

Marktconsultatie Nota van Inlichtingen

Betreft:	
Naam marktconsultatie	VRU Service Platform (VSP)
Datum	7 mei 2026

Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
1)	In hoofdstuk 2 wordt voor de concrete behoeften per bedrijfsproces verwezen naar de bijlage "Behoeftespecificatie VSP". Kunt u deze bijlage delen? Dit stelt marktpartijen in staat hun reactie te baseren op dezelfde inhoudelijke uitgangspunten.	Het document 'Behoeftespecificatie VSP' is naar alle partijen toegestuurd die hierom hebben gevraagd.
2)	Om welke huidige oplossing gaat het precies? Daarnaast horen we graag op welke specifieke vlakken (functioneel, technisch en organisatorisch) deze oplossing volgens de VRU niet meer voldoet aan de eisen van de verschillende disciplines.	VRU gebruikt op dit moment de oplossing Axserion van leverancier Spacewell, met de interne naam "ESM". Overkoepelend kan gesteld worden dat gebleken is dat het gebruik van 1 applicatie niet optimaal werkt voor alle ondersteunde bedrijfsprocessen. Daarbij is het toepassen van maatwerk nodig geweest om specifieke eisen en wensen te adresseren. Indruk van VRU is dat de specifieke eisen en wensen beter kunnen geadresseerd worden door specialistische oplossingen met standaard inrichting die aan elkaar gekoppeld worden.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
3)	Wat is voor de VRU de minimale scope voor een eerste fase? We krijgen graag een scherper beeld van de processen, afdelingen en functionaliteiten die prioriteit hebben, en welke onderdelen eventueel als vervolgstap of optie worden gezien.	VRU ontvangt graag advies op dit punt – zie ook in marktconsultatiedocument onze vraag 2.8. VRU denkt op basis van eigen inzicht minimaal als eerste een migratie te moeten uitvoeren van de data van middelen (gebouwen, voertuigen, ICT-middelen, etc.). Verdere voorkeur is om niet met te grote stappen te beginnen, maar te leren van de implementatie van in basis vergelijkbare, maar in volume verschillende processen en procedures van verschillende afdelingen, zoals meldingen, reserveringen. Een scenario zou ook kunnen zijn dat eerst de processen en procedures van 1 afdeling worden overgezet naar een andere oplossing, samen met ontsluiting daarvan via het klantenportaal, en dat daarna de andere afdelingen volgen.
4)	Is het gebruikersportaal een vaststaand architectuuruitgangspunt, of staat de VRU open voor alternatieven waarbij de portaalfunctionaliteit en procesondersteuning op een andere manier worden gecombineerd?	Het gebruikersportaal is geen vaststaand architectuuruitgangspunt. Alternatieven die wij zelf al in gedachten hebben is één van de applicaties welke een goede oplossing hiervoor hebben, te gebruiken.
5)	Wat is de beoogde rol van de koppellaag? Denk hierbij aan zaken als orkestratie, datatransformatie, foutafhandeling, logging, monitoring en het waarborgen van leveranciersafhankelijkheid.	Voor ogen hebben wij bij de koppellaag; orkestratie, logging en monitoring, proceslogica verweven met businesslogica en uiteindelijk ook autorisatie (IAM/RBAC), met de flexibiliteit en grip die zo'n gekaderde laag kan geven.
6)	Welke koppelingen zijn essentieel voor een eerste livegang? Denk hierbij aan integraties met AFAS, Identity Management, gemeenten of andere externe systemen.	De koppelingen in de eerste livegang zijn afhankelijk van de keuze voor de processen die als eerste live gaan. Waarschijnlijk zullen deze processen een koppeling bevatten met: AFAS, IAM, en Vakbekwaamheidsmanagementsysteem (VMS) voor reserveren van o.a. middelen, locaties en voertuigen, incl. voorbereidingstijd en nazorg.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
7)	Liggen er al kaders voor bronregistraties en data-eigenaarschap? Welk systeem of welke bron wordt per objecttype of procesonderdeel als leidend beschouwd?	VRU ontvang graag advies op dit punt – zie ook in marktconsultatiedocument onze vraag 2.5. Er zijn nu geen expliciete, algemeen geldende kaders hiervoor. AFAS is in ieder geval bron voor HRM-gegevens. Inschatting van VRU is dat, omdat er nu gebruik wordt gemaakt van 1 systeem, hergebruik van de nu daar aanwezige gegevens zo veel mogelijk zal plaatsvinden. VRU heeft het uitgangspunt van eenmalige opslag en meervoudig gebruik.
