

2e Nota van Inlichtingen

Datum: **donderdag 4 juni 2026**

Behorende bij de Europees openbare aanbesteding Functioneel beheerdiensten

Gemeente
Harderberg

1e Nota van Inlichtingen - Wijzigingen

#	Verwijziging	Wijziging
1	Bijlage 1 Prijzenblad V3 aangepast na Nvl 2	Wijziging bandbreedte eenmalige kosten en bandbreedte totale kosten.
2	Bijlage 5 Conceptovereenkomst V3 aangepast na Nvl 2	Wijziging tekst herziening

2e Nota van Inlichtingen - Vraag en antwoord

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Referentie Nvl 1 – vraag 61 / Prijzenblad Openbaar Gebied	Referentie Nvl 1 – vraag 61 / Prijzenblad Openbaar Gebied In antwoord op vraag 61 geeft aanbestedende dienst aan open te staan voor een voorstel tot verruiming van de bandbreedte voor Openbaar Gebied (OG), gezien de beperkte marktervaring met de specifieke OG-applicaties en de daarmee samenhangende leercurve. De OG-scope bevat specialistische applicaties zoals Groenestein, OPrognose, Energiemissie, ABS en Permit, waarvoor aanzienlijk minder functioneel beheer-expertise in de markt beschikbaar is dan voor het Ruimtelijk Domein. Hierdoor is sprake van een verhoogde initiële inwerk-, overdrachts- en optimalisatie-inspanning, terwijl de exacte beheerlast en huidige volwassenheid van deze applicaties nog beperkt inzichtelijk zijn. Om een realistische en marktconforme prijsstelling mogelijk te maken zonder disproportionele risicopremie op de reguliere dienstverlening, verzoeken wij u de bandbreedte voor de eenmalige opstartkosten van OG te verruimen van €2.500 – €10.000 naar €7.500 – €20.000. Kunt u bevestigen dat aanbestedende dienst bereid is deze verruiming door te voeren en hiervoor een aangepast prijzenblad beschikbaar te stellen?	Wij zijn akkoord met het voorstel. Het prijzenblad is hierop aangepast.
2	Referentie Nvl 1 – vraag 16 / Migratie LEEF naar Beleef	Referentie Nvl 1 – vraag 16 / Migratie LEEF naar Beleef In antwoord op vraag 16 geeft aanbestedende dienst aan dat gedurende de looptijd mogelijk wordt overgestapt van LEEF naar Beleef (LEEF 2.0), zodra Beleef voldoende functionaliteiten biedt. Tevens wordt aangegeven dat begeleiding van deze overstap onderdeel wordt geacht van de reguliere functioneel beheerwerkzaamheden. Een migratie van LEEF naar Beleef kan echter een substantiële impact hebben op de omvang van de dienstverlening en omvat naar verwachting onder meer procesherinrichting, inrichting van nieuwe functionaliteiten, datamigratie/-validatie, testbegeleiding, gebruikersadoptie, documentatie en opleiding van gebruikers. Zonder nadere afbakening van omvang, planning en verwachte inzet is het voor inschrijvers lastig om dit risico proportioneel te verwerken binnen de vaste prijsstelling. Kunt u daarom ten behoeve van een realistische prijsstelling de volgende informatie verstrekken: a) In welk jaar of in welke fase van de overeenkomst verwacht de gemeente de overstap naar Beleef te initiëren? b) Is reeds sprake van een concreet implementatie- of migratieplan vanuit de leverancier? c) Welke modules, processen en aantallen gebruikers naar verwachting binnen deze migratie vallen? d) Kan de gemeente bevestigen dat werkzaamheden met een projectmatig karakter, zoals omvangrijke migratie- of implementatieactiviteiten, separaat op nacalculatiebasis kunnen worden uitgevoerd indien de omvang en impact uitstijgen boven reguliere beheerwerkzaamheden?	a. Wij verwachten nog in 2026 of begin 2027 de overstap te maken, afhankelijk van de opgeleverde functionaliteiten binnen BeLeef. b. Nee, de overstap naar Be-leef behoeft geen datamigratie, dus een migratieplan is niet noodzakelijk. Er is ook geen implementatieplan vanuit de leverancier. c. Binnen de overstap naar be-leef vallen de modules voor de Omgevingswet en APV. We maken geen gebruik van LEEF Buiten, dus die zit ook niet in de overstap. Het gaat om alle gebruikers die genoemd zijn in bijlage 4B. d. Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Zie de beantwoording in nota 1 en het antwoord op vraag 18 in deze tweede nota voor hoe wij om willen gaan met projectmatige werkzaamheden.
