nog enkele afwijkende regels op de CAR UWO.
14	Beschrijvend document Planning en Registratie (SaaS)	19	4,3	Staat opdrachtgever toe om punten van de verwerkersovereenkomst en inkoopvoorwaarden te bespreken na de gunning en hierop aanpassingen toe te staan?	Nee, in verband met het gelijk speelveld en contractuele duidelijkheid is het van belang om voor de uiterste termijn van indienen van de offerte alle afspraken (waaronder verwerkersovereenkomst en inkoopvoorwaarden) helder te hebben. De opzet van de verwerkersovereenkomst is gepubliceerd, hoe deze exact ingevuld wordt, wordt overigens wél na gunning besproken. Waarbij uitgegaan wordt van de expertise van de opdrachtnemer.

15	Bijlage 9	4	B.14	Kan opdrachtnemer ervanuit gaan dat bij het implementeren van verbeteringen ten aanzien van de PIA ook naar impact en risico wordt gekeken?	Hier kan de opdrachtnemer vanuit gaan.
16	Bijlage 9	6	C.17	Het systeem van de opdrachtnemer bevat een controle op overlap voor plannen in meerdere plangroepen en/of verschillende dienstverbanden. Onder welke voorwaarden zou er wel met overlap gepland mogen worden.	Als dit vanuit de dienst kan en nodig is. Bijvoorbeeld een kantoormedewerker die tevens piketfunctionaris is. Exacte voorwaarden kunnen niet heel specifiek gegeven worden, dit wordt verder besproken tijdens de inrichting.
17	Bijlage 9	6	C.24	Kunt u enkele voorbeelden geven waarvoor overlappend plannen of registreren gewenst is?	Zie vraag 16. Binnen de tijd van de reguliere kantoor dienst moet dan ook een inzet op de piketfunctie geboekt kunnen worden.
18	Bijlage 9	6	C.27	Rollen en autorisaties kunnen in het systeem worden ingesteld per afdeling. Is dat voor opdrachtgever voldoende?	Nee, VRR wil bij nader inzien de eis aanpassen zodat er autorisaties op persoonsniveau mogelijk is. Hierdoor wordt de tekst van eis C27 als volgt: 'Op basis van persoon en functie is te autoriseren wie op welk dienst/project/inzet/nevenactiviteit uren mag schrijven.'
19	Bijlage 9	7	C.34	Kunt u aangeven bij welke situaties het handig is om activiteiten in bulk, voor meerdere personen te registreren?	Deze eis komt bij nader inzien te vervallen.
20	Bijlage 9	8	C.36	Het is mogelijk om zogenaamde inkijs afdelingen te configureren zodat verschillende dwarsdoorsnedes van de organisatie kunnen worden bekeken. Is dat afdoende?	Nee, want er moet ook daadwerkelijk in gepland kunnen worden.
21	Bijlage 9	8	C.47	Het aanpassen van de rechten kan via de functioneel beheerder die de rechten in de rechtenmodule beheert. Is dat afdoende?	Dit is niet afdoende. Desbetreffende medewerkers moeten dit zelf kunnen doen.
22	Bijlage 9	8	D.2	De opdrachtgever kan met behulp van rekenregels zelfstandig urenoverzichten samenstellen. Voor meer operationele rapporten wordt verwezen naar de beschikbare standaard rapportages en door opdrachtnemer op maat geconfigureerde rapportages. Is dat afdoende?	Dit lijkt in lijn met eis D2. Het gaat hierbij meer dan alleen over urenoverzichten.
23	Bijlage 9	8	D.4	Ten behoeve van narrow casting kunnen rapportages in csv of pdf formaat worden aangeleverd. Is dat afdoende? Via de app kan de gebruiker zelfstandig de betreffende rapportage raadplegen.	Nee, dit is onvoldoende ten behoeve van narrow-casting. Gegevens moeten eenvoudig en gestructureerd near-realtime herleidbaar zijn per locatie. Gewenste format hiervoor is JSON. Naar aanleiding van deze vraag is tevens eis I.8 aangepast, waarbij CSV is komen te vervallen. Zie ook vraag 43.
24	Bijlage 9	10	H.1	De Opdrachtnemer levert de betreffende oplossing volledig in het Nederlands tijdens kantooruren. De Opdrachtnemer biedt standaard 24x7 ondersteuning aan. Ondersteuning buiten Nederlandse kantoor tijden vindt plaats in het Engels. Kan de Opdrachtgever daar mee akkoord gaan?	Akkoord. Eis H1 wordt als volgt aangepast 'De te leveren oplossing moet volledig in de Nederlandse taal zijn, inclusief documentatie, opleidingen en helpdeskondersteuning. Alle aspecten van het systeem—levering, implementatie, gebruik en onderhoud—worden uitgevoerd in het Nederlands. Tijdens Nederlandse kantoor tijden dient de helpdeskondersteuning in het Nederlands te zijn. Buiten deze tijden mag dit ook in het Engels. Documentatie dient eveneens in de Nederlandse taal te worden opgeleverd.
25	Bijlage 9	10	H.8	Opdrachtnemer wordt jaarlijks geauditeerd door een gecertificeerde derde partij, is ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd en SOC-2 compliant. Opdrachtnemer staat er voor open om de betreffende certificaten/assurantierapporten op verzoek te delen. Verder laat Opdrachtnemer ook minstens eenmaal per jaar een penetratietest uitvoeren door een gecertificeerde derde partij en staat er voor open om ook die resultaten op verzoek te delen. Ziet de Opdrachtgever dit als toereikend voor het vervullen van deze eis?	Akkoord.

