

Nota van Inlichtingen 2 dd. 8-10-2025 inzake de aanbesteding "Planning en Registratie (SaaS)" van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Vraag	Bijlagenr.	Pagina (alleen nummer)	Nadere aanduiding (bijv. paragraaf / artikel / eis)	Vraag	Antwoord
1	Nota van Inlichtingen 1 dd. 24-09-2025	6	regel 47	Betreft eis G.1. We begrijpen de wens om de koppeling hoog frequent te laten draaien. We gaan graag in gesprek over de oplossing die hier in de andere regio is gemaakt. Specifiek voor het koppelen van ziek- en herstel meldingen kan de koppeling overigens wel hoog frequent draaien omdat de load op AFAS bij deze koppeling relatief laag is. Voor andere onderdelen van de koppeling (zoals basisgegevens en verlofrechten) is een lagere frequentie noodzakelijk vanwege performance- en beveiligingsrestricties vanuit AFAS. Is VRR bereid om de eis te nuanceren, waarbij: - ziek- en herstelmeldingen met hoge frequentie worden verwerkt (bijvoorbeeld meerdere keren per dag), - en overige HR-gegevens met een lagere, acceptabele frequentie (bijvoorbeeld 1x per dag)?	Akkoord.
	Nota van Inlichtingen 1 dd. 24-09-2025	7	regel 50	Betreft eis H.9. We begrijpen de wens om de koppeling hoog frequent te laten draaien. We gaan graag in gesprek over de oplossing die hier in de andere regio is gemaakt. Specifiek voor het koppelen van ziek- en herstel meldingen kan de koppeling overigens wel hoog frequent draaien omdat de load op AFAS bij deze koppeling relatief laag is. Voor andere onderdelen van de koppeling (zoals basisgegevens en verlofrechten) is een lagere frequentie noodzakelijk vanwege performance- en beveiligingsrestricties vanuit AFAS. Is VRR bereid om de eis te nuanceren, waarbij: - ziek- en herstelmeldingen met hoge frequentie worden verwerkt (bijvoorbeeld meerdere keren per dag), - en overige HR-gegevens met een lagere, acceptabele frequentie (bijvoorbeeld 1x per dag)?	Akkoord, eis H9 wordt aangepast naar: 'Het systeem kent een koppeling met het gebruikte HR-systeem (momenteel AFAS) die realtime of anders met een instelbare hoge frequentie (minimaal 1x per dag) om basisgegevens van medewerkers, ten behoeve van rooster en verlofrechtberekening automatische in te laden.'
	Raamovereenkomst	3	Artikel 1.2	Geen afnameverplichting Knelpunt: VRR heeft geen enkele verplichting om prestaties af te nemen, maar opdrachtnemer moet wel capaciteit vrijhouden. -Is VR bereid om een Nadere Overeenkomst te sluiten met Opdrachtnemer. Deze Nadere Overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar.	De VRR sluit geen nadere overeenkomsten af. Alleen aanvullende/nieuwe opdrachten onder de raamovereenkomst worden gezien als nadere overeenkomst. Dit artikel is een standaard artikel voor onze Raamovereenkomsten. Echter je zou in dit geval ook kunnen motiveren dat het een leveringsovereenkomst is. m.a.w: inschrijver mag er vanuit gaan dat een bepaalde omvang wordt afgenomen onder de raamovereenkomst.
4	Raamovereenkomst	3	Artikel 2.2	Onmiddellijke beëindiging zonder compensatie -- Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Bij beëindiging compensatie voor gemaakte kosten en gederfde winst naar rato	Nee, de inhoud van artikel 2.2 wordt niet zomaar gedaan. Het betreft in deze situatie schending van uitsluitingsgronden en/of geschiktheidseisen.

