

NOTA VAN INLICHTINGEN I

Aanbesteding: Systeem bestuurlijke besluitvorming (BBV), gemeenten Heemstede en Bloemendaal

Gepubliceerd onder nummer: 202303 - 2300100

Datum: 31 augustus 2026



Deze Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Bij tegenstrijdigheid met eerdere aanbestedingsstukken prevaleert deze Nota van Inlichtingen. Gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd: een aangepaste versie van Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen, de bijlage met indicatieve aantallen gebruikers (vraag 107), de bijlage met documentsjablonen bij eis 40 (vraag 12), de bijlage met het overzicht van documentsoorten en sjablonen (vraag 136) en de bijlage met de omvang van de te migreren gegevens (vragen 29, 57, 131 tot en met 135 en 164). Een gecorrigeerde versie van Bijlage D Tarievenblad wordt gepubliceerd bij Nota van Inlichtingen II. De Conceptovereenkomst en de conceptverwerkersovereenkomsten worden na afronding van de vragenrondes aangepast overeenkomstig de wijzigingen en verduidelijkingen die uit de Nota's van Inlichtingen voortvloeien. De aangepaste documenten worden in het kader van de contractvorming voorgelegd aan de partij aan wie de opdracht wordt gegund.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument 1.7	Ingangsdatum overeenkomst	In het aanbestedingsdocument 1.7 is de beoogde ingangsdatum 1 januari 2027. In de conceptovereenkomst art 2.1 is 1 december 2026 opgenomen. Volgens de planning eindigt op 4 december de standstillperiode. Kunt u aangeven welke data leidend zijn?	De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 januari 2027, uitgaande van handhaving van de huidige planning. De in artikel 2.1 van de conceptovereenkomst opgenomen datum van 1 december 2026 is onjuist en wordt aangepast. De datum van 1 januari 2027 is leidend.
2	Aanbestedingsdocument 1.8 Herzieningsclausule	Correctie restant andere aanbesteding	In de herzieningsclausule 1.8 (Aanbestedingsdocument) staat een restant van een andere aanbesteding ("De genoemde uitbreidingen kunnen op ieder moment gedurende de looptijd van de overeenkomst door de gemeente Noordwijk worden afgenomen").	Onze excuses voor de verwarring. In paragraaf 1.8 is abusievelijk de gemeente Noordwijk genoemd. Hier dient te worden gelezen: de gemeenten Heemstede en Bloemendaal.
3	Concept verwerkersovereenkomst	GIBIT 2020 of 2025	De conceptverwerkersovereenkomsten verwijzen naar de GIBIT 2020 terwijl de GIBIT 2025 wordt gehanteerd.	Onze excuses voor de verwarring. In de conceptverwerkersovereenkomsten is abusievelijk nog een verwijzing naar de GIBIT 2020 opgenomen vanuit een eerder gebruikt format. Voor deze aanbesteding is de GIBIT 2025 van toepassing. De verwijzingen in de conceptverwerkersovereenkomsten worden hierop aangepast.
4	Concept overeenkomst	Concept overeenkomst	Mogen we aannemen dat de concept overeenkomst waarin gemeente Heemstede wordt genoemd gelijk is aan de overeenkomst die met Bloemendaal zal worden afgesloten?	Ja. De conceptovereenkomst waarin gemeente Heemstede is genoemd geldt inhoudelijk eveneens voor gemeente Bloemendaal. Met beide gemeenten wordt een afzonderlijke overeenkomst gesloten waarbij uitsluitend de gemeentespecifieke gegevens worden aangepast. De inhoudelijke voorwaarden en bepalingen zijn gelijk.
5	Aanbestedingsdocument 1.3	Archiefoplossing	Wat is de bestaande archiefoplossing van de gemeenten?	Voor de gemeente Heemstede wordt voor het BIS gedeelte gebruikgemaakt van Mozard en voor het RIS gedeelte van Verseon. Voor de gemeente Bloemendaal wordt voor het BIS gedeelte gebruikgemaakt van Mozard. Het RIS gedeelte voor Bloemendaal maakt geen onderdeel uit van de huidige scope van deze aanbesteding.
6	Aanbestedingsdocument 1.3	Certificering	Voor het op de juiste manier bewaren en overbrengen van videotulen vanuit het BIS/RIS bestaat het Record Management keurmerk, te weten de ISO 16175-certificering. Bent u het ermee eens dat het opnemen van deze certificering in het programma van eisen borgt dat de videotulen op de juiste manier kunnen worden overgebracht naar het e depot?	De gemeenten onderschrijven het belang van een goede en duurzame overdracht van videotulen. ISO 16175 bevat relevante functionele eisen voor software die digitale archiefstukken beheert. Het beschikken over een ISO 16175 certificering wordt echter niet als afzonderlijke eis opgenomen. Uitgangspunt van de aanbesteding is dat duurzame archivering buiten de scope van de aangeboden oplossing valt. De oplossing dient de relevante informatie, waaronder videotulen en bijbehorende metadata, zodanig beschikbaar te kunnen stellen dat overdracht naar de archiefvoorziening van de gemeenten mogelijk is conform de in de aanbestedingsstukken opgenomen eisen en geldende normen, waaronder MDTO.
7	Aanbestedingsdocument 4.2.1	Social Return	Opdrachtnemer heeft de verplichting om 5% van de opdrachtsom in te zetten voor social return. Binnen onze branche zien we in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. De Commissie van Aanbestedingsexperts stelt dat bij dit type opdrachten een SR-% van 5% van de opdrachtsom niet proportioneel is. Is aanbestedende dienst bereid om dit percentage te verlagen naar 2% en uitsluitend te relateren aan de arbeidsgerelateerde kosten? Het lijkt inschrijver namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	De aanbestedende dienst handhaaft de SROI verplichting van 5% van de uiteindelijke opdrachtwaarde en stemt niet in met het verzoek dit percentage te verlagen naar 2% of uitsluitend te relateren aan de arbeidsgerelateerde kosten. De aanbestedende dienst acht de gestelde verplichting passend binnen deze opdracht. Daarbij wordt meegewogen dat het toepasselijke SROI protocol verschillende mogelijkheden biedt om invulling te geven aan de verplichting. Naast het bieden van werk of leerwerkplekken kan onder meer invulling worden gegeven door sociaal inkopen of, na overleg en toestemming van opdrachtgever, door alternatieve maatschappelijke activiteiten. De in de aanbestedingsstukken opgenomen SROI verplichting blijft derhalve ongewijzigd.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	Aanbestedingsdocument 1.9	Indexeren	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat indexering pas is toegestaan na de eerste twee jaar van het contract en dat hier rekening mee gehouden moet worden in het prijzenblad. twee jaar vaste prijzen zonder indexering is niet gebruikelijk in de markt. Inschrijvers dienen verwachte kostenstijgingen voor meerdere jaren vooraf te bepalen, dit leidt tot hogere inschrijfprijzen en een onevenwichtige risicoverdeling. Jaarlijkse indexering vanaf het eerste jaar is marktconform en realistischer. Kan de aanbestedende dienst toelichten waarom gekozen is voor een indexatievrije periode van twee jaar, en of het mogelijk is om indexering reeds na één jaar toe te passen, conform de gangbare praktijk bij meerjarige overeenkomsten gesloten op basis van de GIBIT-voorwaarden?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek om indexering reeds na één contractjaar toe te staan. De keuze om de tarieven gedurende de eerste twee contractjaren vast te houden is bewust gemaakt met het oog op prijszekerheid en budgettaire voorspelbaarheid in de eerste fase van de overeenkomst. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij bij hun prijsstelling rekening houden met deze vaste prijsperiode. Na afloop van de eerste twee contractjaren kunnen de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd conform artikel 11.8 van de GIBIT 2025. De in paragraaf 1.9 van het aanbestedingsdocument opgenomen indexeringssystematiek blijft daarmee ongewijzigd.
9	Tarievenblad	Automatische berekening ontbreekt	De Totaal éénmalige kosten (1) Cel I25 én Totaal Jaarlijks kosten (2) Cel I44 worden niet automatisch berekend. Daardoor blijven de cellen I46, I47, I48, I59 leeg. Kunt u een vernieuwde bijlage D sturen waarin de uiteindelijk totale inschrijfsom = beoordelingsprijs automatisch wordt berekend?	Dank voor uw constatering. Het Tarievenblad bevat op dit punt een onvolkomenheid. De betreffende totalen worden in de huidige versie niet automatisch berekend. Bij Nota van Inlichtingen II wordt een gecorrigeerde versie van Bijlage D gepubliceerd waarin de berekeningen zijn hersteld en de totale inschrijfsom, zijnde de beoordelingsprijs, automatisch wordt berekend.
10	Programma van eisen en wensen	E31	Ter ondersteuning van device onafhankelijk werken bieden we voor alle gebruikers een webapplicatie die op alle type devices kan worden geraadpleegd. Hiermee kunnen zowel laptop, tablet als telefoon gebruikers op de verschillende besturingssystemen (iOS, Android en Windows) werken. Daarnaast bieden we voor de iPad een native app waarmee eindgebruikers kunnen werken. Kunt u akkoord gaan met het aanbieden van een webapp als invulling van de genoemde eis?	Ja. Het aanbieden van een webapplicatie kan als invulling van eis 31 worden geaccepteerd, mits de aangeboden oplossing volledig en goed bruikbaar is op de relevante devices, waaronder laptop, tablet en smartphone en op de gangbare besturingssystemen zoals iOS, Android en Windows. Een native applicatie is niet vereist. Indien een inschrijver aanvullend een native applicatie aanbiedt, kan deze onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing. In alle gevallen dient de aangeboden oplossing aan te sluiten op de binnen de gemeenten gebruikte MFA inrichting en de geldende eisen voor authenticatie en toegangsbeveiliging.
11	Programma van eisen en wensen	E39	Eis 39: kunt u bevestigen dat 'vormgegevens in overleg met de opdrachtgever' betekent dat de lay-out door de leverancier wordt ingericht op basis van afstemming met de opdrachtgever, en dat alleen de inhoud (foto's, tekst) door de beheerder zelfstandig te wijzigen is? Volledig vrije configuratie van de lay-out zonder tussenkomst van de leverancier is bij een standaardoplossing niet gangbaar. "	Ja, dat kan worden bevestigd. Met 'vormgegevens in overleg met de opdrachtgever' wordt bedoeld dat de leverancier de lay out van de landingspagina inricht op basis van afstemming met de opdrachtgever. De beheerder dient vervolgens zelfstandig de inhoud van de landingspagina, zoals foto's, teksten en buttons, te kunnen wijzigen. Het is niet vereist dat de beheerder de volledige lay out zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier kan configureren.
12	Programma van eisen en wensen	E40	Om een juiste inschatting te maken van de benodigde tijd voor implementatie, kunt u de gewenste documentsjablonen specificeren?	De gevraagde documentsjablonen zijn opgenomen in de bijlage bij deze Nota van Inlichtingen: Bijlage bij de Nota van Inlichtingen I, vraag 12 (documentsjablonen behorend bij eis 40). De definitieve inrichting en eventuele nadere detaillering van de sjablonen wordt tijdens de implementatie met Opdrachtgever afgestemd.
13	Programma van eisen en wensen	E46	1. Is onze aanname juist dat Mozard op basis van de in de markt gangbare standaarden kan koppelen? 2. In hoeverre is een koppeling met Gemeente Oplossingen nog relevant als u het bestuurlijk- en raadsinformatiesysteem via deze aanbesteding uitvraagt?	1. De Mozard Suite ondersteunt voor koppelingen de eigen Mozard koppelverzoeken en raadpleegverzoeken. Daarnaast beschikt Mozard over een API Gateway waarmee koppelingen op gangbare standaarden kunnen worden gerealiseerd, waaronder ZGW en STuF en koppelingen met onder meer KvK, BAG en BRP. De exacte wijze waarop de koppeling met de aangeboden oplossing wordt gerealiseerd, wordt tijdens de implementatie nader afgestemd. 2. De koppeling met Gemeente Oplossingen komt te vervallen. Voor de toekomstige situatie dient te worden uitgegaan van de koppeling met Mozard. De betreffende eis wordt hierop aangepast.
14	Programma van eisen en wensen	E63	Kunt u aangeven welke type documenten deze eis betreft?	Dit betreft een BBV aanvraag in de vorm van een Word document.
15	Programma van eisen en wensen	E75 en E77	Welke informatie objecten en dossiers bedoelt u? Het aantal en type documenten bepalen mede de benodigde uren om de functionaliteiten hiervoor in te richten. Kan de aanbestedende dienst specificeren welke informatieobjecten er (naast moties, amendementen, antwoorden op vragen) aangeboden en geïmplementeerd dienen te worden?	De aanbestedende dienst doelt zowel op losse BBV aanvragen in de vorm van Word documenten als op BBV aanvragen met bijbehorende bijlagen die gezamenlijk in een dossier worden opgenomen. De bijlagen kunnen uit verschillende bestandstypen bestaan, bijvoorbeeld Word, PowerPoint en Excel. De inrichting dient deze informatieobjecten en dossierstructuur te ondersteunen.
16	Programma van eisen en wensen	E88	Om de beheerlast te verlagen, stellen wij voor deze eis zodanig aan te passen dat gekoppelde informatieobjecten automatisch chronologisch worden weergegeven op basis van de meegegeven metadata.	Ja. De aanbestedende dienst kan ermee instemmen dat de aan een thema gekoppelde activiteiten en informatieobjecten automatisch in chronologische volgorde worden weergegeven op basis van de beschikbare metadata. Daarbij blijft het uitgangspunt van eis 88 van kracht dat de beheerder binnen een thema verwijzingen naar relevante activiteiten en informatieobjecten kan toevoegen en beheren. Het is dus niet vereist dat de beheerder de chronologische volgorde handmatig bepaalt indien de oplossing dit automatisch verzorgt.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
17	Programma van eisen en wensen	E99	Deze eis gaat over het tonen van een stemmingsuitslag op scherm in de vergaderzaal. De uitslag die in ons systeem bij het agendapunt onder een livestream wordt getoond kan getoond worden op een extern scherm. Bent u zich ervan bewust dat deze functionaliteit gefaciliteerd wordt door een AV-leverancier?	Ja. De aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat het daadwerkelijk tonen van de stemmingsuitslag op een extern scherm in de vergaderzaal mede afhankelijk kan zijn van de aanwezige AV voorziening en de inrichting daarvan. Met eis 99 wordt bedoeld dat de aangeboden oplossing de betreffende weergave beschikbaar moet kunnen stellen voor presentatie via een gekoppeld AV systeem. De levering of vervanging van de AV infrastructuur zelf maakt geen onderdeel uit van deze opdracht.