3	Referentie Nvl 1 – vragen 25 en 96 / looptijd en verlengingssystematiek	Referentie Nvl 1 – vraag 61 / Prijzenblad Openbaar Gebied In antwoord op vraag 61 geeft aanbestedende dienst aan open te staan voor een voorstel tot verruiming van de bandbreedte voor Openbaar Gebied (OG), gezien de beperkte marktervaring met de specifieke OG-applicaties en de daarmee samenhangende leercurve. De OG-scope bevat specialistische applicaties zoals Groenestein, OPrognose, Energiemissie, ABS en Permit, waarvoor aanzienlijk minder functioneel beheer-expertise in de markt beschikbaar is dan voor het Ruimtelijk Domein. Hierdoor is sprake van een verhoogde initiële inwerk-, overdrachts- en optimalisatie-inspanning, terwijl de exacte beheerlast en huidige volwassenheid van deze applicaties nog beperkt inzichtelijk zijn. Om een realistische en marktconforme prijsstelling mogelijk te maken zonder disproportionele risicopremie op de reguliere dienstverlening, verzoeken wij u de bandbreedte voor de eenmalige opstartkosten van OG te verruimen van €2.500 – €10.000 naar €7.500 – €20.000. Kunt u bevestigen dat aanbestedende dienst bereid is deze verruiming door te voeren en hiervoor een aangepast prijzenblad beschikbaar te stellen?	Zie het antwoord op vraag 1.

4	Referentie Nvl 1 – vraag 16 / Migratie LEEF naar Beleef	Referentie Nvl 1 – vraag 16 / Migratie LEEF naar Beleef In antwoord op vraag 16 geeft aanbestedende dienst aan dat gedurende de looptijd mogelijk wordt overgestapt van LEEF naar Beleef (LEEF 2.0), zodra Beleef voldoende functionaliteiten biedt. Tevens wordt aangegeven dat begeleiding van deze overstap onderdeel wordt geacht van de reguliere functioneel beheerwerkzaamheden. Een migratie van LEEF naar Beleef kan echter een substantiële impact hebben op de omvang van de dienstverlening en omvat naar verwachting onder meer procesherinrichting, inrichting van nieuwe functionaliteiten, datamigratie/-validatie, testbegeleiding, gebruikersadoptie, documentatie en opleiding van gebruikers. Zonder nadere afbakening van omvang, planning en verwachte inzet is het voor inschrijvers lastig om dit risico proportioneel te verwerken binnen de vaste prijsstelling. Kunt u daarom ten behoeve van een realistische prijsstelling de volgende informatie verstrekken: a) In welk jaar of in welke fase van de overeenkomst verwacht de gemeente de overstap naar Beleef te initiëren? b) Is reeds sprake van een concreet implementatie- of migratieplan vanuit de leverancier? c) Welke modules, processen en aantallen gebruikers naar verwachting binnen deze migratie vallen? d) Kan de gemeente bevestigen dat werkzaamheden met een projectmatig karakter, zoals omvangrijke migratie- of implementatieactiviteiten, separaat op nacalculatiebasis kunnen worden uitgevoerd indien de omvang en impact uitstijgen boven reguliere beheerwerkzaamheden?	Zie het antwoord op vraag 2.
5	Referentie Nvl 1 – vragen 25 en 96 / looptijd en verlengingssystematiek	Referentie Nvl 1 – vragen 25 en 96 / looptijd en verlengingssystematiek In antwoord op vragen 25 en 96 geeft aanbestedende dienst aan de initiële looptijd van één jaar te handhaven en dat bij budgettaire heroverweging kan worden besloten de overeenkomst “bij de eerstvolgende verlengingsmogelijkheid niet te verlengen”. In combinatie met de gekozen contractsystematiek ontstaat voor inschrijvers onduidelijkheid over de feitelijke minimale contractduur en de mogelijkheid om initiële investeringen terug te verdienen. Opdrachtnemer dient immers bij aanvang aanzienlijke inspanningen te verrichten, waaronder kennisopbouw van het applicatielandschap, inrichting van dienstverlening, onboarding van medewerkers en – indien nog niet aanwezig – het behalen of in stand houden van ISO 27001-certificering conform PvE eis 12. Kunt u daarom de volgende punten verduidelijken: a) Kunt u bevestigen op welk moment de eerste verlengingsbeslissing uiterlijk wordt genomen en welke contractduur daarmee feitelijk minimaal gegarandeerd is? b) Geldt de mogelijkheid om niet te verlengen uitsluitend in geval van budgettaire heroverwegingen, of ook op andere gronden? c) Is de gemeente bereid een minimale gegarandeerde afname- of contractperiode van 12 maanden te bevestigen, mits opdrachtnemer aantoonbaar voldoet aan de overeengekomen dienstverlening en service levels?	