5	Raamovereenkomst	4	Artikel 3.1	Uitgebreide garantieverplichtingen zonder beperking. Knelpunt: Dit betekent open garantieverplichting zonder tijdslimiet of kostenplafond -Is VRR bereid de eis aan te passen conform volgende voorstel: Herstel/vervanging met redelijke hersteltermijn van minimaal 30 dagen. Daarnaast dient bij Acceptatie te worden vastgesteld of de diensten aan de opdracht beantwoorden. Daarna dient dit recht op kosteloos herstel/vervanging te vervallen.	We kunnen niet ingaan op deze vraag. De VRR hecht waarde aan de garantiebepaling zoals gesteld in artikel 3.1
	Raamovereenkomst	4	Artikel 4.1	Eenzijdige prijsindexatie-beperkingen. Knelpunt: Dit levert voor ons een risico op omdat 20% betaling bij opdrachtverlening, maar 80% pas na acceptatie. Tussen start opdrachtverlening, implementatie en uiteindelijke Acceptatie kan (mede door de VRR) aanzienlijke tijd zitten en ook voor Acceptatie is de SaaS in vrijwel alle gevallen al in gebruik. -Is VRR bereid de eis aan te passen conform volgend voorstel: Jaarlijkse indexatie mogelijk vanaf jaar 1 en Indexatie wordt automatisch toegepast	Artikel 4.1 a is komen te vervallen en artikel 4.1b is aangepast naar jaarlijkse bijstellingsmogelijkheid voor de licentiekosten. Zie aangepaste versie van de Raamovereenkomst. Het akkoord door VRR hierop blijft echter in stand. Zie ook het antwoord op vraag 65 van NVI 1.
	Raamovereenkomst	5	Artikel 5.5	Facturatieschema implementatiekosten. Knelpunt: Dit levert voor ons een risico op omdat 20% betaling bij opdrachtverlening, maar 80% pas na acceptatie. Tussen start opdrachtverlening, implementatie en uiteindelijke Acceptatie kan (mede door de VRR) aanzienlijke tijd zitten en ook voor Acceptatie is de SaaS in vrijwel alle gevallen al in gebruik. - Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: 40% bij opdrachtverlening, 30% bij installatie en 30% bij finale oplevering	Niet akkoord. Gezien de beoogde planning kan opdrachtnemer ervanuit gaan dat acceptatie op korte termijn zal plaats vinden (binnen circa 7 maanden na contractondertekening).
	Raamovereenkomst	5	Artikel 5.8	Uiterste vervalttermijn. Knelpunt: Facturen vervallen na 4 maanden - Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Vervalttermijn van 12 maanden conform wettelijke verjaringstermijn	Niet akkoord. Het levert voor de VRR een te grote administratieve last op om een factuur ouder dan 4 maanden te verwerken. En daarnaast is het, zo denken wij, ook in het belang van de leverancier om zo snel als mogelijk de factuur te versturen cq. te laten betalen.
	Raamovereenkomst	5	Artikel 5.10	Onbeperkte controle Knelpunt: VRR mag onbeperkt audits uitvoeren en betalingen opschorten tijdens onderzoek. -- Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Maximaal 1 audit per jaar, tenzij gegronde verdenking; Opschorting alleen bij aantoonbare onregelmatigheden en Kosten audit voor VRR tenzij materiële fouten meer zijn 5%.	Niet akkoord. Opdrachtnemer mag er vanuit gaan dat de VRR hier redelijk en billijk mee om gaat.
	Raamovereenkomst	5	Artikel 6.1	Eenzijdige beëindiging Knelpunt: Ontbinding bij overmacht zonder vergoeding -- Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Geen van de genoemde voorbeelden zoals oorlog etc zijn onvoorzienbaar. Dat maakt dit een verkapt Termination for Convenience bepaling zonder schadevergoeding. Schrap de bepaling en sluit aan bij de wet, of verwijder alle genoemde en de uitsluiting van het betalen van schadevergoeding.	De VRR gaat niet akkoord met uw voorstel. De VRR is van mening, wanneer er sprake is van een onvoorziene omstandigheid, zij niet schadelijkt is voor het vroegtijdig beëindigen van de raamovereenkomst. Daar voorziet artikel 6.1 van de raamovereenkomst in.