18	Programma van eisen en wensen	E106 en E107	We beschikken over koppelingen met de software van AV systemen t.b.v. het uitwisselen van informatie m.b.t. stemmingen. De gangbare software in de markt zijn MVI, Cmeets, AVEX. Kunt u aangeven met welke software er gekoppeld dient te worden?	Geen van de in de vraag genoemde softwarepakketten is momenteel van toepassing. Voor de gemeente Heemstede wordt gebruikgemaakt van Close Talk als vergadersoftware. Voor de webcastfunctionaliteit wordt gebruikgemaakt van GEO. Via software van Techno Desk wordt momenteel op basis van een overeengekomen protocol metadata naar GEO verzonden. Digitale stemming via deze infrastructuur is op dit moment in Heemstede nog niet van toepassing. De aangeboden oplossing dient de voor de uitgevraagde functionaliteit benodigde gegevensuitwisseling met de huidige voorzieningen te kunnen ondersteunen. De exacte technische inrichting en het toe te passen protocol worden tijdens de implementatie nader afgestemd met Opdrachtgever en de betrokken AV leverancier.
19	Programma van eisen en wensen	Wens nr. 90 en 94	Wens 90 en 94 overlappen inhoudelijk sterk. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of wens 90 en 94 in feite één samenhangende functionaliteit beschrijven, en zo ja, deze samenvoegen tot één wens met een heldere, niet-overlappende omschrijving? Indien de aanbestedende dienst de wensen afzonderlijk wenst te handhaven, verzoeken wij per wens een scherpere afbakening te geven van wat elke wens specifiek toevoegt ten opzichte van de andere twee, zodat inschrijvers deze zonder overlap of dubbele tekst kunnen beantwoorden.	De aanbestedende dienst bevestigt dat wens 90 en wens 94 inhoudelijk aan elkaar raken maar niet dezelfde functionaliteit beschrijven. Wens 90 ziet op het aanmelden en afmelden door de gebruiker zelf voor activiteiten die daarvoor zijn opengesteld en op de mogelijkheid om deze aanmelding of afmelding te verwerken in de persoonlijke agenda van de gebruiker. Wens 94 ziet op de mogelijkheid om gebruikers actief uit te nodigen voor een activiteit, waarbij het aan de activiteit gekoppelde thema zichtbaar wordt gemaakt zodat de ontvanger de uitnodiging kan beoordelen en accepteren of afwijzen. De wensen worden daarom afzonderlijk gehandhaafd.
20	Programma van eisen en wensen	Wens 120	In ons systeem zijn metadatatavelden op verschillende manieren te configureren. De configuraties zijn echter ook afhankelijk van of hebben invloed op andere processen binnen en buiten het systeem. Denk daarbij aan de koppeling met voorliggend systeem. Om de functioneel beheerder de flexibiliteit te geven om metadatatavelden vrij te kunnen gebruiken, gaat aanbestedende dienst ermee akkoord dat opdrachtnemer een set aan metadatatavelden ter beschikking stelt, en dat specifieke instellingen (voor bijvoorbeeld de koppeling) door opdrachtnemer worden ingesteld?	Ja. De aanbestedende dienst kan ermee instemmen dat de opdrachtnemer een set van minimaal 20 extra metadatatavelden beschikbaar stelt die de functioneel beheerder zelfstandig kan gebruiken. Voor zover specifieke technische instellingen van deze metadatatavelden noodzakelijk zijn voor bijvoorbeeld koppelingen met andere systemen of voor de werking van achterliggende processen, mogen deze instellingen door de opdrachtnemer worden uitgevoerd. Uitgangspunt blijft dat de functioneel beheerder voor het reguliere gebruik van de extra metadatatavelden niet afhankelijk is van tussenkomst van de opdrachtnemer.
21	SGC 3 — Implementatie en architectuur	1.4 huidige situatie	In paragraaf 1.4 en bij SGC 3 worden per gemeente de volgende bronsystemen genoemd: voor Heemstede Verseon, Mozard en Gemeente Oplossingen, en voor Bloemendaal Corsà, iBabs, Mozard en Gemeente Oplossingen. Om een realistische en concrete migratiestrategie per gemeente te kunnen uitwerken, verzoeken wij de opdrachtgever een nadere toelichting te geven op de functionele toewijzing van deze systemen, specifiek: Welk systeem wordt binnen elke gemeente gebruikt voor welk procesonderdeel van het bestuurlijke besluitvormingsproces (bijvoorbeeld: opstellen en behandelen van voorstellen, vergaderondersteuning, besluitvorming en verslaglegging, publicatie)? Zijn er procesonderdelen waarin meerdere van de genoemde systemen gezamenlijk of opeenvolgend worden gebruikt, en zo ja, hoe verhouden deze systemen zich dan tot elkaar?	De in Bijlage A2 opgenomen procesplaat beschrijft het gewenste toekomstige bestuurlijke besluitvormingsproces en vormt het uitgangspunt voor de inrichting van de nieuwe oplossing. De huidige functionele verdeling over de bestaande systemen is daarbij niet leidend en hoeft niet één te worden overgenomen in de nieuwe situatie. De genoemde systemen zijn opgenomen omdat zij onderdeel uitmaken van het huidige applicatielandschap en afhankelijk van hun functie relevant zijn voor migratie, koppelingen of de bestaande informatieketen. Voor de migratie dient te worden uitgegaan van de bij de beantwoording van vraag 160 genoemde bronsystemen. De exacte technische uitvoering, gegevensstructuur en mapping worden tijdens de implementatie nader vastgesteld. Mozard wordt momenteel binnen beide gemeenten gebruikt als zaakstelsel. De gemeenten zijn voornemens de toekomstige rol en positionering van Mozard na implementatie van de nieuwe BBV oplossing opnieuw te beoordelen. Voor deze aanbesteding dient te worden uitgegaan van de gevraagde koppeling met Mozard.
22	SGC 3 — Implementatie en architectuur	Implementatieplan	Welke capaciteit (fte, rollen) is er aan gemeentezijde beschikbaar tijdens het implementatietraject (project, IT-beheer, griffie, functioneel beheer), zodat inschrijvers hun Plan van Aanpak hierop kunnen afstemmen?	De inschrijver dient in het implementatieplan een voorstel te doen voor de naar zijn ervaring meest geschikte aanpak, inclusief de benodigde inzet en rollen vanuit de gemeenten. De gemeenten zullen zich bij de inrichting van het implementatietraject in eerste instantie baseren op deze voorgestelde aanpak en zorgen voor passende beschikbaarheid van de voor de implementatie benodigde gemeentelijke rollen en capaciteit.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	Aanbestedingsdocument hoofdstuk 4	Wensen	In paragraaf 4.1 staat dat de beantwoording van de wensen onderdeel is van de inschrijving, maar dat de wensen niet afzonderlijk worden beoordeeld en geen onderdeel uitmaken van de gunningscriteria. Tegelijkertijd dienen de wensen wel te worden verwerkt in het Tarievenblad. Dit betekent dat het aanbieden van wensen voor inschrijvers uitsluitend kostenverhogend werkt (via een hogere prijs en dus een lagere score op het gunningscriterium Prijs), zonder dat hier een kwalitatieve score tegenover staat. Dit ontmoedigt inschrijvers om wensen aan te bieden, terwijl de gemeenten met de wensen juist inzicht willen krijgen in de mate waarin de oplossing aansluit op de gewenste functionaliteiten. Hoe kijkt de aanbestedende dienst hiernaar, en overweegt zij een aanpassing zodat het aanbieden van wensen niet enkel wordt "afgestraft" via de prijs?	De aanbestedende dienst begrijpt de gemaakte opmerking. De wensen worden niet afzonderlijk beoordeeld en leveren als zodanig geen punten op. Zij zijn bedoeld om inzicht te verkrijgen in de mate waarin de aangeboden oplossing aansluit op de gewenste functionaliteiten. Indien een inschrijver aangeeft aan een wens te voldoen, maakt deze toezegging onderdeel uit van de inschrijving. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de systematiek aan te passen. Uitgangspunt is dat inschrijvers hun totale aangeboden oplossing prijzen. Indien aan een wens kan worden voldaan binnen de aangeboden oplossing, dienen de daarmee samenhangende kosten in de inschrijfprijs te zijn opgenomen. Er is geen verplichting om aan alle wensen te voldoen. De wensen worden derhalve niet afzonderlijk gewaardeerd maar maken, voor zover door inschrijver aangeboden, wel onderdeel uit van de aangeboden oplossing en de daarbij behorende prijs.
24	Programma van eisen en wensen	E144	Wenst u de transcripten door de leverancier te laten opstellen?	Ja. Het automatisch opstellen van transcripten dient onderdeel te zijn van de aangeboden oplossing. De transcripten dienen doorzoekbaar te zijn, zodat gebruikers binnen de tekst op woorden en zoektermen kunnen zoeken. Handmatige nabewerking of correctie van het transcript door de leverancier is niet noodzakelijk.
25	Bijlage O Demoscript	Demoscript	We zien in de casussen een aantal functionaliteiten die niet in het PVEW zijn opgenomen. Hoe kijkt u hier naar?	De aanbestedende dienst merkt op dat het demonstratiescript geen aanvullend Programma van Eisen en Wensen vormt. De eisen en wensen waaraan de aangeboden oplossing dient te voldoen zijn opgenomen in het PVEW. De casussen in het demonstratiescript zijn bedoeld om de werking, gebruiksvriendelijkheid, samenhang en praktische toepasbaarheid van de aangeboden oplossing binnen herkenbare praktijksituaties te kunnen beoordelen. Hierdoor kunnen in de casussen handelingen of praktijksituaties zijn beschreven die niet één op één als afzonderlijke eis of wens in het PVEW zijn opgenomen. Voor zover een in het demonstratiescript genoemde functionaliteit niet als eis in het PVEW is opgenomen, wordt deze niet alsnog als knock out eis aangemerkt. De wijze waarop de inschrijver de betreffende casus met de aangeboden oplossing ondersteunt, kan wel worden betrokken bij de beoordeling van SGC 2 overeenkomstig de daarvoor bekendgemaakte beoordelingsaspecten.
26	Bijlage O Demoscript	Verwijderen opname	U schrijft dat de demonstratie wordt opgenomen en deel uitmaakt van het aanbestedingsdossier. Kunt u bevestigen dat deze na definitieve gunning wordt verwijderd?	Nee. Van de demonstratie wordt geen audiovisuele opname gemaakt. Met behulp van een AI tool wordt tijdens de demonstratie een transcript opgesteld. Dit transcript wordt onderdeel van het aanbestedingsdossier en wordt overeenkomstig de voor het aanbestedingsdossier geldende bewaartermijnen bewaard.
27	Programma van eisen en wensen	W005	Klopt onze aanname dat u met deze wens deze waarden bedoelt: https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/publieke-waarden/	De aanbestedende dienst kan de verwijzing naar deze wens niet herleiden tot het Programma van Eisen en Wensen. In Bijlage A1 is geen wens opgenomen waarin wordt verwezen naar de publieke waarden zoals gepubliceerd op Digitale Overheid. De gestelde aanname kan daarom niet worden bevestigd.
28	Aanbestedingsdocument	Migratie	Vraag over beschrijving van de migratie: U geeft aan op pagina 34 van het aanbestedingsdocument dat de opdrachtnemer moet beschrijven bij de migratiestrategie welke gegevens vanuit welke verschillende bron systemen overgenomen dienen te worden. Kan de aanbestedende partij ermee instemmen dat de exacte inhoud afgestemd dient te worden tijdens het migratie traject en dat de opdrachtnemer geen verantwoording kan dragen of kan bepalen over welke informatie er overgedragen dient te worden maar dat dat vanuit de zorgdrager van de informatie dient te komen?	De aanbestedende dienst kan hiermee gedeeltelijk instemmen. De migratiescope is vastgesteld en is opgenomen in de beantwoording van vraag 57 en vraag 160. Binnen die scope worden de exacte technische uitvoering, gegevensstructuur en mapping van de te migreren gegevens tijdens het migratietraject in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader vastgesteld. De gemeenten bepalen vanuit hun verantwoordelijkheid voor de informatiehuishouding welke gegevens en informatieobjecten binnen de vastgestelde migratiescope vallen. Uitgangspunt blijft dat de historische gegevens binnen deze vastgestelde scope volledig worden gemigreerd. Van de inschrijver wordt in het implementatieplan wel verwacht dat op basis van de beschikbare informatie een concrete en realistische migratiestrategie wordt beschreven, waarin inzicht wordt gegeven in de relevante bronsystemen, de voorziene migratieaanpak en de uitgangspunten ten aanzien van de te migreren gegevens. De opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van de overeengekomen migratie en voor het borgen van de volledigheid en integriteit van de gegevens die daadwerkelijk voor migratie zijn aangewezen.