26	Bijlage 9	12	I.9	De Oplossing bestaat uit verschillende componenten die ontworpen zijn voor de bijbehorende persona. De hoofdapplicatie, de operationele planner die wordt gebruikt door de planners, is vanwege de use cases niet responsive maar toegankelijk vanaf bijvoorbeeld een laptop of PC. Andere componenten, zoals de Employee Self-Service applicatie die wordt gebruikt door de (geplande) medewerkers, zijn wel responsive en toegankelijk vanaf tablets/telefoons. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Deze invulling is eveneens akkoord.
27	Bijlage 9	12	J.4	Prioriteiten worden in samenspraak bepaald, omdat het anders een precedent schept waarbij incidenten onvoorwaardelijk hoger kunnen worden ingeschaald. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer geen overeenkomst vinden over de prioriteitsbepaling, kan het escalatieproces worden geïnitieerd. Kan de Opdrachtgever met deze standaard-aanpak akkoord gaan? Verder hanteert Opdrachtnemer standaard de volgende prioriteitsniveaus: Prio 1 - Hoog: Acute stagnatie van het bedrijfsproces; actie die nodig is om de voortgang te herstellen. Grotere storing of beschikbaarheidsprobleem. Prio 2 - Midden: Obstructie van het bedrijfsproces; vooruitgang mogelijk met vertragingen. Prio 3 - Laag: ongemak, kleine verstoring die kan worden voorkomen, bedrijfsproces wordt niet in gevaar gebracht. Kan de Opdrachtgever met deze prioritering akkoord gaan?	Hetgeen is opgenomen onder J4 en J5 zijn uitgangspunten voor de SLA. Indien inschrijver hier (licht) op afwijkt, maar grotendeels in lijn is, is dit bespreekbaar bij het opstellen van de SLA.
28	Bijlage 9	13	J.5	De ondersteuningsorganisatie van de Opdrachtnemer is ingericht op doel-oplostijden in plaats van doel-reactietijden, omdat het voor Opdrachtgevers gebruikelijk van primair belang is om te weten wanneer de Oplossing weer (volledig) beschikbaar is. Het toepassen van doel-oplostijden wordt binnen de industrie gebruikelijk als een hogere standaard ervaren. Opdrachtnemer hanteert hierbij een doel-oplostijd van minder dan twee uur voor Prio 1 incidenten, minder dan 5 werkdagen voor Prio 1 incidenten, en minder dan 10 werkdagen voor Prio 3 incidenten, waarbij de definities gelden zoals toegelicht bij Eis J.4. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Zie antwoord op vraag 27.
29	Bijlage 9	13	J.8	De Oplossing is afhankelijk van vele interne maar ook externe factoren buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer. De Service Manager van de Opdrachtnemer zal desondanks op maandbasis met VRR bespreken hoe zij de performance ervaren en -mocht dat onverhoopt niet naar wens zijn- dan heeft Opdrachtnemer tooling om diepgaandere analyses uit te voeren voor die tegenvallende performance. Kan de Opdrachtgever akkoord gaan met deze samenwerking?	Ja, maar uitgangspunt is wel gericht op genoemde normen in de KPI's.
30	Bijlage 9	14	J.9	Opdrachtnemer voorziet in een centrale helpdesk die bereikt kan worden via telefoon, email, of via een online portaal waarin gecommuniceerd kan worden met de aangewezen support consultants. Het online portaal zijn echte personen en fungeert als een 'slow chat'. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Dit lijkt in lijn met eis J9.

31	Bijlage 9	15	J.15	Onderdelen in de Oplossing die zelfstandig door functioneel beheer zijn aangepast in de acceptatie- of testomgeving zijn aangepast kunnen zelfstandig door functioneel beheer aangepast worden in de productie omgevingen. Voor sommige functionaliteiten en modules geldt dat het activeren van bepaalde instellingen door een consultant van de Opdrachtnemer dienen te worden uitgevoerd. Op verzoek van functioneel beheer kan een backup van Productie naar Acceptatie of Test worden overgezet. Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Dit is akkoord, echter kunnen hier geen extra kosten voor in rekening gebracht worden.
32	Bijlage 9	16	J.24	Kan Opdrachtgever enkele voorbeelden geven van categorie uren?	Voorbeelden van categorie uren zijn; een vrijwilliger kan geen overwerk registreren. Een ambulanceverpleegkundige kan niet registreren op een Brandweer dienst. Een medewerker die niet gekoppeld/geautoriseerd is op een bepaald project kan niet op die uren registreren (zie ook eis C25).
33	Bijlage 9	4	B.10	Kunnen wij ervan uitgaan dat de verplichting tot proactieve informatieverstrekking uitsluitend betrekking heeft op wijzigingen in wet- en regelgeving en cao's die aantoonbaar relevant zijn voor het functioneren van de roosterapplicatie en/of de inrichting van het systeem? Specifiek de geldende CAO's voor de VRR genoemd in eis B.9?	Dit is juist. Het gaat om specifiek geldende wijzigingen die de VRR treffen.