11	Raamovereenkomst	6	Artikel 7,1	Herzieningsclausule Knelpunt: Bij meer dan 3.300 licenties kan VRR eenzijdig beëindigen -- Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Bij substantiële wijziging (meer dan 25%) recht op heronderhandeling, niet automatische beëindiging	Niet akkoord. De VRR wenst bij een substantiële wijziging (naar 3300 licenties) vrijheid in haar keuzes te hebben. Vandaar dat er staat beëindigen of een korting te bedingen.
	Raamovereenkomst	7	Artikel 8.8	Aansprakelijkheid Knelpunt: Aansprakelijkheidslimieten van vier keer de jaarlijkse vergoeding zijn onredelijk voor SaaS-dienstverlening -- Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Aansprakelijkheid beperkt tot de jaarlijkse contractwaarde; Uitsluiting voor gevolgschade en gedeelde winst en Wederzijdse aansprakelijkheidsbeperking	Niet akkoord. De VRR wenst de limitering uit artikel 8.8 te handhaven.
	Bijlage 13a Inkoopvoorwaarden	8	Artikel 7.4	Na tweede afkeuring direct ontbinding mogelijk Deze voorwaarden laat geen ruimte open voor complexe implementaties -- Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Minimaal 3 pogingen met redelijke hersteltermijnen	Akkoord. Aangepast in de raamovereenkomst. De eerste zin wordt aangepast naar 'Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de derde maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken wordt/worden afgekeurd, is VRR gerechtigd om:...'.
	Bijlage 13a Inkoopvoorwaarden	9	Artikel 8.9	Garanties voor wet/regelgeving en interoperabiliteit Deze voorwaarde stuit op problemen omdat dit dan een open garantie betreft zonder beperking -- Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Voor zover redelijkerwijs voorzienbaar en proportioneel. Het voldoen aan CAO regels is geen onderdeel van deze bepaling. Daar kunnen aanvullende voorwaarden voor worden afgenomen.	Wanneer CAO regels, met terugwerkende kracht, worden aangepast. Dan is het inderdaad lastig te voldoen aan 'tijdig zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving'. Opdrachtnemer mag ook hier verwachten dat de VRR redelijk en billijk mee om zal gaan.
	Bijlage 13a Inkoopvoorwaarden	11	Artikel 10.1 viii	Garantie voor 2 jaar onderhoud na acceptatie Bij SaaS niet realistisch - wat als het contract eerder eindigt? -Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Gedurende de looptijd van de overeenkomst	Er is in de eerste NVI (zie vraag 72 NVI 1 een aanpassing gedaan naar 1 jaar na acceptatie.
	Bijlage 13a Inkoopvoorwaarden	16	Artikel 18	Dataportabiliteit Ons probleem ligt bij onbeperkte toegang tot alle data en autorisaties -Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Gestructureerde export op aanvraag, niet continue toegang. Kosten opvragen voor VRR	Hier zijn in het PVE reeds eisen voor opgenomen. Zie Eis H12 en I1.
	Bijlage 13a Inkoopvoorwaarden	19	Artikel 22.3-22.5	Uitgebreide exit-verplichtingen Probleem: Geen vergoeding kosten bij toerekenbare tekortkoming -Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: Exit tegen marktconforme tarieven ook bij toerekenbare tekortkoming, uren dienen vergoed te worden.	Niet akkoord. In artikel 22.2 staat dat het tegen de dan geldende reguliere tarieven zal geschieden In artikel 22.5 staat een uitzondering: bij toerekenbare tekortkoming. Daar willen we niet vanaf wijken, wat ons betreft zal opdrachtnemer bij toerekenbare tekortkoming kosteloos hieraan moeten meewerken.