Wij begrijpen uw vraag en uw wens om duidelijkheid hierover. a) De minimale contractduur die wordt gegarandeerd is 1 jaar (12 maanden). In artikel 3.2 van de Conceptovereenkomst ziet u dat wij uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van de looptijd melden of wij gebruik maken van een verlengingsoptie. b) De gemeente heeft elke verlengingsoptie de mogelijkheid om te besluiten om wel of niet te verlengen op welke grond dan ook. Zie artikel 3 van de Conceptovereenkomst. De voorwaarden ten aanzien van de budgettaire heroverwegingen in art. 9 gaan niet over de verlengingen an sich maar over het aanpassen van de scope van de opdracht! Die voorwaarden zijn alleen van toepassing op het moment dat wij de opdracht willen herzien. De herzieningsclausules in art. 9 geven de gemeente de mogelijkheid om OG toe te voegen, maar ook er weer uit te halen zonder dat de overeenkomst met RD dan ook stopt. En de mogelijkheid om OG toe te voegen en RD eruit te halen zonder dat de overeenkomst met OG zou stoppen. Redenen om een beroep te doen op deze herzieningsclausules zijn budgettaire heroverwegingen, organisatorische herstructurering en/of onvoldoende tevredenheid. Wij begrijpen de onzekerheid die dit met zich mee kan brengen, dus wij hebben besloten om de tekst zo te wijzigen dat wij alleen een beroep kunnen doen op deze herzieningsclausules op het moment dat er ook een verlenging plaatsvindt. Dus wij zullen uiterlijk 3 maanden voor elke verlengingsoptie laten weten of we gaan verlengen en of we een beroep doen op een herzieningsclausule vanaf de nieuwe verlengingsdatum. De conceptovereenkomst is gewijzigd. c) De minimale afname van 12 maanden is gegarandeerd als opdrachtnemer inderdaad voldoet aan de overeengekomen dienstverlening en servicelevels.

6	Referentie Nvl 1 – vraag 83 / releasemanagement en SLA-verantwoordelijkheid	Referentie Nvl 1 – vraag 83 / releasemanagement en SLA-verantwoordelijkheid In antwoord op vraag 83 geeft aanbestedende dienst aan dat de bestaande leveranciersafspraken bij aanvang van de opdracht worden gedeeld en dat opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk wordt gehouden voor onderdelen binnen de eigen invloedssfeer. De servicenormen in het PvE en de concept-SLA bevatten echter concrete reactie- en oplostijden voor incidenten, wijzigingen en releasemanagement. De haalbaarheid hiervan is mede afhankelijk van de releaseprocessen en ondersteuning door softwareleveranciers. Zonder inzicht in deze randvoorwaarden is het voor inschrijvers lastig een realistische inschatting te maken van de benodigde beheerinspanning en bijbehorende risico's. Kunt u daarom ten behoeve van een realistische SLA- en prijsbeoordeling inzicht geven in: a) De gebruikelijke aankondigingstermijnen voor geplande releases per hoofdapplicatie (zoals LEEF/Beleef, City Control, Tribe en Cadac Compass); b) De beschikbaarheid van acceptatie-, test- en/of OTAP-omgevingen per applicatie; c) De bestaande procedures en verantwoordelijkheidsverdeling bij het terugdraaien van releases of hotfixes; d) Voor welke applicaties momenteel nog geen formele release-, test- of rollbackafspraken met leveranciers zijn vastgelegd?	a. Voor LEEF krijgen we aan het begin van elk kalenderjaar een releasekalender voor het betreffende jaar. Voor de overige applicaties is dit onbekend. b. We hebben voor bijna alle applicaties een test en productieomgeving, in ieder geval voor LEEF. We hebben geen acceptatie omgevingen voor onze applicaties. c. De leveranciers zijn technisch verantwoordelijk voor het terugdraaien van releases of hotfixes. We verwachten van functioneel beheer een coördinerende rol en communicatie richting de gebruikers en leveranciers. d. Dit is op dit moment niet compleet inzichtelijk, maar u wordt alleen beoordeeld op onderdelen die binnen uw eigen invloedssfeer vallen.