34	Bijlage 9	5	C.8	Klopt het dat de planningshorizon en publicatietermijn per plangroep moet kunnen verschillen?	Ja
35	Bijlage 9	5	C.12	Wordt in deze eis met 'concept' een fase in het planproces bedoeld?	Het opstellen van een planing in concept kan een fase zijn in het planproces. Het doel van eis C12 is dat er in concept een planning opgesteld wordt, zonder dat dit definitief is. En hierdoor de planner in alle rust aan het rooster kan werken.
36	Bijlage 9	5	C.13	Wat wordt precies bedoeld met 'ontwikkelde' situaties in deze context?	In test/acceptatieomgeving heeft functioneel beheer van VRR de ruimte om zaken uit te proberen. Niet alleen in het rooster maar ook in een gedeelte van de inrichting. Dit mag niet in productie gebeuren. Als het goed blijkt te werken moet functioneel beheer van VRR dit zelfstandig om zetten naar de productieomgeving.
37	Bijlage 9	5	C.13	Moet het mogelijk zijn zonder tussenkomst van Opdrachtnemer EN zonder additionele kosten? Of mogen er geen extra kosten verbonden zijn op het moment dat tussenkomst van Opdrachtnemer noodzakelijk is?	In hetgeen wat VRR zelf heeft ontwikkeld in de testomgeving kunnen geen extra kosten door opdrachtnemer in rekening gebracht worden bij het overzetten.
38	Bijlage 9	6	C.25	Hoeveel verschillende inzetten/projecten/nevenactiviteiten moet kunnen worden gekozen in deze context?	Het is op dit moment niet concreet aan te geven. Dit hangt af van hoe de oplossing dit registreert. Indicatief verwachten wij circa 100 inzetten/projecten/nevenactiviteiten. Dit is mede afhankelijk hoe de oplossing archiveert (hoe wordt bijv. omgegaan met afgesloten projecten?)
39	Bijlage 9	6	C.25	Welke gebruiker heeft de verantwoordelijkheid voor het registreren deze uren? Gaat het om medewerkers die tijd registreren via hun app of is het de planner/leidinggevende?	Primair de gebruiker.
40	Bijlage 9	7	C.34	Wat zijn voorbeelden van activiteiten die in bulk en voor meerdere personen te registreren moeten zijn?	Zie antwoord op vraag 19.

41	Bijlage 9	7	C.45	Is het de bedoeling om uitsluitend het recht om aanvragen goed- of af te keuren te kunnen delegeren, of wordt hier bedoeld dat een gebruiker zijn rechten als geheel tijdelijk kan delegeren, bijvoorbeeld in het geval van een vakantie?	Het geheel tijdelijk kunnen delegeren.
42	Bijlage 9	8	D.2	Volstaat het om de aan te roepen rapporten te koppelen aan de rol van de gebruiker?	Ja dit volstaat eveneens.
43	Bijlage 9	8	D.4	Beschikt de VRR over een narrowcastingsysteem dat de daglijsten kan tonen? Zo ja: is het beschikbaar stellen van de data aan dat systeem voldoende? Zo nee: verwacht de VRR dat opdrachtnemer ook de presentatielaag van de narrowcasting daglijsten als onderdeel van de scope verzorgt?	Het is voldoende om de data beschikbaar te stellen in JSON-formaat. Deze moeten gestructureerd near-realtime beschikbaar zijn en herleidbaar per post en verrijkt met de officiële benamingen van de posten. Eis I.8 is aangepast (CSV is komen te vervallen).
44	Bijlage 9	8	D.4	De app is niet geschikt om rapportages, waaronder daglijsten, te produceren. Is de mogelijkheid om het op te vragen in het webportaal voldoende?	De mogelijkheid om de rapportages (zoals daglijsten) op te vragen via het webportaal is voldoende.
45	Bijlage 9	8	E.1	Mogen wij ervan uitgaan dat met 'gebruiker' de medewerker (of gebruiker met de rol medewerker) wordt bedoeld?	Ja, daar kunt u vanuit gaan.
46	Bijlage 9	9	F.4	Ons systeem toont voorafgaand aan goedkeuring van een verlofaanvraag duidelijk dat er een tekort ontstaat in de bezetting. Er wordt echter geen aanvullende waarschuwing weergegeven. Voldoet deze werkwijze aan de gestelde eis?	Ja
47	Bijlage 9	9	G.1	"realtime of anders met een instelbare hoge frequentie"" graag vervangen door ""met een acceptabele en uitvoerbare frequentie". AFAS biedt niet de mogelijkheid om informatie real time te versturen (en daarmee door onze oplossing te laten ontvangen). AFAS biedt GetConnectoren waarmee de informatie batchgewijs kan worden opgehaald. Het veelvuldig en kort achter elkaar bevragen van deze GetConnectoren wordt door AFAS niet toegestaan, vanwege performance en beveiligingsoverwegingen. De normale situatie is dat basis medewerkergegevens eens per dag worden bijgewerkt en ziektegegevens eventueel iets vaker. Er zijn technische beperkingen aan het vaak uitvoeren van een koppeling m.b.t. ziektegegevens, maar enkele keren per dag is haalbaar.	Niet akkoord: Ervaring in andere regio's met AFAS is dat daar op bepaalde momenten op de dag ziekte hoogfrequent wordt doorgegeven.