18	Bijlage 13a Inkoopvoorwaarden	22	Artikel 27.7	Onmiddellijke aansprakelijkheid zonder ingebrekestelling voor alle schade Knelpunt: te streng -Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel:Eerst waarschuwing, dan pas aansprakelijkheid voor de aan opdrachtnemer toe te rekenen schade	Niet akkoord. Beveiliging is, zeker tegenwoordig, van groots belang. Let wel: er moet spraken zijn van een toerekenbaarheid ingeval artikel 27.7 van toepassing is.
	Bijlage 13a Inkoopvoorwaarden	24	Artikel 32	Waarborgen continuïteit Knelpunt: Open verplichting voor data-escrow -Is VRR bereid deze eis aan te passen conform volgend voorstel: alleen tegen een vergoeding	De zin 'De in het vorige lid bedoelde aanvullende afspraken kunnen onder meer bestaan uit' uit artikel 32.2 en 'verklaart Opdrachtnemer zich reeds nu voor alsdan bereid aanvullende afspraken met VRR te maken teneinde voornoemde risico's te verkleinen.' uit artikel 32.1 zeggen niks over het wel of niet in rekening brengen van een vergoeding. Hiertoe worden nadere afspraken gemaakt.
20	9	4	B.4	Je moet dus eind dit jaar volledig aan alle eisen voldoen. Hoe wordt na de demo en voor gunning dan getoetst of je voldoet aan alle punten. En wat is dan de procedure als er 1 van de 150 punten een meningsverschil is of je voldoet. Dat is mogelijk als je er niet samen naar kijkt, of zelfs als je er wel samen naar kijkt en de inschattingsfout maakt of het in te richten is naar het beeld zoals de klant dat voor ogen heeft.	Uw interpretatie van eis B4 is onjuist. Er moet op moment van livegang volledig voldaan worden aan de eisen uit het PvE. Zoals ook in eis B4 is omschreven is het dus niet toegestaan om in de periode voor livegang functionaliteiten te (door)ontwikkelen om alsnog te kunnen voldoen aan gestelde eisen. Er wordt bij acceptatie gezamenlijk (opdrachtnemer met opdrachtgever) getoetst of aan de eisen wordt voldaan. Zo niet; is er geen sprake van een acceptatie. In de situatie zoals u omschrijft als 'meningsverschil', verwachten wij hier geen risico's. Als dit het geval is, dan zullen deze bij de inrichting ter sprake komen, dus voor het moment van livegang.
	9	4	B.6	Hierin voldoen wij volgens mij functioneel omdat we hier geen vragen van bestaande klanten krijgen om meer te loggen. Aangezien niet precies is beschreven wat we moeten loggen en beschikbaar maken, neem ik aan dat alle dienstwijzigingen op gepubliceerde diensten, medewerkermutaties, aanpassingen op rechten en formulieren ingediend door de medewerker hierbij afdoende zijn. Is mijn aanname correct?	Uw aanname is niet volledig. Wanneer is er sprake van een gepubliceerde dienst? Bijvoorbeeld bij zelf/samenroosteren zit daar waarschijnlijk een fase aan vooraf waarvan ook gelogd moet worden of een dienst door een medewerker is ingegeven of later door een planner aangepast. En dan is er waarschijnlijk nog geen sprake geweest van een gepubliceerd rooster. De VRR wil in bovenstaand voorbeeld ook via de logging zien wie/wat er is aangepast.
22	9	4	B.7	We voldoen aan de eis dat het een rol gebaseerde autorisatie is. De wens die in de eis staat is bij ons deels in te regelen. De klant kan een rol definiëren waarmee je onderliggend meerdere rechten tegelijk aanzet. De basisrechten moeten echter wel eerst aangemaakt worden door de leverancier. Voldoet dit zo?	Aangezien de VRR in B7 een onderdeel als wens opgenomen heeft, is het geen verplichting. Het eerste gedeelte van de eis (rolgebaseerde autorisatie) is echter wel een eis.