29	Aanbestedingsdocument	Migratie	Kan de aanbestedende dienst per jaar aangeven hoeveel data er in de huidige systemen staat (aantal documenten, agenda's en overzichten)? Dit helpt ons om de migratie realistisch te prijzen en in te plannen.	Ja. Bij de Nota van Inlichtingen wordt een bijlage toegevoegd met een overzicht van de beschikbare gegevens uit de huidige systemen, waaronder aantallen documenten, agenda's en overige relevante informatieobjecten per jaar, voor zover deze gegevens beschikbaar zijn. Deze informatie kan door inschrijvers worden gebruikt voor het ramen en plannen van de migratie. De opgegeven aantallen zijn indicatief en vormen geen garantie voor de uiteindelijk te migreren omvang.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	Prijzenblad	Migratie	De huidige leveranciers hebben geen of aanzienlijk lagere migratiekosten, terwijl prijs met 15% meeweegt in de gunning. Dit zorgt voor een ongelijk speelveld tussen zittende en nieuwe leveranciers. Is de aanbestedende dienst bereid de migratiekosten wel in het Tarievenblad op te nemen, maar deze buiten de score voor het gunningscriterium Prijs te houden? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek om de migratiekosten buiten de beoordeling van het gunningscriterium Prijs te houden. Migratie maakt integraal onderdeel uit van de opdracht en de daarmee gemoeide kosten maken daarmee onderdeel uit van de Total Cost of Ownership van de aangeboden oplossing. De aanbestedende dienst acht het daarom passend dat deze kosten worden betrokken bij de beoordeling van de totale inschrijfprijs. De aanbestedende dienst onderkent dat de uitgangspositie van een bestaande leverancier kan verschillen van die van andere inschrijvers. Het enkele feit dat een inschrijver als gevolg van zijn uitgangspositie minder of geen migratiekosten hoeft te maken, betekent echter niet dat sprake is van ongelijke behandeling. Alle inschrijvers worden op basis van dezelfde prijscomponenten en dezelfde beoordelingsmethodiek beoordeeld. De systematiek blijft daarom ongewijzigd. Migratiekosten dienen in het Tarievenblad te worden opgenomen en maken onderdeel uit van de beoordelingsprijs.
31	Aanbestedingsdocument 5.1.1 Gunningscriterium prijs	Prijs	U gebruikt (Laagste prijs/inschrijfprijs x aantal punten) als formule voor het beoordelen van prijs in een aanbesteding. Deze formule leidt tot ongewenste afhankelijkheid van de laagste prijs, waardoor het risico ontstaat dat inschrijvers irreële prijzen aanbieden om hun score te maximaliseren. Dit kan niet alleen leiden tot een race naar de bodem, maar ondermijnt ook de kwaliteit van de uiteindelijke dienstverlening. Hierdoor wordt de uitvraag feitelijk een prijsuitvraag, waarbij kwaliteit en haalbaarheid naar de achtergrond verdwijnen. Kunt u toelichten waarom u heeft gekozen voor deze formule, gezien de nadelen en de risico's van afhankelijkheid van de laagste prijs? Bent u bereid alternatieven te overwegen, zoals het gebruik van een lineaire formule waarbij een vaste score wordt toegekend aan een bandbreedte rond de gemiddelde prijs.	De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de opgenomen relatieve prijsbeoordelingsmethodiek. Met deze methode ontvangt de inschrijving met de laagste beoordelingsprijs het maximale aantal punten voor prijs en worden de overige inschrijvingen naar rato gewaardeerd. De aanbestedende dienst herkent niet dat de gekozen systematiek ertoe leidt dat deze aanbesteding feitelijk een prijsuitvraag wordt. De opdracht wordt gegund op basis van de beste prijs kwaliteitsverhouding waarbij kwaliteit voor 85% en prijs voor 15% meeweegt. Het onderscheidend vermogen van de inschrijvingen wordt daarmee in belangrijke mate bepaald door de aangeboden kwaliteit. Daarnaast bevat het aanbestedingsdocument bepalingen ter voorkoming van irreële en manipulatieve inschrijvingen. Het aanbieden van een zeer lage prijs uitsluitend met het oog op het beïnvloeden van de beoordeling is daarmee niet zonder risico voor de inschrijver. De aanbestedende dienst acht de gekozen prijsformule transparant, vooraf kenbaar en passend bij de gehanteerde verhouding tussen prijs en kwaliteit. Er is daarom geen aanleiding de beoordelingsmethodiek aan te passen.
32	Aanbestedingsdocument 3.4 Minimumeisen.	ISAE type 2	In §3.4 wordt als minimumeis een geldige NEN-ISO/IEC 27001-certificering met VVT gevraagd. Gezien de aard van de opdracht als SaaS-oplossing en de meerjarige looptijd (tot 10 jaar, §1.7), biedt een ISAE 3402 type II - verklaring aanvullende zekerheid, omdat deze niet alleen de opzet maar ook de daadwerkelijke werking van beheersingsmaatregelen over een periode toetst. Kan de gemeente bevestigen of een ISAE 3402 type II-verklaring als aanvullende eis kan worden opgenomen naast de NEN-ISO/IEC 27001-certificering, of anderszins toelichten waarom hiervan is afgezien?	De aanbestedende dienst neemt een ISAE 3402 type II verklaring niet als aanvullende minimumeis op. Voor deze aanbesteding is bewust gekozen voor een geldige NEN ISO/IEC 27001 certificering met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid als minimumeis voor informatiebeveiliging. De aanbestedende dienst acht deze eis passend en proportioneel voor de aard en omvang van de opdracht. Dit laat onverlet dat gedurende de uitvoering van de overeenkomst aanvullende zekerheid over de werking van beheersmaatregelen kan worden verkregen. De aanbestedingsstukken en de verwerkersovereenkomsten voorzien reeds in mogelijkheden voor periodieke externe controles en assurance rapportages. De minimumeis zoals opgenomen in paragraaf 3.4 blijft daarom ongewijzigd.
33	Programma van eisen en wensen	Eisen 159, 160 en 163	U beschrijft dat automatische live ondertiteling onderdeel is van uw uitvraag. Daarnaast moet een livestream gepauzeerd kunnen worden en vanaf ieder gewenst moment (dus ook terugspoelend) bekeken kunnen worden. Klopt het dat de ondertiteling ook bij het vooruit- of achteruitspoelen van een opname synchroon ("opgelijnd") moet blijven met de audio/video?	Ja. De automatische ondertiteling dient bij het afspelen van de livestream of opname synchroon te blijven lopen met de bijbehorende audio en video, ook wanneer een gebruiker vooruit of achteruit spoelt of vanaf een ander moment in de opname verder kijkt. Met de eis wordt beoogd dat ondertiteling functioneel gekoppeld blijft aan het betreffende tijdstip in de opname zodat beeld, geluid en ondertiteling op elkaar aangesloten blijven.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Algemeen	Algemeen	De Data Act kan impact hebben op de uitgevraagde dienstverlening en de contractuele relatie tussen opdrachtgever en leverancier. In het bijzonder bevat de Data Act bepalingen die het overstappen naar een andere cloudleverancier moet vergemakkelijken en aanbieders verplichten om belemmeringen voor een doeltreffende overstap weg te nemen (zie o.a. artikel 25 Data Act). Voor het uitbrengen van een passend en risicogewogen aanbod in deze aanbesteding is het voor leverancier essentieel om te weten of hij ervan uit kan gaan dat de overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds kan worden opgezegd, althans niet zonder dat hiervoor een redelijke vergoeding wordt betaald. Dit is immers van groot belang voor de inschatting van het contractuele en financiële risico en de prijsstelling. In dat kader hebben wij twee vragen: Kunt u bevestigen dat u bereid bent eventuele gevolgen van de EU Data Act, voor zover deze nog niet zijn opgenomen, in redelijkheid met leverancier af te stemmen na gunning, voor zover dat noodzakelijk is? Met betrekking tot het overstappen ("switching") naar een andere cloud/SaaS-leverancier (artikel 25 EU Data Act) vermoeden wij dat de overeenkomst mogelijk raakt aan artikel 24.2 GIBIT, waarin is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd, behoudens de specifieke beëindigingsmogelijkheden in de overeenkomst, niet tussentijds kunnen worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is uitdrukkelijk niet van toepassing). Kunt u bevestigen dat, indien opdrachtgever wenst over te stappen naar een andere leverancier en de EU Data Act daarvoor de mogelijkheid biedt, vóór afloop van de initiële looptijd, of gedurende de looptijd van een verlenging, opdrachtgever gehouden is leverancier schadeloos te stellen voor de voortijdige opzegging? Dit houdt in dat opdrachtgever leverancier in de positie dient te brengen waarin deze zou hebben verkeerd indien de volledige initiële looptijd was vervuld (bijvoorbeeld door betaling van resterende termijnen of een redelijke vergoeding), op basis waarvan leverancier haar prijs heeft afgegeven, althans tot een maximumbedrag die de EU data act toelaatbaar acht? Wij ontvangen graag uw bevestiging en/of eventuele opmerkingen, zodat leverancier een passend aanbod kan doen dat zowel compliant is met de EU Data Act als in lijn blijft met de GIBIT-voorwaarden.	De aanbestedende dienst bevestigt dat de overeenkomst en de uitvoering daarvan gedurende de looptijd dienen te voldoen aan toepasselijke wet en regelgeving, waaronder de EU Data Act. Indien gedurende de uitvoering nadere afstemming noodzakelijk blijkt om aan dwingendrechtelijke verplichtingen uit de Data Act te voldoen, zullen partijen daarover in redelijkheid met elkaar in overleg treden binnen de kaders van de overeenkomst en het aanbestedingsrecht. Ten aanzien van de tweede vraag merkt de aanbestedende dienst op dat de verwijzing naar artikel 24.2 GIBIT niet juist is. In de GIBIT 2025 is de betreffende regeling opgenomen in artikel 27.2. Daarin is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd, behoudens specifieke opzeggingsgronden in de GIBIT 2025 of de overeenkomst, niet tussentijds kunnen worden opgezegd. De EU Data Act bevat regels die het overstappen tussen aanbieders van dataverwerkingsdiensten faciliteren. Daarbij dient de overeenkomst onder meer te voorzien in de mogelijkheid een overstapproces te initiëren met een maximale opzegtermijn van twee maanden. De Data Act sluit overeenkomsten voor bepaalde tijd en proportionele vergoedingen wegens voortijdige beëindiging echter niet uit. De aanbestedende dienst kan daarom niet bevestigen dat bij iedere overstap vóór het einde van de overeengekomen looptijd automatisch aanspraak bestaat op betaling van alle resterende termijnen of volledige schadeloosstelling alsof de overeenkomst volledig zou zijn uitgediend. Of en in hoeverre bij voortijdige beëindiging een vergoeding verschuldigd is, wordt bepaald door de toepasselijke wetgeving en de contractuele bepalingen, waaronder de GIBIT 2025. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de aanbestedingsstukken op dit punt aan te passen.
35	GIBIT 2025	GIBIT 2025 - artikel 37.4	Hoewel dit uitzonderingsgeval betreft, kan het in sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf weet of had kunnen weten?	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze vooraf informeert over eventuele downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie, voor zover dit vooraf redelijkerwijs bekend of voorzienbaar is. Dit laat onverlet dat opdrachtnemer zich dient in te spannen om de gevolgen van Updates en Upgrades voor de beschikbaarheid en het gebruik zoveel mogelijk te beperken en, indien zich onvoorziene gevolgen voordoen, opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk informeert.
36	GIBIT 2025	GIBIT 2025 - artikel 29.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	Nee, niet zonder meer. Voor de kosten van de in artikel 29.8 bedoelde beperkte voortzetting geldt de regeling van artikel 29.9 GIBIT 2025. Dit betekent dat de kosten in redelijke verhouding dienen te staan tot de oorspronkelijke kosten voor de gehele ICT Prestatie, naar rato van de verminderde functionaliteit. Noodzakelijke verlengingen van Derdenprogrammatuur kunnen daarbij volledig worden doorbelast. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken.
37	GIBIT 2025	GIBIT 2025 - artikel 23.4	Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 23 op van toepassing is?	Ja. Ook bij SaaS dienstverlening kan sprake zijn van Derdenprogrammatuur in de zin van de GIBIT 2025, bijvoorbeeld wanneer voor het gebruik van een onderdeel van de aangeboden ICT Prestatie een afzonderlijk gebruiksrecht op programmatuur van een derde nodig is en de intellectuele eigendomsrechten daarop niet bij Leverancier liggen. Voor zover dergelijke Derdenprogrammatuur door Opdrachtgever wordt gebruikt, is artikel 23 GIBIT 2025 daarop van toepassing. Daarbij blijven de overige bepalingen van de GIBIT 2025, waaronder de informatieverplichtingen ten aanzien van Derdenprogrammatuur en de toepasselijke licentievoorwaarden, onverkort van toepassing.
38	GIBIT 2025	GIBIT 2025 - artikel 21.4	Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?	Nee, dit kan niet worden bevestigd. Voor de standaard ICT Prestatie geldt op grond van artikel 21.1 GIBIT 2025 dat de intellectuele eigendomsrechten, tenzij anders overeengekomen, bij Leverancier of diens licentiegever(s) berusten. Voor Maatwerkprogrammatuur geldt echter artikel 21.4 GIBIT 2025. Daarin is bepaald dat de intellectuele eigendomsrechten op Maatwerkprogrammatuur bij Opdrachtgever berusten en door Leverancier aan Opdrachtgever worden overgedragen. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om van deze regeling in de GIBIT 2025 af te wijken.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	GIBIT 2025	GIBIT 2025 - artikel 19.4	Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Leverancier verzoekt u daarom nadrukkelijk te bevestigen dat u geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?	Nee. De aanbestedende dienst kan niet bevestigen dat vertrouwelijke informatie uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier met derden zal worden gedeeld. Artikel 19.4 GIBIT 2025 voorziet juist in situaties waarin Opdrachtgever vertrouwelijke informatie mag delen met derden wanneer dat voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, mits daarbij passende waarborgen voor geheimhouding gelden. De geheimhoudingsverplichting blijft daarbij van toepassing. Daarnaast kunnen wettelijke verplichtingen, rechterlijke bevelen of verplichtingen richting toezichthouders meebrengen dat informatie moet worden verstrekt. Ook het aanbestedingsdocument maakt voor de aanbestedingsfase expliciet een uitzondering op vertrouwelijkheid indien een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat of een rechter daartoe verplicht. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om artikel 19.4 GIBIT 2025 te wijzigen of verder te beperken.