48	Bijlage 9	10	H.4	Vanwege eisen aan gebruiksvriendelijkheid en leesbaarheid is de functionaliteit die op mobiele apparaten (smartphones en tablets) wordt aangeboden via de webbrowser en de app gericht op de medewerker, en niet op andere rollen (zoals planner, key user of functioneel beheerder). Is de VRR bereid eis H.4 dienovereenkomstig aan te passen?	Akkoord. Eis H4 dient gelezen te worden in relatie tot de rol die de gebruiker op dat moment heeft.
49	Bijlage 9	10	H.7	De audit trail van handelingen in het rooster, de planning en de administratieschermen zijn raadpleegbaar door functioneel beheer. De audit-trail (logging) van de applicatie is opvraagbaar via de helpdesk op het moment dat dit gewenst is. Deze wordt ook regelmatig (dagelijks) getoetst op foutmeldingen. Is hiermee voldoende invulling gegeven aan deze eis?	Deze invulling is eveneens akkoord.

50	Bijlage 9	11	H.9	realtime of anders met een instelbare noge frequentie" graag vervangen door "met een acceptabele en uitvoerbare frequentie". AFAS biedt niet de mogelijkheid om informatie real time te versturen (en daarmee door onze oplossing te laten ontvangen). AFAS biedt GetConnectoren waarmee de informatie batchgewijs kan worden opgehaald. Het veelvuldig en kort achter elkaar bevragen van deze GetConnectoren wordt door AFAS niet toegestaan, vanwege performance en beveiligingsoverwegingen. De normale situatie is dat basis medewerkergegevens eens per dag worden bijgewerkt en ziektegegevens eventueel iets vaker. Bij dat laatste is het proces (tijdige invoer in AFAS) overigens vaker het probleem dan de technische beperkingen. Ziekte wordt in de meeste organisaties namelijk pas laat is AFAS geregistreerd. Er zijn technische beperkingen aan het vaak uitvoeren van een koppeling m.b.t. ziektegegevens, maar enkele keren per dag is haalbaar.	Niet akkoord: Ervaring in andere regio met AFAS is dat daar ziekte op bepaalde momenten op de dag ziekte hoog frequent wordt doorgegeven.
51	Bijlage 9	11	I.4	Kunnen jullie een uitputtende lijst van koppelingen die binnen de scope van deze aanbesteding opgeleverd dienen te worden aanleveren? Kunnen jullie deze lijst per koppeling voorzien van de volgende informatie: (Gebruiks-)doel van de koppeling Bronssysteem Doelsysteem Over te brengen informatie (Technische) mogelijkheden van het te koppelen systeem m.b.t. uitwisseling van de gewenste informatie	Aangezien wij nu nog niet helemaal klip en klaar hebben welke in koppelingen er behoefte is (en in welke functionaliteiten de aangeboden pakketten al reeds voorzien) kunnen wij hier nu geen antwoord op geven. Dit zal uiteindelijk in overleg met de opdrachtnemer worden bepaald.
52	Bijlage 9	11	I.4	Ons systeem beschikt over een standaard koppeling met AFAS, waarbij de ontvangen gegevens worden opgeslagen in het systeem. Is het toegestaan om de passage "om te voldoen aan het beleid van eenmalige gegevensopslag en meervoudig gebruik" te laten vervallen, aangezien dit niet aansluit op onze werkwijze?	Akkoord. Eis I4 wordt aangepast naar 'Er moet een automatische koppeling worden gerealiseerd met systemen zoals HR-systeem (momenteel AFAS). Echter moet het ook mogelijk zijn externe medewerkers/dummies aan te maken in de oplossing.'
53	Bijlage 9	12	I.11	Bent u het met ons eens dat in geval van SSO de authenticatie van de gebruiker (en daarmee het gebruik van 2FA, SMS en/of vingerafdruk) in handen van de VRR is?	Ja, zijn we het mee eens.
54	Bijlage 9	12	J	Wij bieden een standaard SaaS product aan met bijbehorende standaard dienstverlening, die beschikbaar is op 3 niveaus: Brons, Zilver en Goud. Onze (beheer-)organisatie, medewerkers en processen zijn volledig ingericht op het leveren van dienstverlening conform de normen die horen bij deze drie service levels. Het hanteren van afwijkende (klantspecifieke) normen, definities voor prioriteiten, en bijvoorbeeld KPI's voor prestaties van de oplossing is niet mogelijk. Is de VRR bereid om v.w.b. het niveau van de dienstverlening een keuze te maken uit de beschikbare Service Levels?	Graag deze vraag toespitsen op specifieke eisen uit J. Voor eerdere beantwoording op eisen J4 en J5 zie hiervoor het antwoord op vraag 27
55	Bijlage 9	12	J.3	Onze organisatie rapporteert standaard elk kwartaal over de overeengekomen servicelevels en KPI's, ter voorbereiding op het tactisch overleg waarin de resultaten worden besproken. Is de opdrachtgever bereid in te stemmen met kwartaalrapportages in plaats van maandelijkse rapportages?	Dit is toegestaan. Eis J3 wordt aangepast naar: 'Opdrachtnemer rapporteert aan de VRR over de in de SLA overeengekomen Servicelevels en KPI's. Ieder kwartaal wordt gerapporteerd over de afgesproken indicatoren met aggregatieniveau. - Aantal calls, openstaand en afgehandeld; - Hoeveelheid gemelde incidenten, classificatie en oplostijden verdeeld naar categorie; - Aantal escalaties, inclusief evaluatie.'