8)	De huidige opzet kent een sterke samenhang tussen middelen, voertuigen, gebouwen en meldingen via één database. In hoeverre is het behoud van dit integrale gegevensmodel een harde voorwaarde voor de nieuwe situatie?	VRU ontvangt graag advies op dit punt – zie ook in marktconsultatiedocument onze vraag 2.6 en 2.7. Insteek van VRU is dat het gebruik van 1 database geen harde voorwaarde is. Hierbij geldt wel dat de onderlinge relaties tussen de verschillende entiteiten / objecten gelegd en zichtbaar gemaakt moeten kunnen worden.
9)	Gezien de status van veiligheidsregio's als vitale aanbieder: welke concrete eisen stelt de VRU aan informatiebeveiliging, continuïteit, audittrails en disaster recovery in het vervolgtraject?	VRU handelt volgens landelijke richtlijnen, waaronder BIO2. De eisen zijn nog nader te bepalen.
10)	Is er al een voorkeursrichting voor hosting (bijv. SaaS, cloud of on-premise), of staat de VRU nog volledig open voor verschillende scenario's?	Er is nu nog geen expliciete voorkeur. In de praktijk gebruikt VRU vooral SaaS-applicaties. VRU is vooral gefocust op garanties m.b.t. beschikbaarheid.
11)	Zoekt de VRU één partner met integrale verantwoordelijkheid voor het portaal, de integraties en de regie, of gaat de voorkeur uit naar een samenwerking met meerdere gespecialiseerde leveranciers?	VRU ontvangt graag advies op dit punt – zie ook in marktconsultatiedocument onze vraag 2.8. Beide opties zijn mogelijk, met een voorkeur voor een regievoerende hoofdaannemer in samenwerking met meerdere gespecialiseerde leveranciers.
12)	Wordt er momenteel gedacht aan één integrale aanbesteding, of overweegt de VRU de opdracht op te knippen in meerdere aanbestedingen per deelgebied of domein?	VRU ontvangt graag advies op dit punt – zie ook in marktconsultatiedocument onze vraag 2.17.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
13)	Maakt VRU momenteel al gebruik van een intranet of soortgelijke portaal?	Ja, gebaseerd op SharePoint.
14)	VRU benoemt “set van specifieke applicaties” voor het landschap. Heeft VRU al bepaalde applicaties in gedachten voor de aspecten van facilitair, logistiek, voorraden en dergelijke? Reden van de vraag is dat we VRU een zo goed mogelijk advies en oplossing willen voorzien en daarbij hebben we een architectuur beeld nodig	VRU heeft nog geen specifieke applicaties in gedachten. De in de behoeftespecificatie genoemde referenties zijn bedoeld als voorbeelden en denkrichtingen. Focus ligt op de procesbehoeften.
15)	Voor VRU capaciteit horen wij graag hoe het VRU team voor dit traject eruit ziet of komt te zien. Welke rollen zijn beschikbaar of kunnen beschikbaar gemaakt worden?	VRU ontvangt graag advies op dit punt – zie ook in marktconsultatiedocument onze vraag 2.8 en 2.9. Als er besloten wordt tot aanbesteding, wordt binnen VRU gewoonlijk een projectorganisatie opgezet met stuurgroep, projectleider, projectteam en klankbordgroep. Binnen het projectteam zouden dan de rollen adviseur informatiemanagement, business analyst, functioneel beheerder benoemd kunnen worden. Echter, staan deze rollen niet vast.
16)	Voor het beheer zal het afhankelijk zijn van wat VRU's voorkeuren zijn. De inrichting van het geheel zal bepalend zijn in hoe complex of simpel het is, en daarmee ook hoe het beheer eruit ziet. Wat prefereert VRU?	Vanuit de VRU wordt voornamelijk gestuurd op functioneel beheer en niet applicatiebeheer. Grote wijzigingen/changes zullen (wanneer complex) veelal uitgevoerd moeten worden bij leverancier of andere consultant.
17)	Maakt VRU momenteel gebruik van projectmanagement software en hoe wordt dit gebruikt? Taak gebaseerd of diepgaand met burn-rates en financiën?	Nee, niet structureel - zie ook in marktconsultatiedocument onze vraag 2.14.