7	Referentie Nvl 1 – vragen 11 en 23 / afbakening standaard- en projectmatige werkzaamheden	Referentie Nvl 1 – vragen 11 en 23 / afbakening standaard- en projectmatige werkzaamheden In antwoord op vragen 11 en 23 geeft aanbestedende dienst aan geen kwantitatieve urendrempel te willen hanteren voor het onderscheid tussen standaard- en projectmatige werkzaamheden, en verwijst zij naar de aangepaste tekst in §1.4 van het Beschrijvend Document waarin een impactafbakening is opgenomen. Voor inschrijvers blijft het echter van belang om vooraf duidelijkheid te verkrijgen over de interpretatie van deze afbakening, aangezien standaardwerkzaamheden binnen de vaste prijs vallen en projectmatige werkzaamheden separaat worden geoffereerd. Daarnaast wordt het voorkomen en beheersen van scopediscussies expliciet betrokken in kwaliteitsonderdeel K2. Kunt u daarom de volgende interpretaties bevestigen: a) Dat implementatie van een reeds bestaande module of functionaliteit voor een nieuwe gebruikersgroep binnen een bestaande applicatie wordt beschouwd als standaardwerkzaamheid; b) Dat implementatie van een volledig nieuwe applicatie in beginsel als projectmatige werkzaamheid wordt aangemerkt, ongeacht de doorlooptijd of benodigde inzet; c) Dat de classificatie van werkzaamheden als “standaard” of “projectmatig” altijd in gezamenlijk overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer plaatsvindt en niet eenzijdig door één van beide partijen wordt vastgesteld; d) Hoe werkzaamheden zoals “OW-zaaktypen optimalisatie”, zoals genoemd in bijlage 4B, momenteel door de gemeente worden geclassificeerd: als standaardwerkzaamheid of als projectmatige activiteit?	a. Ja, dit kunnen wij bevestigen. b. Ja, dit kunnen wij bevestigen. c. Ja, dit kunnen wij bevestigen. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 18 van deze tweede nota. d. Dit zien wij als standaardwerkzaamheden.

8	Referentie Nvl 1 – vragen 91, 92 en 93 / werkzaamheden buiten kantoortijden	Referentie Nvl 1 – vragen 91, 92 en 93 / werkzaamheden buiten kantoortijden In antwoord op vragen 91, 92 en 93 geeft aanbestedende dienst aan dat werkzaamheden buiten kantoortijden naar verwachting slechts incidenteel voorkomen en daarom geacht worden onderdeel uit te maken van de vaste maandelijkse dienstverlening. Tevens wordt aangegeven dat bij frequenter voorkomen “in gesprek wordt gegaan over aanvullende afspraken”. Voor inschrijvers blijft echter onduidelijk hoe wordt omgegaan met situaties waarin werkzaamheden buiten kantoortijden structureel of omvangrijker blijken dan vooraf voorzien. Aangezien separaat factureren momenteel niet is toegestaan, ontstaat zonder nadere contractuele afbakening een open financieel risico dat verschillend kan worden geïnterpreteerd en ingeprijsd door inschrijvers. Kunt u daarom verduidelijken: a) Of de gemeente bereid is een objectieve drempel- of evaluatiebepaling op te nemen voor werkzaamheden buiten kantoortijden, bijvoorbeeld gebaseerd op een maximaal aantal uren per kwartaal of per jaar; b) Of bij aantoonbaar meer dan incidentele inzet buiten reguliere kantooruren herziening van de vaste maandprijs of aanvullende vergoeding in goed overleg mogelijk is; c) Op welke wijze de gemeente gedurende de contractperiode zal beoordelen of sprake is van incidentele dan wel structurele inzet buiten kantoortijden?	a. Ja, daartoe zijn wij bereid. We verwachten maximaal 16 uur per jaar aan werkzaamheden buiten kantooruren. b. Bij meer dan de 16 uur per jaar gaan we in overleg over een aanvullende vergoeding. c. Dit zal worden beoordeeld tijdens de het tactische (servicemanagement) overleg dat 4x per jaar plaatsvindt.