56	Bijlage 9	14	J.13	Mogen wij ervan uitgaan dat deze eis betrekking heeft op patches en nieuwe versies van de software én op nieuwe versies van de (CAO/ATW) rekenregels?	Dit heeft betrekking op alle wijzigingen. Dus zeker ook de genoemde zaken.
57	Bijlage 9	14	J.14	Bij ons is het mogelijk om een kopie van de productieomgeving te plaatsen in test- en/of acceptatieomgeving. Deze kopie is bewust niet geanonimiseerd, omdat de gebruikers in test en acceptatie dezelfde zijn als in productie. Anonimiseren is daarom niet nodig. Is dit voldoende invulling van de eis?	Akkoord. Eis J14 wordt aangepast naar 'Op verzoek van de functioneel beheerder van de opdrachtgever moet actuele data uit de productieomgeving binnen 2 werkdagen kunnen worden gekopieerd naar de test- en/of acceptatieomgeving, zonder extra kosten'.
58	Bijlage 9	15	J.19	In onze standaard dienstverlening zijn de beheertaken van de opdrachtgever beschreven in de SLA en het gebruik van de applicatie (zoals archivering) in de online help. Wat betreft de functionele inrichting, inclusief de documentatie, ligt de verantwoordelijkheid bij de opdrachtgever. Is hiermee voldoende invulling gegeven aan deze eis?	Deze invulling is eveneens akkoord.
59	Bijlage 9	15	J.21	Opdrachtnemer biedt geen actieve monitoring op koppelingen, noch rapporteert over de correcte werking ervan in de beheerfase. Dit is een taak van functioneel beheer van Opdrachtgever. Is de VRR bereid dit deel van de eis te laten vervallen?	Akkoord. Eis J21 wordt aangepast naar 'De opdrachtnemer test de werking van elke koppeling naar of vanuit de applicaties. Alle functionele beheertaken kunnen uitgevoerd worden zonder invloed op de werking van de oplossing voor overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruikmaken van de oplossing tijdens deze beheertaken. Indien er toch sprake is van downtime gebeurt uitvoering van de beheertaken altijd in afstemming met opdrachtgever'.
60	Bijlage 9	15	J.22	Onze oplossing logt alle relevante aanpassingen (aanmaken, wijzigen, verwijderen) inclusief tijdstip, gebruiker en actie. Rapportage hierop is mogelijk. Kunnen wij ervan uitgaan dat dit een voldoende invulling is van de eis?	Van een inschrijver wordt bij eis J22 verwacht dat er een proactieve houding wordt gehouden in geval van bijvoorbeeld het hacken van de server. Eis J22 wordt aangepast naar 'Alle gebeurtenissen die invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de data van de opdrachtgever dienen onverwijld aan de opdrachtgever te worden gemeld en gelogd, zodat ze later in een rapportage kunnen worden opgenomen. De oplossing houdt bij wie, wat en wanneer heeft gewijzigd'.
61	Bijlage 9	16	K.1	In onze aanpak wordt maandelijks gerapporteerd en heeft VRR altijd toegang tot het systeem waarmee onze projectadministratie wordt uitgevoerd. Dit biedt op elk gewenst moment inzicht in de stand van zaken van het project, in termen van afronding van taken, planning en inzet van uren. Is dit een voldoende invulling van deze eis?	Deze invulling is eveneens akkoord.
62	Bijlage 9	16	K.4	Aanvullende trainingen gedurende de looptijd zullen op nacalculatiebasis worden verzorgd. Is dit akkoord?	Dit is akkoord. Wel willen wij een prijsstelling voor aanvullende trainingen (key users en functioneel beheer) gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze kunnen vervolgens geïndexeerd worden (zie artikel 4.1 van de raamovereenkomst).
63	Bijlage 9	16	M.1	Voor het bijstellen van de licentieomvang tegen de overeengekomen tarieven, hanteren wij een ondergrens van 80% van de oorspronkelijke omvang. Is de VRR bereid deze voorwaarde op te nemen in de overeenkomst.	Deze voorwaarde wordt deels overgenomen. De eis M1 wordt als volgt aangepast: 'In geval er meer/minder licenties worden afgenomen dan vindt er een verrekening plaats. Deze verrekening bij minder licenties vindt plaats wanneer de ondergrens van 90% van de oorspronkelijke omvang is bereikt. De initiële aanschaf wordt berekend conform de stuksprijs genoemd onder 'licentiekosten'. Indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende licenties nodig zijn dan worden deze afgenomen conform de stuksprijs genoemd onder 'Extra licenties'
64	Bijlage 10	4	4.1.c	De CBS index Dienstenprijzen Computeradvisering (zoals benoemd in de inkoopvoorwaarden van de VRR, art. 9.6) geeft een nauwkeuriger benadering van de kostenontwikkeling in onze sector en wordt daarom doorgaans door ons gehanteerd. Is de VRR bereid om deze index te hanteren in plaats van de Consumentenprijzen index?	Is akkoord en is in de Raamovereenkomst aangepast.

65	Bijlage 10	4	4.3	Graag schrappen. Er wordt een sluitende afspraak gemaakt over indexering, waarbij de VRR geen enkele grond heeft om een voorgenomen indexering conform de afspraak te weigeren. Daarnaast verstoort de beschreven procedure ons administratieve proces, met een kans op fouten als gevolg.	Indien opdrachtnemer zich in het voorstel tot indexatie goed houdt aan de bepalingen uit de overeenkomst is het inderdaad niet nodig. Wij zien vaak dat er toch verkeerd gerekend wordt waardoor er niet volgens artikel 4.1 wordt gewerkt. Om die reden handhaven we 4.3.