18)	De marktconsultatie vermeldt ca. 2.600 gebruikers waarvan ca. 160 behandelaars. Geldt dit onderscheid tussen fulfillers (behandelaars) en requesters (eindgebruikers) als basis voor de prijsopgave, en is er een aparte categorie voor functioneel/technisch beheerders?	Deze kan men scharen onder behandelaren, maar logischerwijs is 1 of 2 licenties voor beheersmatige werkzaamheden per applicatie volledig binnen scope.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
19)	Zijn er gebruikersgroepen (bijv. externe gemeentemedewerkers, aannemers, kledingleveranciers) die toegang krijgen tot het VSP maar niet tot de 2.600 interne gebruikers behoren? Zo ja, om hoeveel externe gebruikers gaat het bij benadering?	De VRU is momenteel de behoefte hiervoor aan het ophalen; exacte aantallen en rollen zijn daarom nog niet definitief vastgesteld. Op basis van de huidige inzichten gaan wij uit van een ruwe indicatie van ± 50 externe gebruikers. VRU ziet graag in de beantwoording van onze vraag 2.16 van het marktconsultatiedocument op welke wijze uw oplossing onderscheid maakt tussen menselijke gebruikers, externe gebruikers en systeem-/API-accounts, en hoe worden deze meegenomen in licentiëring en beheer.
20)	Hebben vrijwilligers toegang via eigen (privé-) apparatuur? Zijn er beperkingen aan het gebruik van mobiele applicaties vanuit het oogpunt van informatiebeveiliging (bijvoorbeeld eisen vanuit de BIO ten aanzien van BYOD)?	Vrijwilligers vervullen binnen de organisatie uiteenlopende rollen, zoals manschap of het uitvoeren van piketdiensten voor specifieke organisatieonderdelen. Vrijwilligers zijn te vergelijken met parttime medewerkers. Zij beschikken niet over een door de VRU verstrekte laptop en maken gebruik van eigen devices, zoals een telefoon of tablet. Eisen hiervoor zijn nog te bepalen.
21)	Welke systemen naast TopDesk en Afas worden momenteel gebruikt voor de ondersteuning van de bedrijfsprocessen die in scope zijn, en wat zijn hierbij de concrete beperkingen die aanleiding geven tot deze marktconsultatie?	Zie hiervoor antwoord bij vraag 2 in deze Nvl. NB1: AFAS levert input voor deze processen en is niet in scope van VSP. NB2: TopDesk wordt op dit moment niet gebruikt binnen VRU.
22)	De Behoeftespecificatie beschrijft 10+ behandelfuncties. Heeft de VRU een prioritering vastgesteld voor de volgorde van implementatie, en zo ja, welke disciplines (ICT, Facilitair, M&L) hebben de hoogste urgentie?	Zie hiervoor antwoord bij vraag 3 in deze Nvl.
23)	De Behoeftespecificatie noemt het huidige ESM-systeem als te vervangen oplossing. Wat is het huidige systeem, wat is de beoogde einddatum van de transitie, en zijn er contractuele aflooptermijnen die de planning beïnvloeden?	Zie hiervoor antwoord bij vraag 2 in deze Nvl. In deze verkennende fase is nog geen antwoord te geven op vragen over planning en tijdslijnen.
24)	Overweegt de VRU een aanbesteding in percelen (bijv. Perceel 1: platform/licenties, Perceel 2: implementatiediensten) of één geïntegreerde opdracht aan één leverancier?	Zie hiervoor antwoord bij vraag 12 in deze Nvl.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
25)	Welke data uit het huidige systeem dient te worden gemigreerd naar het nieuwe VSP, en wat is de omvang bij benadering (aantal records, historische diepte)? Is een 'big bang' migratie of een gefaseerde overdracht de voorkeur?	VRU ontvangt graag advies op dit punt – zie ook in marktconsultatiedocument onze vraag 2.8. In ieder geval moet de data van alle middelen worden gemigreerd – zie ook antwoord op vraag 3 in deze Nvl. In deze verkennende fase is het nog niet mogelijk om een meer concreet antwoord te geven.