9	Referentie Nvl 1 – vraag 72 / ISO 27001-certificering	Referentie Nvl 1 – vraag 72 / ISO 27001-certificering In antwoord op vraag 72 geeft aanbestedende dienst aan dat “het gaat om de ISO 27001” en dat onderdelen die niet van toepassing zijn buiten scope kunnen worden verklaard. Voor inschrijvers blijft echter nog onduidelijk welke certificeringsvariant en reikwijdte exact wordt vereist. Kunt u daarom de volgende punten verduidelijken: a) Welke versie van de norm voor eis 12 vereist is: ISO/IEC 27001:2022, of dat een geldig certificaat op basis van ISO 27001:2013 eveneens wordt geaccepteerd indien dit door een geaccrediteerde certificerende instelling is afgegeven; b) Op welk moment de in eis 12 genoemde termijn van 12 maanden aanvangt: op datum van definitieve gunning of op de contractstartdatum van 1 augustus 2026; c) Welke minimale scope van het certificaat vereist is, volstaat een certificeringsscope gericht op functioneel beheer en informatiebeveiliging, ook indien andere bedrijfsactiviteiten van opdrachtnemer buiten de certificeringsscope vallen?	a. Het gaat om de actuele versie van de ISO 27001 dus in dit geval de ISO/IEC 27001:2022 b. De termijn van 12 maanden vangt aan op de contractstartdatum. De opdrachtverstrekking vindt plaats op het moment dat de overeenkomst in werking treedt, niet op het moment van de definitieve gunningsbeslissing. c. Een ISO/IEC 27001:2022 certificaat met een scope gericht op functioneel beheer en informatiebeveiliging volstaat, mits de scope minimaal de dienstverlening omvat die in het kader van deze opdracht aan opdrachtgever wordt geleverd. Het is niet vereist dat de volledige organisatie van opdrachtnemer binnen de certificeringsscope valt.
10	Referentie Nvl 1 – vragen 65, 66, 67 en 68 / hardware, accounts en onboarding	Referentie Nvl 1 – vragen 65, 66, 67 en 68 / hardware, accounts en onboarding In antwoord op vragen 65, 66, 67 en 68 geeft aanbestedende dienst aan dat structureel ingezette medewerkers gebruikmaken van hardware van de gemeente, welke op locatie in Hardenberg wordt verstrekt. Tevens geeft de gemeente aan verantwoordelijk te zijn voor installatie, configuratie en inrichting van accounts en toegangsrechten. Om per contractstartdatum van 1 augustus 2026 direct operationeel te kunnen zijn, is tijdige beschikbaarheid van hardware, accounts, autorisaties en applicatietoegang essentieel. Daarbij geldt dat medewerkers pas toegang kunnen verkrijgen nadat onder meer VOG's zijn aangeleverd en geheimhoudingsverklaringen zijn verwerkt. Kunt u daarom de volgende punten verduidelijken: a) Vanaf welk moment na voorlopige dan wel definitieve gunning opdrachtnemer medewerkers kan aanmelden voor onboarding, hardware-uitgifte en accountaanvragen; b) Wat de verwachte doorlooptijd is voor het uitleveren en configureren van hardware en het inrichten van accounts en autorisaties per medewerker; c) Hoe wordt omgegaan met situaties waarin hardware, accounts of toegangsrechten niet tijdig door de gemeente beschikbaar worden gesteld voorafgaand aan de contractstartdatum van 1 augustus 2026; d) Of de gemeente direct na gunning een operationeel aanspreekpunt of onboardingcoördinator beschikbaar stelt voor afstemming over VOG's, accounts, hardware en toegangsverlening?	a) Dit kan eventueel direct na voorlopige gunning in werking worden gezet, echter heeft de gemeente eerst de VOG's en geheimhoudingsverklaringen nodig van de medewerkers die worden ingezet. Het aanvragen van de VOG's en de kosten die daarmee gemoeid in de bezwaarperiode zijn voor rekening en risico van de voorgenomen gegunde partij. Mocht de voorgenomen gegunde partij dit risico niet wil nemen, dan kan dit proces in gang worden gezet na definitieve gunning. b) Wij verwachten een doorlooptijd van circa 2 weken voor het organiseren van de hardware en de accountants en autorisaties na het aanleveren van de VOG's en geheimhoudingsverklaringen. In verband met de ingangsdatum en het aanvragen van de VOG's hanteren we een opstartperiode van 1 maand met als doel om 1 september volledig operationeel te zijn. c) Wij gaan uit van een opstartperiode van 1 maand dus het doel is om uiterlijk 1 september alles volledig gereed te kunnen hebben. De verantwoordelijkheid voor het regelen van de hardware, accountants en autorisaties ligt volledig bij de gemeente, mits opdrachtnemer wel de VOG's en de geheimhoudingsverklaringen aanlevert. Wij zijn flexibel en bereid om mee te denken als er zich situaties voordoen waardoor de opstart anders loopt dan gepland. d) Die is beschikbaar.