66	Bijlage 10	5	7.1	Graag schrappen: "de overeenkomstig (voortijdig) te beëindigen, dan wel".	Het beëindigingsrecht biedt VRR de noodzakelijke flexibiliteit om bij het bereiken van deze schaalgrootte – bijvoorbeeld wanneer een ander licentiemodel of leverancier gunstiger is – de overeenkomst te kunnen beëindigen. Zonder dit recht is VRR volledig gebonden aan de bestaande overeenkomst en resteert enkel een korting, waardoor de onderhandelingspositie en het vermogen om in te spelen op marktontwikkelingen beperkt wordt.
67	Bijlage 13a	7	6.1 i.	Om misverstanden te voorkomen aangaande wat "voor de functie en het werkingsgebied van de betreffende ICT Prestatie" relevante onderdelen van de Veiligheidsregio ICT-Kwaliteitsnormen zijn: Mogen wij ervan uitgaan dat de VRR (conform de aanbevelingen voor het gebruik van dit document zoals beschreven in hoofdstuk 1.1) de relevante kwaliteitsnormen voor deze opdracht expliciet heeft opgenomen in de opdrachtdocumentatie, deze in betreffende opdrachtdocumentatie nader invulling heeft gegeven, waarbij domeinexperts betrokken zijn geweest bij het vaststellen van de relevante normen? Zo nee: is de VRR alsnog bereid om dit te doen?	VRR bevestigt dat uitsluitend de voor deze opdracht relevante onderdelen van de Veiligheidsregio ICT-Kwaliteitsnormen van toepassing zijn.
68	Bijlage 13a	9	8.3 iv	Graag aanpassen in "leveren van tweedelijns gebruikersondersteuning". Ondersteuning van eindgebruikers, zoals medewerkers, leidinggevenden en planners dient belegd te zijn binnen de VRR (doorgaans wordt dit door FB gedaan). Onze servicedesk ondersteunt FB bij het uitvoeren van hun taak, maar kan niet rechtstreeks worden benaderd door eindgebruikers.	Akkoord, is aangepast in de concept raamovereenkomst.
69	Bijlage 13a	9	8.9 ii	Graag het volgende aan dit artikel toevoegen: "Tenzij sprake is van wijzigingen in het Applicatielandschap die ten behoeve van de interoperabiliteit aanpassingen aan de geleverde ICT prestatie vereisen. In dat geval zijn de kosten voor de vereiste aanpassingen voor rekening van Opdrachtgever." Indien Opdrachtgever wijzigingen aanbrengt in het Applicatielandschap met gevolgen voor de interoperabiliteit van de ICT prestatie, zoals bijvoorbeeld het in gebruik nemen van een ander (of een andere versie van het) HRM pakket, draagt Opdrachtgever de kosten voor de benodigde aanpassingen.	VRR bevestigt dat indien wijzigingen in het Applicatielandschap door of namens VRR worden doorgevoerd en deze aanpassingen aan de geleverde ICT-prestatie noodzakelijk maken, de kosten voor dergelijke aanpassingen in beginsel voor rekening van VRR komen. De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om de ICT-prestatie conform artikel 8.9 preventief en/of innovatief te onderhouden blijft onverkort gelden voor zover het gaat om reguliere onderhoudsverplichtingen en wijzigingen die voortvloeien uit wet- en regelgeving of overeengekomen interoperabiliteitseisen.
70	Bijlage 13a	9	8.9 iv	Graag "tenminste gelijk blijft" vervangen door: "blijft voldoen aan de overeengekomen norm". Het is niet te garanderen dat de performance niet beïnvloed kan worden door toekomstige wijzigingen aan de ICT prestatie. De overeengekomen normen voor performance worden echter wel gegarandeerd.	VRR stemt in met de voorgestelde wijziging. De bepaling wordt als volgt aangepast: "dat bij het uitbrengen van Updates en/of Upgrades de ICT Prestatie blijft voldoen aan de overeengekomen norm en aan het Overeengekomen gebruik." Hiermee blijven de functionele en performance eisen gewaarborgd, zonder onhaalbare garanties over onveranderde performance. Dit is toegevoegd aan de concept raamovereenkomst.
71	Bijlage 13a	11	10.1	De opsomming bij dit artikel begint bij vi, is dit correct?	Dit lijkt een vormelijke inconsistentie in de nummering en heeft geen inhoudelijke gevolgen voor de rechten en verplichtingen van partijen zoals vastgelegd in de overeenkomst

72	Bijlage 13a	11	10.1 viii	"ten minste tot 2 jaar na datum van Acceptatie" graag aanpassen in: "ten minste tot 1 jaar na datum van Acceptatie" Leverancier levert standaard 12 maanden onderhoud op elke uitgebrachte versie en wenst zich niet te verplichten tot het onderhouden van niet-ondersteunde versies.	Akkoord. Artikel 10.1VIII wordt aangepast naar 'hij ten minste tot 1 jaar na datum van Acceptatie Onderhoud kan plegen op de ICT Prestatie'. Dit is toegevoegd aan de concept raamovereenkomst.