26)	Is er reeds een standaard voor de uitwisseling van meldingen en acties met de 26 Utrechtse gemeenten, of wordt dit in dit traject voor het eerst gedefinieerd?	Er is hiervoor nu geen afgesproken standaard, want uitwisseling van meldingen en acties gebeurt nu nog via (automatisch gegenereerde) mails.
27)	Is het Vakbekwaamheidsmanagement Systeem (VMS) een intern systeem of een extern SaaS-pakket? Biedt het VMS een REST API voor het doorzetten van reserveringsdata en activiteit-gebaseerde blokkades?	Er loopt een aanbestedingsproject voor aanschaf van een VMS. We verwachten voor de zomer van 2026 te kunnen publiceren. In de aanbesteding houden we rekening met het opnemen van eisen voor doorzetten van reserveringsdata en activiteitgebaseerde blokkades.
28)	De VRU is aangemerkt als vitale aanbieder (OOV-sector). Zijn er specifieke aanvullende beveiligingseisen boven BIO-baseline die de VRU hanteert, zoals aanvullende penetratietests, DPIA-verplichtingen of specifieke incidentresponsetijden?	Zie antwoord op vraag 9 in deze Nvl.
29)	Is er een voorkeur of verplichting voor hosting uitsluitend in Nederland of volstaat hosting binnen de EU?	VRU maakt momenteel alleen gebruik van leveranciers met dataopslag binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
30)	De Behoeftespecificatie beschrijft chauffeurs die logistieke statussen scannen. Welke hardware (scanners, tablets, smartphones) gebruiken of willen de chauffeurs inzetten, en is er een voorkeur voor iOS, Android of een dedicated scanner?	Wij hebben nog geen specifieke gedachten over hard- en software en een te gebruiken platform. VRU hecht groot belang aan gebruiksgemak. Chauffeurs moeten met een device kunnen scannen op zo eenvoudig mogelijke wijze, zodat logistieke statussen van te vervoeren artikelen kunnen worden vastgelegd. Daarnaast moeten die logistieke statussen ertoe leiden dat op elk moment inzichtelijk is waar een te vervoeren artikel zich bevindt, zowel fysiek als in het logistieke proces.
31)	Is er al een locatieregistratiesysteem of GPS-koppeling voor voertuigen in gebruik bij de VRU, of valt dit buiten de scope van het VSP?	Dit valt vooralsnog buiten scope van het VSP. VRU staat open voor suggesties van de markt om de logistieke processen te stroomlijnen met behulp van locatiebepaling.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
32)	Voor het MJOP (meerjarenonderhoudsplan) over minimaal 20 jaar: heeft de VRU reeds MJOP-data beschikbaar in een bestaand systeem (bijv. Planon, Excel) die geïmporteerd kan worden?	VRU heeft deze gegevens (nog) niet ter beschikking. Het merendeel van de gebouwen is eigendom van de gemeenten en worden 'om niet' gebruikt door de VRU.
33)	Hanteert de VRU bij de gunningscriteria een BPKV-methode (Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding)? Zo ja, wat is de verwachte verhouding tussen prijs- en kwaliteitscriteria?	VRU bevindt zich momenteel in de verkennende fase. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzichten te krijgen. Hier kunnen wij op dit moment dus nog geen uitspraak over doen.
34)	In de behoeftespecificatie zijn veel functionele eisen en wensen opgenomen over meerdere domeinen. Kunt u aangeven of Opdrachtgever beschikt over een conceptprioritering van deze eisen en wensen, bijvoorbeeld in de vorm van een concept-PvE of een indeling naar prioriteit (bijvoorbeeld Must / Should / Could)?	VRU beschouwt de behoeftespecificatie als een voorloper van een PvE dat opgesteld kan worden als er besloten zal worden om te gaan aanbesteden. In deze verkennende fase is het nog niet mogelijk om uitspraken te doen over planning, tijdslijnen en onderlinge prioriteit.