40	GIBIT 2025	GIBIT 2025 - artikel 17.5	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 17 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.	De aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek om artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT 2025 te laten vervallen of voor deze aansprakelijkheden een afzonderlijke limiet van € 2.000.000 op te nemen. De aanbestedende dienst heeft de aansprakelijkheidsregeling beoordeeld in het licht van de aard, omvang en risico's van deze opdracht en acht de regeling proportioneel. Ten aanzien van schending van intellectuele eigendomsrechten geldt dat de leverancier verantwoordelijk is voor de ICT Prestatie die hij aanbiedt en voor het beschikken over de daarvoor benodigde rechten en gebruiksrechten. De leverancier bevindt zich daarmee in de beste positie om het risico op inbreuk op intellectuele eigendomsrechten te beheersen. Ten aanzien van artikel 17.5 sub iv merkt de aanbestedende dienst op dat deze bepaling niet ziet op iedere door een toezichthouder opgelegde boete. De uitzondering op de aansprakelijkheidsbeperking geldt uitsluitend voor zover de betreffende boete ook rechtstreeks aan Leverancier had kunnen worden opgelegd maar niet is opgelegd. Daarnaast gelden de in artikel 17.5 opgenomen procedurele voorwaarden, waaronder het tijdig informeren van Leverancier en het betrekken van Leverancier bij het voeren van verweer. Gelet op deze afbakening en de aard van de betreffende risico's ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om van artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT 2025 af te wijken. De voorgestelde afzonderlijke aansprakelijkheidslimiet van € 2.000.000 wordt niet overgenomen.
41	GIBIT 2025	GIBIT 2025 - artikel 11.8	Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62(02). Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62(02) te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?	De aanbestedende dienst is niet bereid de gekozen indexeringssystematiek aan te passen. In paragraaf 1.9 van het aanbestedingsdocument is bepaald dat na de eerste twee contractjaren jaarlijks kan worden geïndexeerd conform artikel 11.8 GIBIT 2025. Artikel 11.8 GIBIT 2025 sluit aan bij het CBS prijsindexcijfer voor groep J6202, dat betrekking heeft op computerprogrammering, advisering en aanverwante dienstverlening. De aanbestedende dienst acht deze index voldoende passend bij de aard van de uitgevraagde SaaS dienstverlening. De systematiek is objectief, transparant en voor alle inschrijvers gelijk toepasbaar. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om over te stappen naar het indexcijfer DPI algemeen.
42	GIBIT 2025	GIBIT 2025 - artikel 10.15	Leverancier acht het onredelijk dat de Implementatie van Upgrades kosteloos verzorgd dient te worden. Bepaalde verzoeken kunnen mogelijk tot aanzienlijke extra kosten voor Leverancier leiden. Bent u ertoe bereid dat Leverancier en Opdrachtgever een redelijke nadere vergoeding overeenkomen wanneer de implementatie van Upgrades op verzoek van leverancier worden uitgevoerd?	De aanbestedende dienst is niet bereid artikel 10.15 GIBIT 2025 aan te passen. Artikel 10.15 bepaalt dat Leverancier op verzoek van Opdrachtgever de implementatie van Updates en Upgrades verzorgt. Voor zover de implementatie van Updates en Upgrades onderdeel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening, worden deze werkzaamheden niet als afzonderlijk te vergoeden activiteiten beschouwd. Indien sprake is van aanvullende werkzaamheden die aantoonbaar buiten de scope van de overeenkomst vallen, kan hierover in overleg worden getreden en kunnen partijen, voor zover passend binnen de overeenkomst en de aanbestedingsrechtelijke kaders, nadere afspraken maken over een redelijke vergoeding.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
43	GIBIT 2025	GIBIT 2025 - artikel 10.3	Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.	De aanbestedende dienst bevestigt dat de verplichting tot Innovatief Onderhoud betrekking heeft op Upgrades van de overeengekomen ICT Prestatie binnen de scope van de overeenkomst. Nieuwe functionaliteiten, modules of uitbreidingen die geen onderdeel uitmaken van de overeengekomen ICT Prestatie en die uitsluitend op afzonderlijk verzoek van Opdrachtgever worden geleverd, vallen niet zonder meer onder het reguliere Innovatief Onderhoud en hoeven derhalve niet kosteloos te worden geleverd. Dit laat onverlet dat algemene productontwikkeling en Upgrades van de door Leverancier aangeboden standaardoplossing, voor zover deze betrekking hebben op de overeengekomen ICT Prestatie, onderdeel kunnen zijn van het Innovatief Onderhoud zoals bedoeld in artikel 10.3 GIBIT 2025. De ICT Prestatie dient daarbij te blijven voldoen aan het Overeengekomen gebruik.
44	GIBIT 2025	GIBIT 2025 - artikel 6.8	Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.	De aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek om artikel 6.8 GIBIT 2025 te beperken tot gevallen van grove schuld van Leverancier. Artikel 6.8 bepaalt reeds dat kosten van niet voorziene noodzakelijke aanpassingen aan het Applicatielandschap uitsluitend voor rekening van Leverancier komen indien Leverancier deze aanpassingen bij het uitbrengen van zijn aanbod en/of het uitvoeren van de risicoanalyse redelijkerwijs had behoren te voorzien. Indien noodzakelijke aanpassingen het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige informatie van Opdrachtgever en Leverancier deze aanpassingen op basis van de beschikbare informatie redelijkerwijs niet had kunnen voorzien, volgt uit artikel 6.8 niet dat deze kosten zonder meer voor rekening van Leverancier komen. De aanbestedende dienst acht de in de GIBIT 2025 opgenomen risicoverdeling hiermee voldoende evenwichtig en ziet geen aanleiding artikel 6.8 aan te passen.
45	Programma van eisen en wensen	Workflow functionaliteit	Is de opdrachtgever bereid de gevraagde workflow functionaliteit rondom beoordeling/accordering van documenten gefaseerd te laten opleveren, zodanig dat deze op een later moment binnen de looptijd van het contract mag worden gerealiseerd — mits dit concreet en toetsbaar wordt opgenomen in het implementatieplan (SGC 3) en in het Tarievenblad?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek om de gevraagde workflowfunctionaliteit rondom beoordeling en accordering van documenten pas op een later moment gedurende de looptijd van de overeenkomst te realiseren. De ondersteuning van workflows vormt een wezenlijk onderdeel van de gevraagde oplossing en komt op meerdere plaatsen terug als eis in het Programma van Eisen en Wensen. Dit betreft onder meer het zelfstandig kunnen beheren en aanpassen van workflows, het ondersteunen van processtappen, het toewijzen van verantwoordelijkheden, notificaties en het kunnen volgen van de voortgang van processen. De als eis opgenomen workflowfunctionaliteit dient onderdeel te zijn van de aangeboden oplossing en mag niet pas na gunning of gedurende de implementatie worden ontwikkeld. Voor zover deze functionaliteit in het demonstratiescript aan de orde komt, dient de inschrijver deze tijdens de demonstratie aan te tonen. De precieze inrichting, configuratie en gemeentespecifieke uitwerking van de workflow kan tijdens de implementatie nader worden vastgesteld en gefaseerd worden ingericht. Uiterlijk bij ingebruikname dient de workflow conform de overeengekomen inrichting operationeel te zijn.
46	Programma van eisen en wensen	Patching	Informatiebeveiliging heeft voor opdrachtnemer uiteraard de hoogste prioriteit. Het beoordelen van kwetsbaarheden en het inplannen van updates of andere maatregelen zien wij dan ook als een belangrijke verantwoordelijkheid. Updates voeren wij dagelijks uit, in nachtelijke uren. De verplichting tot overleg over de te nemen maatregelen, waar opdrachtgever om vraagt, zorgt zeker in al snel, en zeker in weekenden voor, onnodige vertraging. Gaat opdrachtgever ermee akkoord de eis zodanig aan te passen dat deze gaat over een verplichting tot communicatie over eventuele downtime, voor zover deze binnen werkuren valt?	De aanbestedende dienst begrijpt dat het bij reguliere beveiligingsupdates en patches niet wenselijk is dat voorafgaand overleg leidt tot vertraging bij het treffen van noodzakelijke beveiligingsmaatregelen. De eis wordt daarom zo uitgelegd dat voorafgaand overleg niet is vereist indien uitstel van een beveiligingsupdate of andere noodzakelijke maatregel vanuit informatiebeveiliging niet verantwoord is. Opdrachtnemer blijft in dat geval verantwoordelijk voor tijdige uitvoering en informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de getroffen maatregel en de eventuele gevolgen voor de dienstverlening. Indien vooraf redelijkerwijs voorzienbaar is dat een update of maatregel leidt tot downtime of anderszins merkbare gevolgen heeft voor het gebruik van de ICT Prestatie, dient opdrachtnemer opdrachtgever hierover tijdig vooraf te informeren. Dit geldt niet uitsluitend voor downtime binnen werkuren.
47	Programma van eisen en wensen	Toegankelijkheid	Opdrachtnemer laat haar oplossing tweejaarlijks auditen op accessibility (deelonderzoek techniek). Wij stellen vervolgens een plan van aanpak op aan de hand van ons eigen onderzoek, aangevuld met eventuele bevindingen die voortkomen uit content-onderzoeken van klanten. Dit plan van aanpak delen wij met opdrachtgevers. Op basis hiervan wordt opdrachtgever door de rijksverheid in staat geacht een B te halen voor de op te stellen toegankelijkheidsverklaring. Met deze werkwijze voldoet opdrachtgever aan de wettelijke eis. Zie: https://www.digitoegankelijk.nl/ondersteuning/algemene-onderzoeken-platforms-en-apps/raadsinformatie Gaat opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?	De aanbestedende dienst kan met deze werkwijze instemmen, mits het door opdrachtnemer uitgevoerde deelonderzoek naar de techniek voldoet aan de daarvoor geldende eisen voor toegankelijkheidsonderzoek en actueel wordt gehouden. Gemeenten blijven zelf verantwoordelijk voor het deelonderzoek naar de inhoud en voor het opstellen en actueel houden van de toegankelijkheidsverklaring. Het technische deelonderzoek van opdrachtnemer dient zodanig beschikbaar te worden gesteld dat de gemeenten dit kunnen gebruiken als onderbouwing voor hun toegankelijkheidsverklaring. De combinatie van het deelonderzoek naar de techniek en het gemeentelijke deelonderzoek naar de inhoud dient de gemeenten in staat te stellen te voldoen aan de geldende wettelijke verplichtingen voor digitale toegankelijkheid. De in het Programma van Eisen opgenomen eisen ten aanzien van digitale toegankelijkheid blijven ongewijzigd.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
48	Programma van eisen en wensen	Informatiebeveiliging en privacy 17	Kan de gemeente bevestigen dat Leverancier maximaal eenmaal per jaar ondersteuning verleent bij het uitvoeren van een DPIA, onder strikte geheimhouding, tenzij sprake is van een gegronde aanleiding, zoals een wezenlijke wijziging in de dienstverlening of de verwerking van persoonsgegevens, en dat Leverancier daarbij de medewerking verleent die redelijkerwijs van haar kan worden verwacht? De verantwoordelijkheid voor het uitvoeren en vaststellen van de DPIA blijft daarbij bij Opdrachtgever. Indien aanvullende of verdergaande ondersteuning wordt verlangd, treden partijen hierover vooraf in overleg.	De aanbestedende dienst bevestigt dat de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren en vaststellen van een DPIA bij Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke ligt. Van Leverancier wordt verwacht dat deze daarbij, onder geheimhouding, de medewerking en informatie verstrekt die redelijkerwijs van hem als verwerker kan worden verlangd. De aanbestedende dienst stemt niet in met een absolute beperking tot maximaal eenmaal per jaar. Indien sprake is van een gegronde aanleiding, bijvoorbeeld een wezenlijke wijziging in de dienstverlening, functionaliteit of verwerking van persoonsgegevens, kan aanvullende ondersteuning bij een DPIA noodzakelijk zijn. Uitgangspunt is dat ondersteuning bij een DPIA plaatsvindt binnen een redelijke omvang en aansluit bij de rol en verantwoordelijkheden van Leverancier als verwerker. Indien Opdrachtgever ondersteuning verlangt die aantoonbaar verder gaat dan hetgeen op grond van de overeenkomst en de AVG redelijkerwijs van Leverancier mag worden verwacht, treden partijen hierover vooraf in overleg.
49	Aanbestedingsdocument 4.2 Procesplaat	Bijlage A2	In 4.2 van het aanbestedingsdocument geeft u aan dat Bijlage A2 een opvraagbare bijlage is. In verband met de benodigde voorbereiding willen wij u vragen of het mogelijk is deze bijlage alvast te publiceren, vóór de geplande publicatiedatum van de Nota van Inlichtingen op 31 augustus.	Bijlage A2 wordt op verzoek per e mail beschikbaar gesteld. Publicatie via TenderNed is op dit moment niet mogelijk vanwege de betreffende bestandsextensie. Geïnteresseerde partijen kunnen de bijlage opvragen via het in de aanbestedingsstukken vermelde contactkanaal.
50	Algemeen	Beoordeling	Kunt u aangeven uit welke functies of rollen het beoordelingsteam is samengesteld en of de beoordeling individueel of in consensus plaatsvindt?	De aanbestedende dienst kan bevestigen dat het beoordelingsteam bestaat uit: • twee gemeentesecretarissen • drie domeinmanagers • een griffier De projectleider maakt geen deel uit van het beoordelingsteam en beoordeelt de inschrijvingen niet. De inkoper van Stichting RIJK begeleidt het beoordelingsproces en heeft geen inhoudelijke stem in de beoordeling. De beoordeling vindt plaats conform de in het aanbestedingsdocument beschreven methodiek. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de inschrijvingen eerst individueel. Tijdens de gezamenlijke beoordelingssessie worden de individuele scores en motiveringen besproken. De beoordelaars kunnen naar aanleiding van deze bespreking hun individuele score aanpassen. Vervolgens wordt het gemiddelde van de definitieve individuele scores berekend. Dit gemiddelde vormt de definitieve score voor het betreffende subgunningscriterium.
51	Tarievenblad	Prijzen	De SOM formule voor Totaal eenmalige kosten (1) in cel I25 en de SOM formule voor Totaal jaarlijkse kosten (2) in cel I44 is niet ingevuld. Daarmee werkt ook de optelsom in de cellen I46 t/m I48 niet. Graag het verzoek om het Tarievenblad aan te passen.	Zie beantwoording vraag 9. Bij Nota van Inlichtingen II wordt een gecorrigeerde versie van Bijlage D gepubliceerd waarin de ontbrekende formules zijn hersteld en de totale inschrijfsom, zijnde de beoordelingsprijs, automatisch wordt berekend.