23	9	4	B.9	Onze software is niet zo gemaakt dat we voor elke actie kunnen zeggen dat we aan de regels van EEA voldoen. Met name de passage "ook via het toetsenbord of spraakgestuurde opdrachten." is niet altijd waar. De planner kan wel met een toetsenbord door het plannen heen gaan zonder muis maar een medewerker moet een muis gebruiken of met zijn vinger de telefoon bedienen. Kunnen jullie aangeven of de hele applicatie moet voldoen aan de EEA of dat er op specifieke delen wordt gedoeld?	Met betrekking tot de eisen vanuit de EEA verwachten we minimaal de volgende onderdelen: de eisen omtrent de waarneembaarheid ten aanzien van kleurcontrast, lettertype en tekstgrootte.

24	9	4	B.16	Aangezien NIS-2 nog niet volledig gedefinieerd is kunnen we niet beloven dat we voldoen als deze wel gedefinieerd is. Is de intentie om hieraan te voldoen goed genoeg?	Op het moment dat de NIS 2 richtlijn omgezet wordt in wetgeving en deze wetgeving in werking treedt, dan dient opdrachtnemer hieraan te voldoen.
25	9	5	C.7	De planner kan zelf de dienst op bijzonder verlof of calamiteitenverlof zetten. Tevens kan een opmerking worden geplaatst bij de diensten die op bijzonder verlof gezet zijn. Je kunt er voor kiezen om dit wel of niet aan medewerkers te tonen. Of je de CAO goed toepast is de verantwoordelijkheid van degene die de dienst aanpast. Is dit zo afdoende en zo nee dan graag precies beschrijven wat wordt bedoeld.	Er zijn meerdere soorten bijzonder verlof. Het is bij C7 van belang dat er goed en correct wordt gerekend bij alle soorten bijzonder verlof. Afhankelijk van het soort bijzonder verlof gelden andere regels wat dit betekent voor opbouw verlof. Onbetaald verlof zorgt bijvoorbeeld voor een verminderde verlofrechten.
26	9	5	C.12	Ik neem aan dat hier specifiek moet staan 'Concept vanuit een testomgeving'. Anders is het niet aanvullend op C.8, dan is alles wat niet is gepubliceerd een concept.	Nee. De invulling van concept is vrij en hangt van de aangeboden oplossing af.
27	9	5	C.13	Als mij aannahme bij C12 klopt dan denk ik dat deze redundant is. Anders precies aangeven welke delen van de software zonder tussenkomst van de leverancier overgenomen moeten worden.	Het gaat hierbij niet zozeer om opgestelde roosters. Maar er kan in de testomgeving een andere inrichting uitgeprobeerd worden, andere tellingen gemaakt, etc. Deze willen we kunnen overzetten zonder tussenkomst van de opdrachtnemer.
28	9	6	C.17	Wat zijn precies deze voorwaarden? En is het voldoende om eventuele overlap tussen diensten zichtbaar te maken bij de meldingen in het Rooster en deze middels rapportage in 1 keer voor alle roosters op te kunnen vragen?	Zie antwoord op vraag 16 uit NVI 1 '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.'
29	9	7	C.33	Aan welk CAO element moeten we bij een ruiling denken? En welke controle op urensaldi wordt in een ruiling verwacht?	Als een dienst weggruild wordt voor een vrije dag dan heeft dit consequenties voor bijvoorbeeld het saldo ingeplande arbeidsuren. Naar aanleiding van deze vraag wordt Eis C33 aangepast naar 'De oplossing moet ruilingen van een dienst ondersteunen d.m.v. suggesties voor ruilingen, waarbij controle op kaders ATW/ATB, urensaldi, kwalificaties en bevoegdheden plaats vindt. Ruilingen mogen niet leiden tot overtredingen of onderbezetting.'