11	Referentie Nvl 1 – vraag 43 / K1 paginalimiet en gebruik van bijlagen	Referentie Nvl 1 – vraag 43 / K1 paginalimiet en gebruik van bijlagen In antwoord op vraag 43 heeft aanbestedende dienst de paginalimiet voor kwaliteitsonderdeel K1 verruimd van 4 naar 5 A4-pagina's. K1 bevat echter meerdere inhoudelijke onderdelen waarvoor tevens wordt gevraagd de aanpak concreet en aantoonbaar te beschrijven, inclusief praktijkvoorbeelden. Om te voorkomen dat inschrijvers verschillend omgaan met ondersteunend beeldmateriaal, verzoeken wij u de volgende punten te verduidelijken: a) Is het toegestaan om bij kwaliteitsonderdeel K1 een beknopte bijlage (bijvoorbeeld maximaal 2 A4) met een geanonimiseerd praktijkvoorbeeld, procesuitwerking of schematische weergave toe te voegen zonder dat deze wordt meegeteld binnen de paginalimiet van 5 A4; b) Indien bijlagen niet zijn toegestaan: worden diagrammen, procesflows, schema's en afbeeldingen die integraal onderdeel uitmaken van de beantwoording NIET meegeteld binnen de maximale paginalimiet?	a. Dit is toegestaan. b. Zie het antwoord op a.
12	Referentie Nvl 1 – vraag 39 / indexering en eerste indexatiemoment	Referentie Nvl 1 – vraag 39 / indexering en eerste indexatiemoment In antwoord op vraag 39 bevestigt aanbestedende dienst dat indexering plaatsvindt op basis van CBS-index J6202 en dat zowel stijgingen als dalingen worden verwerkt. Voor inschrijvers blijft echter nog onduidelijk welke uitgangspunten exact gelden voor de eerste indexeringsberekening. Kunt u daarom de volgende punten verduidelijken: a) Welke referentie- of basisperiode van de CBS-index J6202 wordt gehanteerd voor de eerste indexeringsberekening; b) Op welk moment de eerste indexering plaatsvindt: na afloop van de initiële looptijd van 12 maanden of reeds bij de eerste verlengingsmogelijkheid; c) Of de indexeringsregeling uitsluitend van toepassing is op de vaste maand-/jaarkosten voor de dienstverlening, of tevens op eventuele eenmalige opstartkosten en projectmatige werkzaamheden op basis van uurtarieven?	a) In eis 46 van het Programma van Eisen ziet u staan dat er wordt gerekend met het indexcijfer over het gehele jaar. Dit betekent dat u jaarlijks per 1 augustus mag indexeren met het op dat moment laatst gepubliceerde jaarcijfer van J6202. Dat zal voor het eerste jaar, dus indexering per 1 augustus 2027, het jaarcijfer van 2026 zijn. b) De eerste indexatie vindt plaats na afloop van de initiële looptijd van 12 maanden. Dit is ook de eerste verlengingsmogelijkheid, er is geen eerdere verlengingsmogelijkheid! c) In eis 46 ziet u staan dat de indexering alleen van toepassing is op de vaste maandelijkse kosten en de uurtarieven. Deze indexeringsvoorwaarden gelden voor RD en voor de optie van OG, waarbij uiteraard geldt dat indien de optie van OG niet is gelicht deze kosten niet in rekening worden gebracht. Hier voegen wij naar aanleiding van uw vraag wel de mogelijkheid aan toe om de eenmalige kosten van Openbaar Gebied ook te indexeren, zodat mocht deze optie in de eerste twee jaar worden gelicht u deze kosten kunt indexeren. Let op: hiervoor gelden dezelfde indexeringsvoorwaarden! Voor RD geldt dit niet, daarvoor zijn de eenmalige kosten vast.
13	Referentie Nvl 1 – vragen 76, 77 en 78 / fysieke aanwezigheid en locatiedagen	Referentie Nvl 1 – vragen 76, 77 en 78 / fysieke aanwezigheid en locatiedagen In antwoord op vragen 76, 77 en 78 geeft aanbestedende dienst aan dat aanvullende fysieke aanwezigheid boven de standaard één dag per week naar verwachting incidenteel zal zijn en in goed overleg wordt afgestemd. Tevens wordt aangegeven dat flexibiliteit mogelijk is indien de dienstverlening dit toelaat. Voor inschrijvers blijft echter onduidelijk hoe wordt omgegaan met de kosten en inzetconsequenties indien gedurende langere perioden meer fysieke aanwezigheid gewenst blijkt. Reistijd en reiskosten vormen binnen de vaste prijsstructuur een relevante kostencomponent. Kunt u daarom de volgende punten verduidelijken: a) Of reiskosten en reistijd voor reguliere locatiedagen geacht worden volledig onderdeel uit te maken van de vaste maandelijkse dienstverlening, of dat hiervoor aanvullende afspraken mogelijk zijn; b) Of de gemeente bereid is aanvullende afspraken te maken indien gedurende een langere aaneengesloten periode structureel meer dan één fysieke aanwezigheidsdag per week wordt gevraagd; c) Kunt u bevestigen dat eis 17 niet betekent dat alle overleggen, afstemmingen en gebruikerssessies standaard fysiek dienen plaats te vinden en dat digitale afstemming via Teams nadrukkelijk onderdeel blijft van de beoogde dienstverlening?	a. Reiskosten en reistijd worden geacht volledig onderdeel uit te maken van de vaste maandelijkse dienstverlening. b. De gemeente is bereid om aanvullende afspraken te maken indien er structureel meer dan 1 fysieke aanwezigheidsdag wordt gevraagd. c. Ja, dit kunnen wij bevestigen.