52	Aanbestedingsdocument 4.2.1 Contractvoorwaarden Social Return	SROI	De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent is relatief laag. De werkzaamheden zijn specialistisch van aard, wat invulling door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bemoeilijkt. Is de aanbestedende dienst bereid de SROI-verplichting te berekenen over uitsluitend de arbeidsgerelateerde kosten, dan wel het percentage te verlagen?	Zie beantwoording van vraag 7. De aanbestedende dienst handhaaft de SROI verplichting van 5% van de uiteindelijke opdrachtwaarde en stemt niet in met het verzoek om de SROI verplichting uitsluitend te berekenen over de arbeidsgerelateerde kosten of het percentage te verlagen.
53	Aanbestedingsdocument 1.9 Indexering	Indexering	De aanbestedende dienst stelt dat de tarieven gedurende de eerste twee (2) contractjaren vast staan. Daarna kunnen tarieven jaarlijks worden geïndexeerd conform artikel 11.8 van de GIBIT 2025. Dit is ongebruikelijk lang en legt een disproportioneel risico bij Leverancier. Bent u bereid indexering al toe te staan vanaf het eerste contractjaar?	Zie beantwoording van vraag 8. De aanbestedende dienst handhaaft de opgenomen indexeringssystematiek. Indexering is gedurende de eerste twee contractjaren niet toegestaan. Na afloop van deze periode kunnen de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd conform artikel 11.8 van de GIBIT 2025.
54	Aanbestedingsdocument 1.3 Opdracht	Scope en waarde	Voor een vergelijkbare en realistische prijsstelling verzoeken wij de aanbestedende dienst de volgende indicatieve aantallen te bevestigen: (1) het verwachte aantal vergaderingen per jaar en de gemiddelde duur, (2) het verwachte aantal actieve gebruikers	De aanbestedende dienst kan hiervoor de volgende indicatieve aantallen verstrekken: Het verwachte aantal vergaderingen bedraagt gemiddeld circa 35 per jaar, met een gemiddelde duur van circa 3 uur per vergadering. Voor het aantal actieve gebruikers wordt voor de prijsstelling uitgegaan van circa 100 gebruikers per gemeente, derhalve circa 200 gebruikers in totaal. De genoemde aantallen zijn indicatief en dienen als uitgangspunt voor een vergelijkbare en realistische prijsstelling. Hieraan kunnen geen afnamegaranties of andere rechten worden ontleend.
55	Bijlage A1 Programma van Eisen en Wensen	Integratie	Bij Eis 46 in het programma van eisen geeft u aan dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het realiseren van een koppeling met de applicaties Gemeente Oplossingen en Mozard. Kunt u bevestigen of het daadwerkelijk de bedoeling is dat er een koppeling wordt gerealiseerd met zowel Gemeente Oplossingen als Mozard, of betreft het uitsluitend een koppeling met Mozard (het zaksysteem van de gemeente)?	De koppeling met Gemeente Oplossingen komt te vervallen. Voor de toekomstige situatie dient te worden uitgegaan van de koppeling met Mozard. Eis 46 wordt hierop aangepast.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
56	Aanbestedingsdocument SGC-2 Demonstratie en Gebruiksvriendelijkheid	Demo	De demo heeft als doel inzicht te geven in de gebruiksvriendelijkheid, integraliteit, efficiëntie en functionaliteit van de aangeboden oplossing. Kan u bevestigen dat inschrijvers, indien dit de kwaliteit en continuïteit van de demonstratie ten goede komt, gebruik mogen maken van vooraf opgenomen videofragmenten voor specifieke onderdelen van de demonstratie?	Ja. Inschrijvers mogen gebruikmaken van vooraf opgenomen videofragmenten voor specifieke onderdelen van de demonstratie, indien dit de kwaliteit en continuïteit van de demonstratie ten goede komt. De videofragmenten dienen betrekking te hebben op de daadwerkelijk aangeboden oplossing en mogen geen toekomstige functionaliteiten of roadmaponderdelen tonen. Daarnaast blijft de inschrijver verantwoordelijk voor het binnen de beschikbare tijd aantonen van de gevraagde functionaliteit en voor het beantwoorden van eventuele vragen van het beoordelingsteam over hetgeen wordt getoond.
57	Aanbestedingsdocument SGC-3 Implementatie en architectuur	Migratiestrategie per gemeente	Wordt door opdrachtgever verwacht dat alle historische gegevens uit de genoemde bronapplicaties worden gemigreerd, of is het toegestaan om op basis van een vooraf afgestemd migratiebeleid slechts relevante bestuurlijke informatie en metadata te migreren?	De aanbestedende dienst verwacht dat alle historische gegevens binnen de voor deze opdracht vastgestelde migratiescope uit de betreffende bronapplicaties worden gemigreerd. Het is dus niet de bedoeling om de migratie vooraf te beperken tot uitsluitend een selectie van relevante bestuurlijke informatie en metadata. Voor de betreffende migratiebronnen wordt verwezen naar de beantwoording van vraag 160. Ter ondersteuning van inschrijvers wordt als bijlage een overzicht toegevoegd van de beschikbare omvang van de te migreren gegevens. De definitieve technische uitvoering en mapping van de gegevens worden tijdens de implementatie nader afgestemd.
58	Aanbestedingsdocument SGC-1 Functionaliteiten en procesondersteuning	Inrichting voor twee gemeenten	Kunt u inzicht geven in de belangrijkste procesmatige verschillen tussen Heemstede en Bloemendaal die momenteel bestaan binnen: collegebehandeling; raadsbehandeling; publicatie; vergaderondersteuning; archiefvoorbereiding.	De gemeenten streven ernaar om bij de implementatie toe te werken naar een gezamenlijk en eenduidig bestuurlijk besluitvormingsproces voor Heemstede en Bloemendaal. Dit gewenste gezamenlijke proces is weergegeven in Bijlage A2. De huidige procesmatige verschillen tussen beide gemeenten op onderdelen zoals collegebehandeling, raadsbehandeling, publicatie, vergaderondersteuning en archiefvoorbereiding zijn daarom niet afzonderlijk als uitgangspunt voor de nieuwe inrichting gespecificeerd. Het in Bijlage A2 opgenomen proces vormt het uitgangspunt voor de implementatie. Waar tijdens de implementatie blijkt dat een gemeentespecifieke inrichting noodzakelijk of wenselijk is, wordt dit binnen de mogelijkheden van de aangeboden oplossing nader afgestemd. Voor Bloemendaal geldt daarbij dat de procesonderdelen Agenderen Raad, Bespreken Raad en Vastleggen Raad geen onderdeel uitmaken van de huidige scope van deze aanbesteding.
59	Aanbestedingsdocument SGC-1 Functionaliteiten en procesondersteuning	Inrichting voor twee gemeenten	Kunt u aangeven: - Welke gemeente penvoerder wordt gedurende de implementatie; - Hoe besluitvorming tussen beide gemeenten plaatsvindt; - Welke escalatielijn wordt gehanteerd bij conflicterende wensen of prioriteiten?	De gemeente Heemstede treedt gedurende de implementatie op als penvoerder en opdrachtgever voor dit project. De besluitvorming vindt plaats binnen een stuurgroep waarin de gemeenten Heemstede en Bloemendaal evenredig zijn vertegenwoordigd. Bij conflicterende wensen, prioriteiten of andere onderwerpen die niet binnen het projectteam kunnen worden opgelost, vindt escalatie plaats via de projectleider en de stuurgroep richting de opdrachtgever, zijnde de gemeentesecretaris van Heemstede.
60	Aanbestedingsdocument	AV- leverancier	Kunt u aangeven welke audiovisuele infrastructuur momenteel wordt gebruikt? En welke AV-leverancier de raadzaal ondersteunt?	Voor de gemeente Heemstede bestaat de huidige audiovisuele infrastructuur uit een Close Talk discussiesysteem voor raadsleden, voorzitter en insprekers. Voor registratie en livestreaming wordt gebruikgemaakt van vijf camera's. Voor de bediening en besturing van audio en video wordt gebruikgemaakt van een AMX bedienings en besturingssysteem. Deze beschrijving heeft uitsluitend betrekking op Heemstede. De exacte technische aansluiting op de aangeboden oplossing en de benodigde gegevensuitwisseling worden tijdens de implementatie nader afgestemd met Opdrachtgever en de betrokken AV leverancier.
61	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, Bijlage 3	GIBIT-versie	Bijlage 3 van de conceptverwerkersovereenkomsten (G1 Heemstede en G2 Bloemendaal) citeert integraal de artikelen 13, 20, 21 en 22 uit de GIBIT-2020, terwijl Bijlage H van het bestek de GIBIT-2025-artikelen bevat. Twee GIBIT-versies met afwijkende artikelnummering binnen dezelfde contractstapel leidt tot uitvoeringsonzekerheid. Kunt u bevestigen dat de GIBIT-2025 leidend is en dat Bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst wordt geschrapt dan wel wordt geactualiseerd naar de GIBIT-2025?	Ja. Voor deze aanbesteding is de GIBIT 2025 van toepassing. De in Bijlage 3 van de conceptverwerkersovereenkomsten opgenomen verwijzingen naar en bepalingen uit de GIBIT 2020 zijn afkomstig uit een verouderd format en zijn abusievelijk blijven staan. Bijlage 3 van de conceptverwerkersovereenkomsten wordt hierop aangepast zodat geen onduidelijkheid bestaat over de toepasselijke GIBIT versie. De GIBIT 2025 zoals opgenomen in Bijlage H is leidend.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
62	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, algemeen	Rangorde documenten	De verwerkersovereenkomst bevat geen rangordebepaling ten opzichte van de Conceptovereenkomst (Bijlage E), de GIBIT en de SLA, terwijl deze documenten elkaar op onderdelen overlappen (onder meer audit en exit). Bent u bereid een rangordebepaling op te nemen waarin is vastgelegd welk document prevaleert, waarbij de verwerkersovereenkomst voorgaat op onderwerpen die de verwerking van persoonsgegevens betreffen?	De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding een aanvullende rangordebepaling op te nemen. In artikel 8 van de Conceptovereenkomst is reeds een rangorde vastgelegd. Daarbij is de Conceptovereenkomst leidend en staat de Verwerkersovereenkomst in rangorde vóór het Aanbestedingsdocument en de GIBIT 2025. Voor onderwerpen die specifiek betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens geldt daarmee de Verwerkersovereenkomst als nadere uitwerking van de afspraken tussen partijen, binnen de kaders van de Conceptovereenkomst. In artikel 5.2 van de Conceptovereenkomst is bovendien expliciet bepaald dat de Verwerkersovereenkomst van toepassing is in aanvulling op artikel 31 GIBIT 2025. Een eventueel tijdens de implementatie op te stellen SLA dient binnen deze contractuele kaders te blijven en kan niet afwijken van hoger gerangschikte contractdocumenten. De aanbestedende dienst acht de bestaande rangorde daarmee voldoende duidelijk.
63	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 6	Aansprakelijkheid boetes	Artikel 6.1 en 6.2 verwijzen voor aansprakelijkheid en voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens door naar de Hoofdovereenkomst, terwijl op grond van artikel 13.5 sub iv GIBIT de aansprakelijkheidsbeperkingen bij toezichthoudersboetes komen te vervallen. Daarmee is de aansprakelijkheid voor boetes feitelijk onbeperkt. Kunt u bevestigen dat de aansprakelijkheid voor bestuurlijke boetes valt binnen de aansprakelijkheidsregeling en de daarin opgenomen maxima van de Conceptovereenkomst (Bijlage E)?	Nee. Dat kan de aanbestedende dienst niet bevestigen. Artikel 6.2 van de verwerkersovereenkomst verwijst voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens naar de regeling in de Hoofdovereenkomst. Voor deze aanbesteding maakt de GIBIT 2025 integraal onderdeel uit van die contractuele regeling. Op grond van artikel 17.5 sub iv GIBIT 2025 zijn de in artikel 17 opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen niet van toepassing op door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd maar niet aan Leverancier zijn opgelegd en aan de overige in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken. De aansprakelijkheid voor dergelijke boetes valt derhalve niet zonder meer binnen de reguliere aansprakelijkheidsmaxima van artikel 17.3 en 17.4 GIBIT 2025.
64	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 4.2	Auditrecht	Het auditrecht van artikel 4.2 kent geen maximale frequentie, geen aankondigingstermijn, geen beperking tot kantooruren en geen geheimhoudings- of onafhankelijkheidseis voor de auditor, terwijl artikel 21 GIBIT deze waarborgen wel bevat (voorafgaand informatieverzoek, gerede twijfel, aan geheimhouding gebonden derde). Bent u bereid artikel 4.2 hiermee in lijn te brengen en daarbij uit te gaan van maximaal een audit per jaar, behoudens een incident of een aanwijzing van de toezichthouder?	De aanbestedende dienst begrijpt het verzoek en bevestigt dat het auditrecht uit artikel 4.2 van de Verwerkersovereenkomst redelijk en proportioneel zal worden toegepast. Als uitgangspunt geldt dat onnodige stapeling van audits wordt voorkomen en dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van reeds beschikbare geldige certificeringen en periodieke onafhankelijke controles. Een audit wordt vooraf aangekondigd en uitgevoerd door een deskundige auditor die aan passende geheimhouding is gebonden. Bij de planning wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de bedrijfsvoering van Leverancier. De aanbestedende dienst stemt echter niet in met een absolute beperking tot maximaal één audit per jaar. Indien sprake is van een beveiligingsincident, gerede twijfel over de naleving, een wettelijke verplichting, een aanwijzing van een toezichthouder of een andere gegronde aanleiding, moet een aanvullende audit mogelijk blijven. Artikel 4.2 wordt in samenhang met artikel 28 GIBIT 2025 toegepast. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding het auditrecht verder te beperken.