35)	In de stukken wordt de planning van de marktconsultatie beschreven, maar nog niet de beoogde planning voor een eventueel vervolgtraject. Kunt u aangeven of Opdrachtgever al een indicatieve planning of gewenste startdatum voor een mogelijke aanbesteding, implementatie en/of ingebruikname voor ogen heeft?	VRU bevindt zich momenteel in de verkennende fase. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzichten te krijgen. Hier kunnen wij op dit moment dus nog geen uitspraak over doen.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
36)	In de marktconsultatie geeft Opdrachtgever aan dat momenteel één oplossing wordt gebruikt waarin meerdere bedrijfsprocessen uit verschillende disciplines worden ondersteund. Om een realistische inschatting te kunnen maken van implementatieaanpak, migratie-inspanning, doorlooptijd en investeringsniveau, ontvangen wij graag meer inzicht in het huidige applicatie- en ICT-landschap. Kunt u daarbij toelichten: Welke huidige oplossing(en) en gekoppelde systemen in gebruik zijn per domein;	De ene oplossing ESM (zie ook antwoord op vraag 2 in deze Nvl) ondersteunt nu de benoemde bedrijfsprocessen. Hieraan gekoppelde systemen zijn o.a. AD / ENTRa, AFAS HRM, AFAS Financieel, BI-omgeving, Corsa, Exchange, Izytron, Orange CyberDefense producten, UMRA, VeiligheidsPaspoort. Standaard omgeving is Windows.
37)	In de marktconsultatie geeft Opdrachtgever aan dat momenteel één oplossing wordt gebruikt waarin meerdere bedrijfsprocessen uit verschillende disciplines worden ondersteund. Om een realistische inschatting te kunnen maken van implementatieaanpak, migratie-inspanning, doorlooptijd en investeringsniveau, ontvangen wij graag meer inzicht in het huidige applicatie- en ICT-landschap. Kunt u daarbij toelichten: Welke functionele, technische, organisatorische of leveranciersgerelateerde ontwikkelingen maken dat de huidige situatie niet meer toereikend is;	Zie hiervoor antwoord bij vraag 2 in deze Nvl.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
38)	In de marktconsultatie geeft Opdrachtgever aan dat momenteel één oplossing wordt gebruikt waarin meerdere bedrijfsprocessen uit verschillende disciplines worden ondersteund. Om een realistische inschatting te kunnen maken van implementatieaanpak, migratie-inspanning, doorlooptijd en investeringsniveau, ontvangen wij graag meer inzicht in het huidige applicatie- en ICT-landschap. Kunt u daarbij toelichten: In hoeverre Opdrachtgever verwacht dat een toekomstig traject hoofdzakelijk bestaat uit migratie en herinrichting van bestaande data en processen, dan wel uit aanvullende gezamenlijke analyse, dataverzameling en procesuitwerking in co-creatie?	VRU ontvangt graag advies op dit punt – zie ook in marktconsultatiedocument onze vraag 2.4, 2.8 en 2.9. Indruk van VRU is dat nadere analyse van bestaande processen en procedures nodig is voor het (her)inrichten ervan binnen nieuwe oplossingen. VRU staat open voor aanpassingen van haar processen om die nog beter te laten verlopen met behulp van nieuwe, meer specifieke ondersteunende oplossingen. Co-creatie daarin met leveranciers wordt gewaardeerd. VRU houdt USM (Universeel Service Management) aan als referentiekader en inspiratiebron voor het inrichten van processen en onderliggende procedures.
39)	In de behoeftespecificatie worden per hoofdstuk verschillende mogelijke referenties genoemd. Kunt u bevestigen dat deze referenties uitsluitend bedoeld zijn als voorbeelden of denkrichtingen, en niet als limitatieve of verplichte referentiekaders voor marktpartijen?	VRU bevestigt dat dit inderdaad voorbeelden en denkrichtingen zijn. Zie ook antwoord op vraag 14 in deze Nvl.
40)	Kunt u aangeven of marktpartijen in het kader van deze marktconsultatie verplicht zijn om referenties aan te leveren? Indien ja, welke vorm, omvang en relevantie verwacht Opdrachtgever daarbij?	In het kader van de marktconsultatie worden geen referenties gevraagd. Zie ook antwoord op vraag 14 en 39 in deze Nvl.