14	Referentie Nvl 1 – vraag 94 / klanttevredenheid softwareleveranciers	Referentie Nvl 1 – vraag 94 / klanttevredenheid softwareleveranciers In antwoord op vraag 94 geeft aanbestedende dienst aan dat softwareleveranciers de tevredenheid kunnen beoordelen op basis van de communicatie met functioneel beheer en de wijze waarop de applicaties worden beheerd en gebruikt. Voor inschrijvers blijft echter nog onduidelijk op welke wijze deze tevredenheid concreet wordt gemeten en welke invloed deze beoordeling heeft binnen de KPI- en beoordelingssystematiek. Aangezien opdrachtnemer voor de uitvoering mede afhankelijk is van de kwaliteit, beschikbaarheid en ondersteuning van softwareleveranciers, is het van belang dat deze beoordeling objectief en toetsbaar plaatsvindt. Kunt u daarom de volgende punten verduidelijken: a) Op welke wijze de tevredenheid van softwareleveranciers concreet wordt vastgesteld (bijvoorbeeld via een enquête, evaluatiegesprek of andere meetmethode); b) Met welke frequentie deze meting plaatsvindt; c) Welk gewicht leverancierstevredenheid heeft binnen de totale KPI- of klanttevredenheidsbeoordeling ten opzichte van de beoordeling door interne gebruikers en opdrachtgever; d) Of een onvoldoende beoordeling van een softwareleverancier, waarvoor opdrachtnemer aantoonbaar geen verwijt treft, gevolgen kan hebben voor eventuele contractuele maatregelen zoals de in de SLA genoemde creditregeling?	a. Dit is voor ons vormvrij. Zie ook eis 41 uit het PvE. b. Zie eis 41, halfjaarlijks. c. De evaluatiegroepen worden gelijk gewogen. d. Opdrachtnemer wordt alleen beoordeeld op onderdelen waar opdrachtnemer invloed op heeft.
15	Referentie Nvl 1 – vraag 98 / open calculatie	Referentie Nvl 1 – vraag 98 / open calculatie In antwoord op vraag 98 geeft aanbestedende dienst aan dat de open calculatie “op de plank moet liggen” en binnen 8 uur na verzoek moet kunnen worden aangeleverd. Tevens wordt aangegeven dat het format vormvrij is. Voor inschrijvers blijft echter onduidelijk welk detailniveau en welke minimale inhoud van de open calculatie wordt verwacht. Aangezien dit document mogelijk wordt gebruikt bij beoordeling van prijsopbouw, meerwerkdiscussies of prijsherzieningen, is voorafgaande duidelijkheid hierover van belang om interpretatieverschillen te voorkomen. Kunt u daarom verduidelijken: a) Welke minimale inhoud en detaillering van de open calculatie wordt verwacht; b) Of de calculatie dient te zijn uitgesplitst naar afzonderlijke kostencategorieën, zoals personeelskosten, reistijd/reiskosten, overhead, tooling en marge; c) Of de calculatie separaat inzicht moet geven in de kostenopbouw voor Ruimtelijk Domein (RD) en Openbaar Gebied (OG); d) Of een door opdrachtnemer zelf opgesteld Excel-format volstaat, of dat de gemeente specifieke indelings- of categoriseringseisen hanteert?	a. De open calculatie is vormvrij, maar moet in ieder geval een uitsplitsing uren bevatten. b. In de open calculatie moet duidelijk worden hoe opdrachtnemer tot de prijsopbouw is gekomen. c. De open calculatie moet inzicht geven in de opbouw voor zowel RD als OG. d. Een zelf opgesteld Excel-format volstaat.
16	Vervolg vraag op antwoord vraag 65 uit NV11	Als alle medewerkers apart naar uw organisatie toe moeten komen levert dat onnodige belasting van het milieu op. Mogen wij namens het team 1 van de "vaste" medewerkers sturen om de hardware op te halen?	Nee, iedereen moet zijn eigen hardware komen ophalen en wij combineren dit graag met een kennismaking.