65	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 4.2 en Bijlage 2	Certificering	Artikel 4.2 voorziet in een uitzondering op het auditrecht wanneer Verwerker door middel van een geldige, periodiek door een geaccrediteerde instelling getoetste certificering aantoont de afspraken na te komen. Kunt u bevestigen dat een geldig ISO/IEC 27001-certificaat met bijbehorende verklaring van toepasselijkheid, aangevuld met een jaarlijkse assurancerapportage (ISAE 3402/3000 type II), voldoet aan artikel 4.2 en aan Bijlage 2?	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat een geldig ISO/IEC 27001 certificaat met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid, aangevuld met een actuele jaarlijkse assurancerapportage zoals ISAE 3402 of ISAE 3000 type II, in beginsel kan voldoen aan artikel 4.2 en Bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst. Bijlage 2 noemt deze vormen van certificering en periodieke externe controle uitdrukkelijk als mogelijke onderbouwing van een passend beveiligingsniveau. Voorwaarde is dat de scope van de certificering en assurancerapportage voldoende aansluit op de voor Opdrachtgever uitgevoerde dienstverlening en de verwerkingen waarop de Verwerkersovereenkomst betrekking heeft. Uit de overgelegde stukken moet kunnen worden afgeleid dat de relevante beveiligingsmaatregelen en afspraken daadwerkelijk worden afgedekt. Indien daarmee voldoende zekerheid wordt geboden over de naleving van de Verwerkersovereenkomst, bestaat in beginsel geen aanleiding voor een aanvullende audit. Dit laat onverlet dat bij een beveiligingsincident, gerede twijfel over de naleving of een andere gegronde aanleiding aanvullende controle noodzakelijk kan zijn.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
66	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 5.1	Meldtermijn datalek	Artikel 5.1 verplicht Verwerker om uiterlijk binnen 24 uur na vaststelling van een vermoedelijke inbreuk te melden, inclusief oorzaak, categorieën persoonsgegevens, categorieën betrokkenen en aantallen. Bij een enkel vermoeden is deze informatie doorgaans nog niet betrouwbaar vast te stellen, wat het risico op onjuiste of onvolledige meldingen vergroot. Bent u bereid uit te gaan van een onverwijld eerste signaalmelding, gevolgd door een inhoudelijke melding binnen 48 uur na vaststelling van een bevestigde inbreuk, en te verduidelijken op welk moment de termijn aanvangt?	De aanbestedende dienst kan gedeeltelijk met het voorstel instemmen. Indien sprake is van een vermoedelijke inbreuk in verband met persoonsgegevens dient Leverancier Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 24 uur na constatering daarvan te informeren. Bij deze eerste melding verstrekt Leverancier de op dat moment beschikbare informatie. Indien de oorzaak, categorieën persoonsgegevens, categorieën betrokkenen of aantallen op dat moment nog niet betrouwbaar kunnen worden vastgesteld, hoeft deze informatie niet volledig te zijn. Leverancier vult de melding vervolgens zonder onredelijke vertraging aan zodra nadere informatie beschikbaar is. De aanbestedende dienst stemt niet in met het voorstel om de meldtermijn te laten aanvangen nadat de inbreuk definitief is bevestigd of om voor de inhoudelijke melding standaard een termijn van 48 uur te hanteren. Dit zou ertoe kunnen leiden dat Opdrachtgever te laat over relevante informatie beschikt om aan zijn eigen verplichtingen als verwerkingsverantwoordelijke te voldoen. De huidige termijn van maximaal 24 uur blijft daarom gehandhaafd waarbij informatie gefaseerd mag worden aangevuld.
67	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 7.2	Dataportabiliteit	Artikel 7.2 verplicht Verwerker het recht op overdraagbaarheid van gegevens conform artikel 20 AVG te waarborgen zonder verlies van functionaliteit. Artikel 20 AVG is van toepassing bij de grondslagen toestemming en overeenkomst en niet bij verwerking in het kader van de uitvoering van een publieke taak, de grondslag waarop een bestuurlijk informatiesysteem doorgaans wordt gebruikt. Daarnaast is het behoud van functionaliteit bij export naar een andere leverancier technisch niet te garanderen. Bent u bereid artikel 7.2 te vervangen door een verplichting tot export in een gangbaar, gestructureerd en machineleesbaar formaat, uit te werken in het exit-plan conform artikel 22 GIBIT?	De aanbestedende dienst kan met de strekking van het verzoek instemmen. Artikel 7.2 van de conceptverwerkersovereenkomst wordt aangepast. Uitgangspunt bij beëindiging van de overeenkomst is dat de gegevens van Opdrachtgever op een bruikbare wijze kunnen worden overgedragen naar Opdrachtgever of een opvolgende leverancier. Van Leverancier wordt daarbij verlangd dat de betreffende gegevens, inclusief de voor de bruikbaarheid en interpretatie noodzakelijke metadata, worden geëxporteerd in een gangbaar, gestructureerd en machineleesbaar formaat. De concrete wijze van overdracht wordt nader uitgewerkt in het exitplan conform de toepasselijke bepalingen van de GIBIT 2025. Een algemene verplichting om bij overdracht naar een andere oplossing behoud van alle functionaliteit te garanderen wordt niet verlangd. Artikel 7.2 van de conceptverwerkersovereenkomst wordt hiermee in overeenstemming gebracht.
68	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 7.1	Teruggave en vernietiging	Artikel 7.1 verplicht Verwerker de persoonsgegevens op alle locaties te vernietigen, zonder uitzondering voor wettelijke bewaarplichten en zonder rekening te houden met back-upcycli, waarin gegevens pas na afloop van de reguliere retentietermijn definitief verdwijnen. Bent u bereid deze uitzonderingen op te nemen, waarbij geldt dat op back ups tot het moment van definitieve verwijdering onverkort de afspraken uit deze verwerkersovereenkomst van toepassing blijven?	De aanbestedende dienst kan met dit verzoek instemmen. Artikel 7.1 van de conceptverwerkersovereenkomst wordt verduidelijkt. Na beëindiging van de verwerking worden persoonsgegevens, afhankelijk van de keuze van Opdrachtgever, terugggegeven of vernietigd. Een uitzondering geldt voor zover Leverancier op grond van toepasselijke wet en regelgeving verplicht is bepaalde persoonsgegevens gedurende een langere termijn te bewaren. Voor persoonsgegevens die na beëindiging nog aanwezig zijn in reguliere back ups geldt dat deze niet opnieuw voor operationele doeleinden mogen worden gebruikt en overeenkomstig de geldende back up en retentiecycclus definitief worden verwijderd. Tot het moment van definitieve verwijdering blijven de verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst, waaronder beveiliging, geheimhouding en beperking van de verwerking, onverkort van toepassing. De aanbestedende dienst zal artikel 7.1 hieron aanpassen.
69	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 4.6 en 4.7	Medewerking en kosten	Artikel 4.6 en 4.7 verplichten Verwerker tot ongeclausuleerde en in artikel 4.7 zelfs uitdrukkelijk onbeperkte medewerking aan verzoeken van betrokkenen, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en voorafgaande raadplegingen. Bent u bereid deze medewerking te clausuleren tot hetgeen redelijkerwijs noodzakelijk is en voor zover de betreffende informatie Verwerker ter beschikking staat, met de mogelijkheid van een redelijke vergoeding bij bovenmatige of structurele inzet?	De aanbestedende dienst kan gedeeltelijk met het verzoek instemmen. De medewerking van Verwerker bij verzoeken van betrokkenen, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en voorafgaande raadplegingen dient aan te sluiten bij de rol van Verwerker en bij hetgeen op grond van de AVG redelijkerwijs van Verwerker kan worden verlangd. Daarbij wordt rekening gehouden met de aard van de verwerking en, voor zover van toepassing, de informatie waarover Verwerker beschikt. Voor verzoeken van betrokkenen geldt tevens dat Verwerker passende technische en organisatorische ondersteuning verleent voor zover dit mogelijk is. Deze uitgangspunten sluiten aan bij artikel 28, derde lid, onder e en f, AVG. De aanbestedende dienst stemt niet in met een algemeen recht op een aanvullende vergoeding voor deze ondersteuning. Voor zover de gevraagde medewerking behoort tot de verplichtingen van Verwerker op grond van de AVG en de Verwerkersovereenkomst, wordt deze geacht onderdeel te zijn van de overeengekomen dienstverlening. Indien Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden verlangt die aantoonbaar buiten deze verplichtingen en buiten de overeengekomen dienstverlening vallen en een bovenmatige of structurele inzet vergen, treden partijen hierover vooraf in overleg. Eventuele nadere afspraken dienen te passen binnen de overeenkomst en de aanbestedingsrechtelijke kaders.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
70	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, algemeen	Twee verwerkingsverantwoordel ijken	Er zijn twee afzonderlijke, inhoudelijk identieke verwerkersovereenkomsten opgesteld met elk een eigen verwerkingsverantwoordelijke. Kunt u aangeven of wordt uitgegaan van een gedeelde omgeving of van twee gescheiden omgevingen, hoe wordt omgegaan met onderling afwijkende schriftelijke instructies van beide gemeenten en of sprake is van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid als bedoeld in artikel 26 AVG? Is het daarnaast mogelijk een gezamenlijke verwerkersovereenkomst met twee ondertekenende verwerkingsverantwoordelijken te hanteren?	De aanbestedende dienst gaat uit van één gezamenlijke oplossing/gedeelde omgeving voor de gemeenten Heemstede en Bloemendaal, waarbij de inrichting, configuratie, autorisaties en gegevensverwerking per gemeente voldoende van elkaar moeten kunnen worden onderscheiden en beheerd. Voor de verwerking van persoonsgegevens wordt uitgegaan van twee afzonderlijke verwerkingsverantwoordelijken. Iedere gemeente blijft verantwoordelijk voor de verwerkingen die onder haar verantwoordelijkheid plaatsvinden en geeft voor die verwerkingen zelfstandig instructies aan Verwerker. Er wordt voor deze opdracht niet uitgegaan van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid als bedoeld in artikel 26 AVG. Indien instructies van beide gemeenten onderling verschillen, dient Verwerker deze per gemeente toe te passen binnen de gemeentespecifieke inrichting en verwerking. Indien instructies technisch of functioneel met elkaar conflicteren binnen de gedeelde oplossing, treden partijen hierover in overleg om tot een uitvoerbare oplossing te komen waarbij de verantwoordelijkheden en instructies van beide gemeenten worden gerespecteerd. De aanbestedende dienst handhaaft het uitgangspunt van twee afzonderlijke verwerkersovereenkomsten. Een gezamenlijke verwerkersovereenkomst met beide gemeenten als ondertekenende verwerkingsverantwoordelijken wordt daarom niet voorzien.
71	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, Bijlage 1 onderdeel 2	Contactpersonen	In Bijlage 1 van G1 (Heemstede) is als contactpersoon voor privacygerelateerde zaken mevrouw Busra Mat opgenomen en in G2 (Bloemendaal) mevrouw Lotte Verlaet, in beide gevallen met hetzelfde e-mailadres privacy-security@bloemendaalheemstede.nl. Kunt u bevestigen welke contactpersoon per gemeente geldt en of meldingen van incidenten via een gezamenlijk meldpunt verlopen?	De aanbestedende dienst bevestigt dat meldingen van beveiligingsincidenten voor beide gemeenten verlopen via het gezamenlijke e-mailadres privacy-security@bloemendaalheemstede.nl. De in de afzonderlijke verwerkersovereenkomsten genoemde contactpersonen kunnen per gemeente verschillen. Voor incidentmeldingen is voor beide gemeenten het genoemde gezamenlijke e-mailadres leidend.
72	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, Bijlage 1 onderdeel 1	Invullen Bijlage 1	Tabel 1 van Bijlage 1 (naam verwerking, verwerkingsdoeleinden, categorieën betrokkenen, categorieën persoonsgegevens en eventuele doorgifte) is groen gemarkeerd en dus door de gemeente in te vullen. Kunt u bevestigen dat de gemeenten deze tabel aanleveren en dat van inschrijver bij inschrijving uitsluitend tabel 3 (subverwerkers) en Bijlage 2 worden verwacht? Zo nee, kunt u dan aangeven op welk moment in het proces een ingevulde Bijlage 1 wordt verwacht?	Nee. De conceptverwerkersovereenkomsten hoeven bij inschrijving niet ingevuld of geretourneerd te worden. Dit volgt ook uit de checklist met in te dienen documenten waarin voor Bijlage G1 en G2 is aangegeven dat deze niet retour hoeven bij de inschrijving. De gemeenten vullen de voor hen bestemde onderdelen van Bijlage 1 in waaronder tabel 1 met de verwerkingen, doeleinden, categorieën betrokkenen en persoonsgegevens. De leverancier vult de voor hem bestemde onderdelen in waaronder tabel 3 met de subverwerkers en Bijlage 2 over het passende niveau van informatiebeveiliging. Deze gegevens worden na gunning en voorafgaand aan ondertekening van de verwerkersovereenkomsten tussen partijen gecompleteerd en waar nodig nader afgestemd.
73	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 3.1	Strijdige instructie	Artikel 3.1 legt vast dat uitsluitend op schriftelijke instructie van Verwerkingsverantwoordelijke wordt verwerkt, maar bevat niet de in artikel 28 lid 3, laatste alinea, AVG bedoelde verplichting voor Verwerker om Verwerkingsverantwoordelijke te informeren indien een instructie naar zijn oordeel in strijd is met de AVG of andere gegevensbeschermingsbepalingen. Bent u bereid deze bepaling alsnog op te nemen?	Ja. De aanbestedende dienst is bereid deze verplichting expliciet op te nemen in artikel 3.1 van de Verwerkersovereenkomst. Artikel 28, derde lid, AVG bepaalt dat Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk informeert indien een instructie naar het oordeel van Verwerker inbreuk maakt op de AVG of andere toepasselijke gegevensbeschermingsbepalingen. Artikel 3.1 van de conceptverwerkersovereenkomst wordt hierop aangevuld.
74	Bijlage G1 en G2 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 4.4	Geheimhouding subverwerkers	Artikel 4.4 vereist dat alle personen die werken voor Verwerker en voor subverwerkers een geheimhoudingsverklaring hebben getekend of zich op andere wijze schriftelijk tot geheimhouding hebben verbonden. Bij grote subverwerkers, zoals cloudinfrastructuraanbieders, is inzage in individuele verklaringen niet te verkrijgen. Kunt u bevestigen dat wordt voldaan aan artikel 4.4 indien de geheimhoudingsplicht contractueel is doorgelegd in de overeenkomst met de subverwerker en die subverwerker deze plicht aan zijn personeel oplegt?	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat aan artikel 4.4 wordt voldaan indien de geheimhoudingsverplichting contractueel is doorgelegd aan de subverwerker en de subverwerker ervoor zorgdraagt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken aan een passende geheimhoudingsplicht zijn gebonden. Het is niet vereist dat Opdrachtgever inzage krijgt in individuele geheimhoudingsverklaringen van medewerkers van een subverwerker. Wel moet Leverancier desgevraagd kunnen aantonen dat de geheimhoudingsverplichting op passende wijze is geborgd.