73	Bijlage 13a	12	11.1 ii	Graag schrappen. Instellingen/parametriseringen (de configuratie van het aangeboden systeem) zijn in beheer van functioneel beheer van de VRR, en daarmee de documentatie ervan ook.	De inkoopvoorwaarden van VRR zijn van algemene aard opgesteld en voorzien in een brede dekking van rechten en verplichtingen. Artikelen worden niet geschrapt. Voor zover bepaalde bepalingen niet van toepassing zijn op de specifieke uitvoering of inrichting van de ICT-prestatie, zoals bijvoorbeeld de configuratie en documentatie van het aangeboden systeem die onder het beheer van het functioneel beheer van VRR vallen, geldt dat deze bepalingen niet van toepassing zijn. Dit laat de overige verplichtingen en rechten van partijen onverminderd van kracht.
74	Bijlage 13a	13	13.2	Eerste zin graag als volgt aanpassen: "De aansprakelijkheid voor schade, uit welke hoofde dan ook, is – tenzij anders overeengekomen – beperkt € 300.000,-- per gebeurtenis en maximaal € 600.000,- per verzekeringsjaar." Hoogte van de aansprakelijkheid is hiermee meer in lijn met de aard en omvang van de opdracht, alsmede met de hoogte van de periodieke Vergoeding van de Opdracht.	VRR gaat niet akkoord met uw voorstel. Er is voor deze aanbesteding een geschiktheidseis gesteld voor de verzekering: 'Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 1.250.000 per gebeurtenis en met maximaal € 2.500.000,- per jaar en een beroepsaansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 500.000,-'. De VRR is wel bereid om de aansprakelijkheidsbeperking te verlagen naar bovengenoemde bedragen. Het overige uit artikel 13.2 blijft onverlet. Bovenstaande is verwerkt in de nieuwe concept raamovereenkomst.
75	Bijlage 13a	13	13.2 vii	Graag schrappen: "of alle extra kosten verbonden aan de noodgedwongen vroegtijdige vervanging van de ICT Prestatie door een systeem van een derde Opdrachtnemer."	Niet akkoord, vanwege het ontbreken van een nadere onderbouwing.
76	Bijlage 13a	14	17.3	Graag schrappen: "met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen." De aangeboden oplossing is een SaaS oplossing. Verveelvoudigen of openbaar maken door de VRR van de aangeboden oplossing, is niet aan de orde.	De inkoopvoorwaarden van VRR zijn van algemene aard opgesteld en voorzien in een brede dekking van rechten en verplichtingen. Artikelen worden niet geschrapt. Voor zover bepaalde bepalingen niet van toepassing zijn op de specifieke uitvoering of inrichting van de ICT-prestatie, geldt dat deze bepalingen niet van toepassing zijn. Dit laat de overige verplichtingen en rechten van partijen onverminderd van kracht.
77	Bijlage 13a	17	20.4 i	Graag schrappen. Een fusie of organisatiewijziging die geen substantiele wijziging in de activiteiten waarvoor de Prestatie bedoeld is inhoudt is o.i. geen aanleiding voor het opzeggen van de Overeenkomst.	De bepalingen van artikel 20.4 blijven gehandhaafd. VRR wilt de vrijheid blijven houden de overeenkomst op te kunnen zeggen in omschreven geval.
78	Bijlage 13a	19	22.6	Schrappen. Opdrachtnemer biedt een dergelijke faciliteit niet.	De inkoopvoorwaarden van VRR zijn van algemene aard opgesteld en voorzien in een brede dekking van rechten en verplichtingen. Artikelen worden niet geschrapt. Voor zover bepaalde bepalingen niet van toepassing zijn op de specifieke uitvoering of inrichting van de ICT-prestatie, geldt dat deze bepalingen niet van toepassing zijn. Dit laat de overige verplichtingen en rechten van partijen onverminderd van kracht. Volgens PVE eis D2 is hier in voorzien.

79	Beschrijvend document	24	5.1.3	Het presenteren/demonstreren van een softwarepakket en het implementeren ervan vereisen verschillende vaardigheden en worden daarom binnen onze organisatie door verschillende mensen uitgevoerd. Daarnaast wordt een definitieve resourceplanning van een implementatieproject pas opgesteld na definitieve gunning. Hierdoor is het op het moment van de presentatie/POC niet met zekerheid te zeggen welke consultant(s) zullen worden ingezet voor de VRR. Wij begrijpen de wens van de VRR om kennis te maken met de medewerker(s) waarmee zij te maken krijgt tijdens de implementatie en om deze te kunnen beoordelen, maar willen ook dat de VRR de oplossing op de best mogelijke manier gepresenteerd krijgt. Daarom stellen wij het volgende voor: De beoogd implementatieconsultant is aanwezig tijdens de presentatie en geeft uitleg over de implementatieprocedure en zijn/haar ervaring met dergelijke projecten. De oplossing wordt echter grotendeels gepresenteerd door een medewerker van Leverancier die hiervoor over de juiste vaardigheden beschikt. Is de VRR bereid om met ons voorstel t.a.v. de presentatie/POC mee te gaan?	Akkoord.
80	Bijlage 7	Prijsblad		Gaat het bij de eenmalige kosten om een fixed price aanbieding?	Ja deze kosten zijn fixed price.
81	Bijlage 7	Prijsblad		Mogen wij ervan uitgaan dat met 'vaste kosten' de eenmalige (implementatie-)kosten worden bedoeld en met 'variabele kosten' de jaarlijks terugkerende kosten?	Deze vraag slaat niet op het huidige prijsblad. Het huidige prijsblad is opgebouwd uit jaarlijkse kosten, eenmalige kosten en kosten op basis van nacalculatie.