41)	Om de gevraagde oplossingsrichtingen goed te kunnen spiegelen aan vergelijkbare praktijksituaties, verzoeken wij u te verduidelijken of naast veiligheidsregio's ook referenties uit andere overheids- of semi-publieke organisaties, zoals gemeenten, provincies of vergelijkbare uitvoeringsorganisaties, als passend worden beschouwd.	In het kader van de marktconsultatie worden geen referenties gevraagd. Zie ook antwoord op vraag 14, 39 en 40 in deze Nvl.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
42)	Graag willen wij opdrachtgever verzoeken om aan de planning een 2e nota van inlichtingen toe te voegen. Dit om op basis van de beantwoording en de mogelijke uitkomsten daarvan verdere vragen te stellen en ons ook in de gelegenheid te stellen om vervolg en verdiepingsvragen te stellen.	Omdat het hier een marktconsultatie betreft en dus nog een verkenning, hecht de VRU eraan om dat op dit moment niet te doen. Indien besloten wordt tot een aanbesteding zal een tweede nota van inlichtingen zeker een onderdeel daarvan zijn.
43)	Kunt u bevestigen dat de in de behoeftespecificatie genoemde leveranciersnamen (Planon, Spacewell/XXelerate en Ultimo) uitsluitend als marktvoorbeelden zijn opgenomen en niet als voorkeursrichting, beoordelingskader of inhoudelijke norm gelden, en bent u bereid deze referenties te verwijderen gezien het feit dat het ook potentiële inschrijvers betreft?	In het kader van de marktconsultatie worden geen referenties gevraagd. Zie ook antwoord op vraag 14, 39 en 40 en 41 in deze Nvl.
44)	Gezien de aard van Opdrachtgever en de positie binnen de sector Openbare Orde en Veiligheid, verneemt inschrijver graag of bij cloud- of gehoste oplossingen als uitgangspunt of voorkeur geldt dat hosting, dataopslag en back-upvoorzieningen plaatsvinden op Nederlandse servers op Nederlands grondgebied. Kan Opdrachtgever daarnaast toelichten welk gewicht zij toekent aan datasoevereiniteit en het beperken van afhankelijkheden van buitenlandse wet- en regelgeving?	VRU maakt momenteel uitsluitend gebruik van leveranciers die data opslaan binnen de Europese Economische Ruimte (EER) (zie vraag 9 in deze Nvl). VRU hecht belang aan datasoevereiniteit, waarbij steeds een afweging wordt gemaakt tussen dit aspect en de functionaliteiten van een oplossing. Aangezien de aangeboden functionaliteiten op dit moment nog niet bekend zijn, kan het toegekende gewicht aan datasoevereiniteit nog niet nader worden toegelicht.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
45)	Kunt u aangeven welke uitgangspunten Opdrachtgever voor ogen heeft ten aanzien van beheer en support, waaronder gewenste supportvensters, beschikbaarheid van functioneel en technisch support, eerste responstijden en hersteltermijnen per prioriteitsniveau, en de mate waarin Nederlandstalige ondersteuning daarbij als eis of wens wordt beschouwd?	VRU heeft hierop nog geen concrete antwoorden. Als besloten wordt tot een aanbesteding zullen deze in de uiteindelijke PvE worden benoemd. Aandachtspunt hierbij is dat VRU als veiligheidsregio is aangemerkt als vitale aanbieder binnen de sector Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en dat bepaalde processen en procedures een directe bijdrage leveren aan de primaire processen, bijv. logistiek van ademlucht, waarbij dus een hoge beschikbaarheid van oplossing(en) van 24/7 gevraagd zal kunnen worden met bijbehorende ondersteuning. Voor nu kan VRU geen uitspraak doen of Nederlandstalige ondersteuning een eis of wens zal worden in een toekomstige aanbesteding. VRU heeft dit bij vorige aanbestedingen zeer vaak als eis gesteld. De reguliere openingstijden van de I&I Servicedesk zijn van 08:00 tot 17:00 op werkdagen.
46)	Staat Opdrachtgever open voor zowel een oplossing van één hoofdaanbieder als voor een landschap met meerdere gespecialiseerde leveranciers, mits de samenhang en integratie aantoonbaar geborgd zijn? Of heeft Opdrachtgever op voorhand een voorkeur voor één contractpartij / één eindverantwoordelijke?	VRU staat open voor de verschillende mogelijkheden en vraagt graag advies over deze zaken. Zie ook antwoord op vraag 11 in deze Nvl.