75	Aanbestedingsdocument 1.7 Looptijd van de overeenkomst	Updates	Kunt u nader toelichten wat u verstaat onder updates, in verhouding tot upgrades?	Onder Updates verstaat de aanbestedende dienst opvolgende versies van de ICT Prestatie waarin gebreken zijn hersteld en/of de werking van de ICT Prestatie anderszins is verbeterd. Onder Upgrades worden opvolgende versies verstaan met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten. Het gaat daarbij niet om maatwerkprogrammatuur die specifiek op afzonderlijk verzoek van Opdrachtgever en voor diens rekening wordt ontwikkeld. Dit onderscheid sluit aan bij de definities in artikel 1 van de GIBIT 2025.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
76	Aanbestedingsdocument 2.10 Conceptovereenkomst	GIBIT	Graag komen we een aantal aanvullende (niet: afwijkend) afspraken overeen, bijvoorbeeld ten aanzien van de artikelen 13 en 14 van de GIBIT 2025. Dit is met name relevant voor een aantal specifieke technische features, die in algemene zin door de GIBIT 2025 worden geregeld, maar waar we graag specifiekere afspraken over maken. Wij leveren ter aanvulling op de GIBIT 2025 graag onze voorwaarden. Dit kan eventueel ook na gunning. Kunt u bevestigen of hier ruimte voor is?	De aanbestedende dienst bevestigt dat er ruimte kan zijn om nadere afspraken te maken over de praktische toepassing van bepalingen uit de GIBIT 2025, bijvoorbeeld ten aanzien van specifieke technische functionaliteiten, voor zover deze afspraken binnen de kaders van de aanbestedingsstukken en de overeenkomst blijven. De aanbestedende dienst kan echter niet bevestigen dat aanvullende voorwaarden van Leverancier na gunning alsnog zonder meer onderdeel kunnen worden van de overeenkomst. Algemene of specifieke voorwaarden van Leverancier zijn op grond van de conceptovereenkomst uitdrukkelijk niet van toepassing. Indien Leverancier ten aanzien van specifieke bepalingen uit de GIBIT 2025 een nadere contractuele afspraak noodzakelijk acht voor het kunnen uitbrengen van een inschrijving, dient deze tijdens de aanbestedingsprocedure via de Nota van Inlichtingen aan de orde te worden gesteld. Na gunning kunnen uitsluitend nadere uitvoeringsafspraken worden gemaakt die passen binnen de aanbestedingsstukken en de gesloten overeenkomst en die niet leiden tot een wezenlijke wijziging van de opdracht.
77	Aanbestedingsdocument 1.8 Herzieningsclausule	Termijn	In 1.8 Herzieningsclausule staat bij de termijn 'Gemeente Noordwijk' vermeld. Kunt u bevestigen dat hiermee Gemeente Heemstede en Bloemendaal wordt bedoeld en dat deze correctie hierbij geldt op het aanbestedingsdocument.	Zie beantwoording van vraag 2. Met de vermelding gemeente Noordwijk in paragraaf 1.8 wordt bedoeld: de gemeenten Heemstede en Bloemendaal. Dit betreft een kennelijke verschrijving. De correctie geldt hierbij voor het aanbestedingsdocument.
78	Tarievenblad	Prijzen	In het Tarievenblad zijn onder "Tarieven per dienstverleningsrol" fictieve uren opgenomen voor aanvullende dienstverlening buiten de scope van de opdracht. Deze uren tellen volledig mee in de beoordelingsprijs, terwijl er geen afnameverplichting geldt en de werkelijke afname vooraf niet is vast te stellen. In de huidige opzet bepaalt dit een groot deel van de beoordelingsprijs, terwijl de te verwachten werkelijke omvang daar naar schatting ver onder ligt. De uitkomst van de prijsbeoordeling is daarmee niet representatief voor de daadwerkelijke kosten van deze opdracht, wat zich naar onze mening niet goed verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel. Wij begrijpen dat u de kosten onderling vergelijkbaar wilt maken echter, gezien er geen verplichting tot afname geldt, vragen wij om deze uit te sluiten van de beoordelingsprijs. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek om de tarieven voor aanvullende dienstverlening buiten de beoordelingsprijs te houden. De opgenomen fictieve uren dienen als rekenvolume om de tarieven voor aanvullende dienstverlening op een objectieve en voor alle inschrijvers gelijke wijze in de prijsbeoordeling te betrekken. Aan deze fictieve uren kan geen afnameverplichting of afnamegarantie worden ontleend. De gemeenten hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst nadrukkelijk de behoefte om de aangeboden oplossing verder te kunnen ontwikkelen, optimaliseren en waar nodig aan te passen. Het is daarom aannemelijk dat gedurende de contractperiode aanvullende dienstverlening wordt afgenomen. De exacte omvang daarvan is vooraf niet vast te stellen. Juist om de financiële consequenties hiervan gedurende de maximale contractduur mee te kunnen wegen, zijn fictieve uren opgenomen. Indien deze tarieven buiten de beoordelingsprijs zouden blijven, zouden zij niet of nauwelijks aan prijsconcurrentie worden blootgesteld terwijl zij gedurende de looptijd wel van betekenis kunnen zijn voor de totale kosten van de dienstverlening. Daarbij geldt dat ook de afzonderlijk aangeboden tarieven reëel en marktconform dienen te zijn. Indien een aangeboden tarief aanleiding geeft te vermoeden dat sprake is van een abnormaal laag tarief, kan de aanbestedende dienst de inschrijver overeenkomstig artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012 verzoeken het betreffende tarief nader te onderbouwen. Een sterke afwijking ten opzichte van andere aangeboden tarieven of een andere relevante benchmark kan daarbij aanleiding vormen voor nader onderzoek. Een dergelijk signaal leidt niet automatisch tot uitsluiting. De inschrijver wordt eerst in de gelegenheid gesteld het betreffende tarief toe te lichten. De aanbestedende dienst acht de gekozen systematiek daarmee passend en handhaaft deze ongewijzigd.
79		Nummering Eisen	De nummering van de eisen en wensen in bijlage 1A wekt enige verwarring op bij inschrijver. Het is onduidelijk welke van de twee kolommen met cijfers correct is (voor deze NVI gebruikten wij de nummering uit de eerste kolom). Daar lijken echter ook dubbele nummers in voor te komen en enkele eisen zijn helemaal niet voorzien van nummers. Kan de aanbestedende dienst hier duidelijkheid over scheppen?	De constatering is correct. Om de oorspronkelijke nummering zoveel mogelijk te behouden, is bij dubbele nummeringen de tweede eis voorzien van de toevoeging 'a', bijvoorbeeld 24 en 24a. Daarnaast zijn de ontbrekende nummers toegevoegd. Dit betreft de eisen 202 tot en met 210. De aangepaste versie van Bijlage A1 wordt bij de Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
80		beginpunt proces	In de aanbestedingsleidraad beschrijft aanbestedende dienst dat het proces zowel vanuit de aangeboden oplossing als vanuit een externe werkomgeving, zoals Microsoft 365 of SharePoint, kan starten. In het bijzonder zijn wij benieuwd welke meerwaarde u ziet in het ondersteunen van meerdere startpunten voor hetzelfde proces en hoe u daarbij de afweging maakt tussen gebruiksgemak, beheercomplexiteit en een consistente gebruikerservaring.	De aanbestedende dienst heeft nog geen definitieve keuze gemaakt voor het startpunt van het proces. Het procesonderdeel Opstellen Collegevoorstel kan voor beide gemeenten worden ondergebracht in SharePoint. Indien de aangeboden BBV oplossing hiervoor passende functionaliteit biedt en dit leidt tot een gebruiksvriendelijke en samenhangende inrichting, kan dit procesonderdeel ook binnen de BBV oplossing worden ondergebracht. De definitieve keuze wordt tijdens de implementatie gemaakt op basis van de mogelijkheden van de gekozen oplossing en de gewenste procesinrichting. Bij deze keuze wordt onder meer gekeken naar gebruiksgemak, samenhang van het proces, beheerlast en het voorkomen van onnodige handmatige handelingen of systeemwisselingen.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
81		toekomstige architectuur	De aanbestedingsleidraad noemt diverse bestaande oplossingen, waaronder Mozard, iBabs, Verseon, Corsa en Gemeente Oplossingen. Kunt u toelichten vanuit welke visie de toekomstige doelarchitectuur is vormgegeven? In het bijzonder zijn wij benieuwd of het uitgangspunt is om bestaande functionaliteit en processen zoveel mogelijk te consolideren binnen één oplossing, of dat de voorkeur uitgaat naar een samenhangend applicatielandschap waarin meerdere oplossingen naast elkaar blijven bestaan. Welke afwegingen liggen aan deze keuze ten grondslag, en verschillen deze uitgangspunten tussen de deelnemende gemeenten?	De gemeenten hanteren als uitgangspunt dat gebruik wordt gemaakt van vakapplicaties die integraal worden ingezet. Daarbij is de visie dat gelijke of vergelijkbare processen binnen beide gemeenten zoveel mogelijk worden ondergebracht in dezelfde vakapplicatie. Voor deze aanbesteding betekent dit dat wordt gestreefd naar één samenhangende oplossing voor het bestuurlijke besluitvormingsproces, waarbij onnodige versnippering over meerdere applicaties wordt voorkomen. Bestaande applicaties blijven uitsluitend onderdeel van het applicatielandschap voor zover zij een andere functie vervullen of noodzakelijk zijn voor koppelingen met de aangeboden oplossing. Dit uitgangspunt geldt voor zowel de gemeente Heemstede als de gemeente Bloemendaal.
82		zaaksysteem	In 'Aanbestedingsdocument Systeem Bestuurlijke Besluitvorming.pdf' wordt op meerdere plaatsen verwezen naar koppelingen met het zaaksysteem. Kunt u aangeven welke zaaksystemen momenteel binnen Heemstede en Bloemendaal worden gebruikt en welke rol het zaaksysteem in de toekomstige procesinrichting krijgt?	Het huidige zaaksysteem binnen zowel de gemeente Heemstede als de gemeente Bloemendaal is Mozard. Na implementatie van de nieuwe oplossing voor bestuurlijke besluitvorming willen de gemeenten de toekomstige rol en positionering van Mozard binnen het applicatielandschap opnieuw beoordelen. De uiteindelijke procesinrichting en de rol van het zaaksysteem daarin worden derhalve mede bepaald op basis van de mogelijkheden en inrichting van de gekozen BBV oplossing.
83		Samenhangende werkomgeving	U noemt meerdere keren het streven naar een "één samenhangende werkomgeving". Kunt u nader toelichten welke criteria voor u bepalend zijn in deze keuze? Daarbij zijn wij benieuwd hoe u de afweging maakt tussen enerzijds de voordelen van één geïntegreerd platform en anderzijds een landschap van goed gekoppelde specialistische oplossingen. Welke risico's en afhankelijkheden heeft u hierin meegewogen en hoe beoordeelt u deze?	Onder 'één integraal werkend systeem' verstaat de aanbestedende dienst dat de gevraagde functionaliteiten voor de gebruiker vanuit één samenhangende applicatieomgeving beschikbaar zijn. De gebruiker hoeft voor het uitvoeren van het bestuurlijke besluitvormingsproces niet afzonderlijk andere applicaties op te starten of bewust tussen verschillende applicaties te wisselen. Het is toegestaan dat op de achtergrond gebruik wordt gemaakt van onderliggende componenten, modules of applicaties, bijvoorbeeld voor het tonen van een PDF bestand, mits deze voor de gebruiker geïntegreerd functioneren en de gebruiker hiervan in de normale werkwijze geen hinder of merkbare systeemovergang ervaart. De aanbestedende dienst schrijft daarmee niet voor dat alle functionaliteit technisch binnen één applicatie of één platform moet zijn gerealiseerd. Ook een oplossing die bestaat uit goed geïntegreerde specialistische componenten kan voldoen, mits deze gezamenlijk als één samenhangende werkomgeving functioneren. Bij deze keuze zijn met name gebruiksgemak, continuïteit van het werkproces, beperking van handmatige overdrachten, eenduidige autorisaties en beheerbaarheid van belang. Daarnaast wil de aanbestedende dienst onnodige afhankelijkheden tussen afzonderlijke systemen, kwetsbare koppelingen en versnippering van beheer zoveel mogelijk voorkomen.
84		wensen	Kunt u toelichten welk gewicht wordt toegekend aan de beantwoording van de wensen, nu expliciet is opgenomen dat deze geen onderdeel uitmaken van de beoordeling of gunningscriteria?	Zie beantwoording van vraag 23. Aan de beantwoording van de wensen wordt geen afzonderlijk gewicht of aantal punten toegekend. De wensen maken geen onderdeel uit van de gunningscriteria en worden niet afzonderlijk beoordeeld. De beantwoording is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de mate waarin de aangeboden oplossing aansluit op de gewenste functionaliteiten. Indien een inschrijver aangeeft aan een wens te voldoen, maakt deze toezegging wel onderdeel uit van de inschrijving en daarmee van de aangeboden oplossing.
85		Eis 14	Kunt u nader toelichten welke bewerkingen op een besluitvormingsstuk na besluitvorming in het gemandateerde gremium (college) worden bedoeld?	Het betreft redactionele wijzigingen nadat de besluitvorming door het gemandateerde gremium is afgerond, zonder dat daarmee de inhoud of strekking van het genomen besluit wordt gewijzigd. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het corrigeren van een foutief vermelde vergaderdatum op een getekend collegebesluit of het achteraf toevoegen van de juiste bijlage, voor zover dit geen inhoudelijke wijziging van het genomen besluit tot gevolg heeft. Dergelijke bewerkingen mogen uitsluitend worden uitgevoerd door daartoe geautoriseerde gebruikers en dienen herleidbaar te zijn.