17	Vervolg vraag op antwoord vraag 84 uit NV11	Als overzichten standaard kunnen worden uitgedraaid vanuit de applicaties, dan begrijpen wij uw antwoord. Indien rapportages nog volledig gebouwd moeten worden betreft dit een onbekende hoeveelheid werk, waar u wel een vaste prijs voor wilt afspreken. Dat is een groot risico voor een leverancier. Dit kan worden opgelost door kaders af te spreken zoals wij voorstellen bij onze vervolgvraag op het antwoord op vraag 11. Graag vragen wij uw organisatie om hier in mee te gaan. Indien u dat niet wenst, hoe ziet u dan redelijkerwijs dat wij dit risico op onbeperkt werk op ons nemen?	Zie het antwoord op vraag 18.

18	Vervolg vraag op antwoorden vraag 11,23 uit NV1	De antwoorden op vraag 11 en 23 geven naar onze mening veel ruimte aan uw organisatie om zonder limieten wijzigingen aan te vragen, waarbij wordt verwacht dat deze worden doorgevoerd binnen de SLA-normen en binnen de vaste prijs, die gemaximeerd is. U geeft aan dat gemeente Hardenberg beoordeelt wat als een groter project wordt gedefinieerd. Tegelijkertijd geeft u vanuit uw eisen aan geen aanhoudende discussie te willen over wat wel of niet tot de scope behoort. De combinatie van deze punten legt het risico van een onevenredig grote tijdsbesteding volledig bij de opdrachtnemer, hetgeen wij graag voorafgaand aan inschrijving in evenwicht willen brengen. Wij begrijpen dat u geen rigide urencriterium wenst vast te leggen, omdat uren, complexiteit en duur per activiteit verschillen; wij delen de wens om star uren denken te vermijden. Onze behoefte is daarom niet een harde urengrens, maar een gezamenlijk en werkbaar afbakeningskader dat houvast biedt en juist de door u ongewenste scope-discussies voorkomt. Wij vragen u daarom het volgende. Wij denken hierbij aan een gezamenlijk document waarin wij samen de redelijke inspanning bepalen die gemeente Hardenberg van opdrachtnemer mag verwachten. Dit document stemmen wij af voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst en voorafgaand aan elke verlenging. De urenraming die wij opstellen in de opencalculatie kan hiervoor de basis vormen. Het risico dat de behoefte van de gemeente die redelijke inspanning overschrijdt, willen wij met dit gezamenlijke document beperken; wij zijn daarbij zeker bereid om een bepaald risico te dragen dat er perioden zijn waarin de vraag hoger ligt, zolang dit binnen redelijke grenzen blijft die wij van tevoren met u willen bespreken. Hoe denkt u over deze aanpak? Indien u een dergelijk gezamenlijk document niet wenst op te stellen en af te stemmen, hoe ziet u dan voor zich dat wij gedurende de samenwerking met een gedeeld belang en op een prettige manier blijven samenwerken op het moment dat partijen van mening verschillen over de kwalificatie van een werkzaamheid? Wij zoeken graag naar een werkwijze die helderheid vooraf biedt, zodat wij onze energie kunnen richten op de dienstverlening aan de gemeente in plaats van op discussies over scope. Wij lichten deze vraag graag toe in de interview fase en denken constructief mee over een formulering die recht doet aan zowel uw wens tot flexibiliteit als onze behoefte aan een beheersbaar risicoprofiel.	We zijn het eens met het voorstel voor een gezamenlijk document waarin we samen de redelijke inspanning bepalen. Dit document wordt voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst opgesteld en voorafgaand aan elke verlenging. De urenraming die u opstelt in de opencalculatie vormt hiervoor de basis.
19	Vervolg vraag op antwoord vraag 10 NV1	U geeft aan dat u niet open staat voor het gebruik van een ander meldingsysteem dan topdesk. Onze meldingentool heeft mogelijkheden om meldingen via een koppeling eenvoudig te synchroniseren met Topdesk. Staat u wel open voor het koppelen van topdesk aan onze meldingentool? In het kader van onze werkwijze en het monitoren van de SLA responstijden is het belangrijk voor ons dat wij over onze eigen informatie kunnen beschikken om de juiste sturing en afhandeling te doen, onze eigen meldingentool helpt ons hierbij. Indien nodig tekenen wij uiteraard geheimhoudings- en verwerkersovereenkomsten indien dit hier voor nodig is.	We staan hier voor open zolang onze gebruikers via onze eigen TopDesk omgeving meldingen in kunnen blijven indienen, wij zelf ook inzicht en overzicht in de meldingen blijven houden en onze ICT afdeling weinig inspanning hoeft te leveren bij het realiseren en onderhouden van deze koppeling.