47)	Ziet Opdrachtgever de koppelbus als een afzonderlijk platform of integratievoorziening met eigen functioneel en technisch beheer, of mag deze functionaliteit ook onderdeel zijn van een breder platform, mits de gevraagde uitwisselings- en orkestratiefuncties aantoonbaar worden ondersteund?	VRU heeft een duidelijke voorkeur voor een koppelbus die als zelfstandige voorziening kan functioneren, met een eigen rol in integratie, gegevensuitwisseling en workflow-/procesorkestratie, met eigen beheer daarop. Tegelijk sluit VRU niet uit dat deze functionaliteit onderdeel zou zijn van een breder platform/applicatie, mits de gevraagde uitwisselings- en orkestratiefuncties aantoonbaar en toekomstvast worden ondersteund. Daarbij is het belangrijk dat deze functies los van specifieke applicaties inzetbaar en beheersbaar blijven en niet exclusief aan één leveranciersoplossing zijn gebonden. De markt wordt uitgenodigd om hun visie en voorgestelde inrichting toe te lichten. Zie ook in marktconsultatiedocument onze vraag 2.9



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
48)	Is er binnen Opdrachtgever al inzicht in de kwaliteit, volledigheid en actualiteit van de bestaande data die mogelijk gemigreerd moet worden? Zo ja, kan Opdrachtgever aangeven of reeds sprake is van opgeschoonde datasets, actuele stamgegevens en beschreven datadefinities?	VRU neemt aan dat deze vraag gesteld wordt n.a.v. onze vraag 2.8 in het marktconsultatiedocument. Stamgegevens worden over het algemeen goed bijgehouden in de processen van onze operatie(s). Daarbij verwachten we dat hierin weinig opgeschoond hoeft te worden. Voor bepaalde datasets is het inzicht nog beperkt en is nadere analyse nodig. Het opschonen en definiëren van data is onderdeel van vervolgonderzoek/traject. De exacte scope en wijze van migratie zijn nog niet bepaald en afhankelijk van de gekozen oplossingsrichting. Naar verwachting zal datamigratie plaatsvinden vanuit ESM naar meerdere applicaties, waarbij per proces of oplossing relevante data zal moeten worden overgezet. Hierbij verwacht VRU advies en ondersteuning vanuit de markt nodig te zullen hebben.
49)	Heeft Opdrachtgever al een eerste gedachte over de gewenste fasering van implementatie per domein, bijvoorbeeld eerst gebruikersportaal en servicedesks, daarna Materieel & Logistiek, Facilitair, ICT, etc., of staat ook een bredere gelijktijdige invoering open?	Zie hiervoor antwoord bij vraag 3 in deze Nvl.
50)	Kan Opdrachtgever aangeven welke koppelingen in een mogelijk vervolgtraject als prioritair of randvoorwaardelijk worden beschouwd, bijvoorbeeld Outlook, AFAS HRM, AFAS Financieel, VMS, DMS/Corsa, ISMS, monitoringsystemen en leveranciersportalen?	Zie antwoord bij vraag 6 en 36 in deze Nvl.
51)	Hoe belangrijk is gebruiksgemak voor dagelijkse gebruikers zoals planners, chefs, monteurs en buitendienstmedewerkers, in vergelijking met functionele volledigheid op beleids- of managementniveau?	VRU hecht groot belang aan gebruiksgemak. Hoe eenvoudiger en eenduidiger gegevens kunnen worden ingevoerd, hoe beter de datakwaliteit is. Beter datakwaliteit leidt in de optiek van VRU tot betere management- en beleidsrapportages.
52)	Hoe belangrijk is een visuele, eenvoudig te gebruiken planner of planbord voor onderhoud, werkorders, reserveringen en capaciteit in de dagelijkse operatie?	Dit is een van de onderdelen waarin de huidige toepassing VRU in onvoldoende mate ondersteunt. Er is momenteel een separaat planningsprogramma in gebruik, zonder koppeling met de artikelendatabase van ESM. Er is grote behoefte aan het genoemde planbord in de vraagstelling, die gekoppeld is met de database.



Vraag nr.	Vraag omschrijving	Antwoord
53)	Hoe zwaar weegt VRU Nederlandstalige implementatiebegeleiding, korte communicatielijnen en directe beschikbaarheid van consultants tijdens inrichting, livegang en nazorg?	VRU heeft een duidelijke voorkeur voor Nederlandstalige implementatiebegeleiding, korte communicatielijnen en directe beschikbaarheid van consultants tijdens inrichting, livegang en nazorg. Dit is ingegeven door het belang van effectieve samenwerking en het beperken van interpretatie- en vertaalrisico's, met name bij procesinrichting en overdracht.