82	9	4	B.4	Over welke eisen hebben we het dan specifiek? Zijn dat alle eisen in het programma van eisen of gaat het over de benoemde eisen die met de presentatie worden getoetst (B.3 / C.3 / C.6 / C.9 / C.10 / C.14 / C.39 / E.3 / H.10)? Dus bijvoorbeeld: als je niet voldoet aan de specifieke eis van 10 minuten bij G.1 maar dit wel per uur kan voldoe je dan niet en ben je uitgesloten?	Eis B4 heeft betrekking op alle eisen die zijn omschreven in het programma van eisen. Bij de presentaties wordt specifiek getoetst op de eisen B.3 / C.3 / C.6 / C.9 / C.10 / C.14 / C.39 / E.3 / H.10. Het niet voldoen aan deze eisen bij de presentatie zorgt voor terzijde legging van de inschrijving en ongeldigheidsverklaring. Bijvoorbeeld: Eis G.1 over de 10 minuten wordt niet bij de presentatie getoetst als knock out. Er is ook geen subgunningscriterium opgenomen voor deze behoefte. Dit betekent dat leveranciers zich op kwaliteit op dit specifieke voorbeeld niet kunnen onderscheiden. Wel is eis B.4 van toepassing: waardoor op het moment van livegang voldaan moet worden aan alle eisen uit het PvE. (vertaald naar eis G1: op het moment van livegang dient de applicatie dus te kunnen verversen om de 10 minuten, omdat dit koppelingsgerelateerd is). Wellicht ten overvloedde omtrent eis B.4: het is niet toegestaan om in de periode tussen gunning en livegang functionaliteiten te (door)ontwikkelen om alsnog te kunnen voldoen aan de gestelde eisen.
83	9	7	C.39	kunnen jullie inzicht geven hoe de dienststelling in tijd is op de 24 uren diensten? Bijvoorbeeld: Ambu (17.7): 0700-2200: 1 uur per uur / 2200-0700: 0,3 uur per uur BRW(17.5): 0700-0700: 17,5/24 uur per uur? fractie 0,7291667	Voor de parate ambulancemedewerkers geldt de CAO artikel 10.3. Voor de brandwachten geldt dat contracturen worden omgerekend met een factor 1,37 voor te maken jaaruren. Hiermee geldt voor een 24 dienst of deel daarvan klokuren geteld worden voor de jaaruren. Voor overige uren worden ingeroosterde klokuren verrekend met een factor van 1,37 tbv jaaruren. Met uitzondering van OR-uren. Deze worden niet direct geboekt op de jaaruren maar op een tvt-post.

84	7			Welke producten worden in de prijs opgenomen? We hebben aanvullende producten waarvan we er waarschijnlijk 7 of 8 moeten aanzetten als ik de uitvraag goed heb begrepen Daarnaast wordt er gerefereerd naar koppelingen met Brandweerrooster en Veiligheidspaspoort, moeten we die ook meenemen in de prijs? Kortom: waar kun je aangeven wat in de prijs zit die je aanbied en hoe weet de veiligheidsregio of prijzen volledig en vergelijkbaar zijn. De producten hebben bij ons allen een vaste prijs en een prijs per medewerker. Roosterplanning basis / Rapportage / Testsite / HR Koppeling (AFAS) / Zelfroosteren / LMS Koppeling / Automatische kilometerberekening op basis van Rooster / Externe diensten koppeling met uitzendbureau (prijs is per ingevulde dienst en past niet in het format)	U dient een prijs te offerreren waarmee voldaan wordt aan de eisen uit het programma van eisen en eventuele gunningscriteria (zaken die u hier aanhaalt dienen dus verdisconteerd te zijn in de prijs). Indien het in uw geval nodig is om 8 modules aan te zetten en u hiervoor kosten wilt rekenen, dan kunt u dit op verschillende plaatsen opnemen in het prijsblad. Bijvoorbeeld jaarlijkse licentiekosten (cel C15), eenmalige implementatiekosten (cel F19) en/of extra licenties (cel C24). In tegenstelling tot de vorige aanbesteding hebben wij er nu voor gekozen om kosten voor de koppelingen met brandweerrooster en veiligheidspaspoort niet mee te laten nemen. Indien de behoefte er zal zijn, zal de VRR op basis van artikel 7.3 van de raamovereenkomst hiervoor een aanvullende opdracht verstrekken.
85	15		GC2 , 3 en 4	welk lettertype/fontsize moeten we gebruiken? dit om precies de grootte van 6 pagina's te definiëren	Lettergrootte en fontsize staat de inschrijver vrij. Waarbij wel in overweging moet worden genomen dat het indien uitgeprint (op A4) leesbaar formaat en lettertype dient te zijn.
86	Beschrijvend document	18	4.2.3	Opdrachtnemer dient te beschikken over een ISO 27001 en/of 9001 certificaat. Is het voldoende wanneer opdrachtnemer in het proces van certificering zit en dit kan aantonen door middel van een intentieverklaring van begeleidende en/of auditerende partij?	Het aantonen van de intentieverklaring van de auditerende (externe) partij, is op het moment van inschrijven voldoende om aan te tonen dat inschrijver het certificaat op korte termijn (binnen een maand) zal ontvangen.