30	9	9	G.1	Gezien de grootte van de populatie en dat AFAS geen mutatiegestuurde API's ondersteunt lijkt deze eis onwerkbaar. Waarschijnlijk zal AFAS de uitrager gaan blokkeren. Kunnen we deze eis herformuleren in zo vaak als AFAS toestaat om te voorkomen dat niemand aan de eis kan voldoen?	Zie antwoord op vraag 1.
31	9	11	I.7	Dit kunnen we alleen voor berekende velden waarvoor we de waarde na berekening opslaan. Voor een groot deel van de waardes (en volgens ons alle relevante waardes) is het mogelijk maar niet voor alle in de applicatie berekende velden. Kunnen we aannemen dat het hier om praktische en relevante gegevens gaat?	De opgeslagen berekende velden moeten inderdaad nut hebben. Hierdoor kunt u er vanuit gaan dat het in eis I7 alleen om praktisch en relevante gegevens gaat.
32	9	13	J.8	Wij komen in de praktijk geen roosters tegen met 500 mensen. Het is gebruikelijk om per locatie een rooster te hebben en middels een bezettingsoverzicht de paraatheid over alle roosters tegelijk te kunnen zien. In het overzicht over meerdere roosters kun je medewerkers verplaatsen naar een rooster waar tekorten zijn. Wij denken dat dit functioneel is wat jullie willen maar dat voldoet niet strikt aan de eis van 500 medewerkers in 1 rooster voor een maand kunnen laden in 30 seconden. Hoe kunnen we beoordelen of een andere oplossing voor hetzelfde probleem beter is dan de gestelde eis en in hoeverre voldoe je dan wel of niet?	Het kan handig zijn om overkoepelend over de locaties het rooster van al die locaties te kunnen openen. Zo werkt de brandweer bijvoorbeeld met ploegen die over alle locaties heengaan. Eea. volgens de huidige werkwijzen. Voor wat betreft de laatste vraag; zou u kunnen overwegen om (als er tijd over is) dit in de presentatie te laten zien hoe uw invulling voldoet aan de eis J8. Dit wordt niet meegenomen in de beoordeling en dient binnen de gestelde tijdsduur plaats te vinden.

33	Nvl vraag 11		Vraag over het antwoord	Toekomstige aanpassingen die nu niet te voorzien zijn, zoals aanpassingen in organisatie, cao, nieuwe interface, nieuwe modules, etc. en de daarbij behorende werkzaamheden van leverancier, vallen deze kosten ook binnen de opgegeven maximale waarde?	In principe valt dit onder de maximale waarde van de raamovereenkomst (dus niet uw eventuele inschrijfprijs). Indien blijkt dat dit niet eronder valt, dan zijn hiervoor voldoende mogelijkheden te vinden in de herzieningsclausules (artikel 7 raamovereenkomst).
	Beschrijvend document Planning en Registratie (SaaS)	19	4.3 (Minimum)eisen	Is er ruimte, bijv. middels het toevoegen van een bijlage, om een nadere omschrijving/toelichting te geven over de invulling van eisen? Is het dan ook toegestaan om een alternatieve oplossing van de eis te beschrijven indien niet onvolwaardelijk en ondubbelzinning aan de eis wordt voldaan? Zijn alternatieven eveneens, een reden om de inschrijving ter zijde te leggen?	De eisen zijn zo functioneel mogelijk omschreven. Uiteraard is het voor een softwarepakket lastig om dit volledig te doen. Het is niet toegestaan om aanvullende documentatie aan te leveren waaruit wij moeten opmaken of uw inschrijving voldoet (of gaat voldoen) aan het PVE. Eventueel bespreken van deze invulling kan tijdens de implementatie/inrichtingsfase, waarbij de eisen zoals zijn gesteld in het (aangepaste) programma van eisen leidend en bindend zijn.