86		Eis 15	Kunt u nader toelichten wat wordt verstaan onder "correleerbaar en vindbaar" in de context van versies en instanties van besluitvormingsstukken gedurende de gehele levenscyclus? Daarnaast vernemen wij graag welke functioneel betekenisvolle en herkenbare kenmerken hierbij minimaal worden verwacht en op welke wijze deze correlatie en vindbaarheid na overbrenging naar een pre depot of e-depot geborgd dienen te blijven.	Onder "correleerbaar en vindbaar" wordt verstaan dat verschillende versies van een besluitvormingsstuk en de daarbij behorende bijlagen gedurende de gehele levenscyclus aantoonbaar in samenhang kunnen worden teruggevonden. Deze samenhang dient voor gebruikers herkenbaar te blijven aan de hand van functioneel betekenisvolle kenmerken, zoals de relatie met het betreffende dossier of besluitvormingsproces, documenttype, versie, datum en relevante status of fase in het proces. Ook na overbrenging naar een pre depot of e depot dient deze onderlinge samenhang tussen documenten, versies, bijlagen en bijbehorende metadata behouden te blijven, zodat de informatie ook daar in de juiste context kan worden teruggevonden en geïnterpreteerd.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
87		eis 20	CM: Kan opdrachtgever toelichten op basis van welke objectieve criteria wordt vastgesteld dat helpdeskmedewerkers beschikken over voldoende kennis en ervaring met de aangeboden applicatie? Zou opdrachtgever hierbij waarde hechten aan aantoonbare serviceprestaties, zoals korte oplostijden, hoge first-time-fix percentages, eventueel ondersteund door referenties van klanten waarin de kwaliteit, deskundigheid en snelheid van de helpdesk worden bevestigd?	De aanbestedende dienst schrijft geen specifiek certificaat, minimumaantal jaren ervaring of vaste set service KPI's voor om aan te tonen dat helpdeskmedewerkers over voldoende kennis en ervaring met de aangeboden applicatie beschikken. Van inschrijver wordt verwacht dat hij op professionele wijze aannemelijk maakt hoe wordt geborgd dat de medewerkers die de helpdesk bemensen beschikken over voldoende actuele productkennis en ervaring om gebruikers adequaat te ondersteunen. Daarbij kan inschrijver bijvoorbeeld ingaan op opleiding en training, ervaring met de aangeboden applicatie, kennisborging, escalatiemogelijkheden en aantoonbare serviceprestaties. Ook referenties of andere onderbouwingen van de kwaliteit van de helpdesk kunnen daarbij worden gebruikt. De aanbestedende dienst laat het aan inschrijver om hierin, passend bij de eigen dienstverlening, met een professioneel en overtuigend voorstel te komen.
88		eis 27	Hoe definieert de aanbestedende dienst de term 'één integraal werkend systeem'?	Onder 'één integraal werkend systeem' verstaat de aanbestedende dienst dat de gevraagde functionaliteiten voor de gebruiker vanuit één samenhangende applicatieomgeving beschikbaar zijn. De gebruiker hoeft voor het uitvoeren van het bestuurlijke besluitvormingsproces niet afzonderlijk andere applicaties op te starten of bewust tussen verschillende applicaties te wisselen. Het is toegestaan dat op de achtergrond gebruik wordt gemaakt van onderliggende componenten, modules of applicaties, bijvoorbeeld voor het tonen van een PDF bestand, mits deze voor de gebruiker geïntegreerd functioneren en de gebruiker hiervan in de normale werkwijze geen hinder of merkbare systeemovergang ervaart.
89		Eis 27	Welke groepen vallen onder de term 'gebruikers'?	Onder 'gebruikers' verstaat de aanbestedende dienst in de context van de betreffende eis alle personen die gebruikmaken van functionaliteiten van de aangeboden oplossing. Voor de interne en geauthenticeerde gebruikers betreft dit onder meer medewerkers van het secretariaat, leden van het college van B en W, raadsleden, griffiemedewerkers, functioneel beheerders en andere medewerkers die binnen het bestuurlijke besluitvormingsproces met de oplossing werken. Daarnaast kunnen externe bezoekers gebruikmaken van de openbare publicatieomgeving, bijvoorbeeld voor het raadplegen van gepubliceerde bestuurlijke informatie of het volgen van een livestream. De indicatieve aantallen gelicenseerde gebruikers voor de prijsstelling zijn afzonderlijk opgenomen in de beantwoording van vraag 54, 106 en 107.
90		eis 39	Kan opdrachtgever nader toelichten welke mate van zelfstandigheid voor beheerders wordt beoogd bij het beheren van de publicatieomgeving? Is het doel uitsluitend het kunnen wijzigen van content op een landingspagina, of wordt tevens waarde gehecht aan het zelfstandig kunnen beheren en uitbreiden van de communicatie rondom het vergader- en besluitvormingsproces? Kan opdrachtgever bevestigen dat de achterliggende doelstelling van de landingspagina niet alleen ziet op het publiceren van informatie, maar ook op het zo eenvoudig mogelijk ontsluiten van deze informatie voor inwoners? Indien ja, op welke wijze wordt de bereikbaarheid en online vindbaarheid van de publicatieomgeving betrokken in de beoordeling?	De beheerder dient de inhoud van de landingspagina, zoals foto's, teksten, nieuwsberichten, buttons en de naamgeving daarvan, zelfstandig te kunnen wijzigen. Ook het aanpassen van de volgorde van buttons valt hieronder. Het is niet vereist dat de beheerder de volledige lay out zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier kan configureren. De achterliggende doelstelling is dat informatie over het vergader en besluitvormingsproces voor inwoners zo toegankelijk en eenvoudig mogelijk kan worden ontsloten. De aanbestedende dienst schrijft daarbij niet voor dat alle communicatiefunctieel zelfstandig door de beheerder moet kunnen worden uitgebreid. Voor de beoordeling is met name relevant in hoeverre de aangeboden publicatieomgeving gebruiksvriendelijk, logisch ingericht en goed toegankelijk is voor inwoners. Online vindbaarheid is daarbij relevant voor zover deze voortvloeit uit de aangeboden oplossing en de wijze waarop openbare informatie wordt ontsloten, maar vormt geen afzonderlijk zelfstandig beoordelingscriterium tenzij dit elders expliciet in de aanbestedingsstukken is opgenomen.
91		Eis 46	U vraagt een koppeling met Gemeente Oplossingen, wat zou deze koppeling moeten inhouden?	De koppeling met Gemeente Oplossingen komt te vervallen. Voor de toekomstige situatie dient te worden uitgegaan van de koppeling met Mozard. De verwijzing naar Gemeente Oplossingen in eis 46 wordt hierin aangepast.
92		eis 60	De eis schrijft voor dat alle typen bestanden moeten kunnen worden toegevoegd en verwijderd. Kan opdrachtgever onderbouwen waarom een onbeperkte ondersteuning van bestandstypen noodzakelijk is? Hoe weegt opdrachtgever deze wens af tegen gangbare beveiligingsmaatregelen, waarbij leveranciers risicovolle of niet-functioneel relevante bestandstypen kunnen blokkeren ter bescherming van de omgeving en gebruikers?	Eis 60 wordt als volgt verduidelijkt. Met de formulering dat alle typen bestanden moeten kunnen worden toegevoegd aan of verwijderd van een activiteit wordt bedoeld dat de oplossing gangbare en voor de werkprocessen relevante bestandstypen moet kunnen ondersteunen. Het is niet de bedoeling dat vanuit informatiebeveiliging risicovolle bestandstypen onbeperkt moeten worden toegestaan. De oplossing dient te voorzien in passende beveiligingsmaatregelen waarmee kan worden bepaald welke bestandstypen zijn toegestaan en welke worden geblokkeerd. Opdrachtgever dient deze inrichting zelfstandig te kunnen beheren of wijzigingen binnen een overeengekomen termijn door Leverancier te kunnen laten uitvoeren. Bestandstypen die vanuit informatiebeveiliging een verhoogd risico vormen mogen standaard worden geblokkeerd. Daarmee wordt eis 60 niet zo uitgelegd dat werkelijk ieder technisch mogelijk bestandstype zonder beveiligingsbeperking moet kunnen worden toegevoegd.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93		Eis 63	Kan opdrachtgever aangeven in welke gebruiksscenario's gebruikers actief gebruik zullen maken van een specifieke voortgangstatus per document? Wij vragen dit omdat vergelijkbare functionaliteit ook kan worden ingevuld via configureerbare metadata, zonder dat hiervoor een aparte standaardfunctionaliteit benodigd is.	De aanbestedende dienst doet op situaties waarin gebruikers gedurende het bestuurlijke besluitvormingsproces inzicht nodig hebben in de actuele positie en voortgang van een document. Een voorbeeld is een opsteller van een BBV aanvraag die wil kunnen zien waar het document zich in de workflow bevindt, bijvoorbeeld geagendeerd voor het college van B en W, afgewezen door het college of doorgestuurd en geagendeerd voor de raad. Ook kan het college behoefte hebben aan inzicht in de status van een document dat voor aanvulling is teruggestuurd naar de opsteller. Een dergelijke statusvraag kan op verschillende momenten in het proces ontstaan. De aanbestedende dienst schrijft niet voor dat hiervoor per se afzonderlijke standaardfunctionaliteit moet worden gebruikt. Indien de aangeboden oplossing dit op een andere wijze, bijvoorbeeld via configureerbare metadata, op een duidelijke en gebruiksvriendelijke manier ondersteunt, kan daarmee aan de functionele behoefte worden voldaan.
94		Eis 67	Welke aanvullende functionaliteit of welk specifiek gebruiksscenario maakt een afzonderlijk classificatieniveau "geheim" wenselijk? Kan opdrachtgever nader toelichten waarom de gewenste afscherming niet kan worden gerealiseerd met een besloten/niet-openbare activiteit in combinatie met autorisaties op gebruikers- en groepsniveau?	Het functionele onderscheid tussen niet openbaar en geheim zit in de zichtbaarheid van de activiteit zelf. Bij een niet openbare activiteit zijn het bestaan van de activiteit en de algemene kenmerken daarvan zichtbaar, terwijl de bijbehorende informatie en documenten uitsluitend zichtbaar zijn voor de aan de activiteit toegevoegde gebruikers of gebruikersgroepen. Bij een geheime activiteit zijn ook het bestaan van de activiteit en de algemene kenmerken daarvan uitsluitend zichtbaar voor de daartoe geautoriseerde gebruikers of gebruikersgroepen. Het is niet vereist dat hiervoor in de aangeboden oplossing letterlijk de classificaties "niet openbaar" en "geheim" worden gebruikt. Indien de aangeboden oplossing dit functionele onderscheid door middel van autorisaties op gebruikers of groepsniveau kan realiseren, kan daarmee aan de eis worden voldaan.
95		eis 69	Kan opdrachtgever verduidelijken wat wordt bedoeld met het importeren van informatieobjecten via een gekoppelde (netwerk)schijf? Gaat het hierbij om het handmatig selecteren van bestanden vanaf een netwerkschijf of om een geautomatiseerde import?	Het betreft het handmatig toevoegen van informatieobjecten vanuit een gekoppelde netwerkschijf, bijvoorbeeld door middel van drag en drop. Er wordt hiermee geen geautomatiseerde import bedoeld.
96		eis 73	Kan opdrachtgever toelichten waarom het relevant is dat stukken aan de activiteit of agenda worden toegevoegd, in plaats van dat deze uitsluitend aan het dossier of de zaak worden gekoppeld? In hoeverre betreft deze eis een essentiële procesbehoefte, en in hoeverre beschrijft zij een voorkeurswerkwijze voor de inrichting van het proces?	De aanbestedende dienst werkt bij de behandeling van vergaderstukken vanuit de agenda en niet primair vanuit een zaak of dossier. Daarom is het noodzakelijk dat stukken die voor een vergadering of agendapunt relevant zijn rechtstreeks vanuit de agenda beschikbaar en raadpleegbaar zijn. Het moet daarbij ook mogelijk zijn om losse documenten aan een agenda of agendapunt toe te voegen zonder dat deze eerst aan een zaak of dossier gekoppeld hoeven te worden. De eis betreft daarmee een functionele procesbehoefte. De aanbestedende dienst schrijft niet voor hoe de documenten technisch worden opgeslagen, mits zij vanuit de agenda of het betreffende agendapunt rechtstreeks toegankelijk zijn.
97		eis 74 (langetermijnagenda's definiëren)	In hoeverre betreft deze eis een essentiële procesbehoefte, en in hoeverre beschrijft zij een voorkeurswerkwijze voor de inrichting van het proces?	Dit betreft een essentiële procesbehoefte. De aanbestedende dienst verwacht dat de aangeboden oplossing deze functionaliteit ondersteunt.
98		eis 81	Kan opdrachtgever nader specificeren wat wordt verstaan onder een gekoppelde netwerkschijf en welke functionaliteit hierbij wordt verwacht?	Met een gekoppelde netwerkschijf wordt bedoeld een voor de gebruiker beschikbare netwerklocatie van waaruit documenten handmatig aan de applicatie kunnen worden toegevoegd. De gevraagde functionaliteit ziet op eenvoudige handmatige handelingen, zoals drag and drop of een vergelijkbare wijze van bestandselectie. Er wordt hiermee geen geautomatiseerde import of synchronisatie vanuit de netwerkschijf bedoeld.
99		Eis 91	Kan opdrachtgever toelichten welke functionele behoefte ten grondslag ligt aan het opnemen van externe verwijzingen binnen een thema? Is het doel hierbij het raadpleegbaar maken van aanvullende informatie, of wordt een specifieke wijze van koppelen beoogd?	Het doel van deze functionaliteit is het raadpleegbaar maken van aanvullende informatie die relevant is voor het betreffende thema. Er wordt geen specifieke technische wijze van koppelen voorgeschreven. De verwijzing kan bijvoorbeeld bestaan uit een link naar een externe informatiebron, mits deze voor de gebruiker duidelijk en eenvoudig raadpleegbaar is.
100		Eis 95	Kunt u nader toelichten hoe u de ondersteuning van stemmingen in de toekomstige situatie voor zich ziet? De eis impliceert dat een stemming vanuit de applicatie wordt gestart, gestopt, geannuleerd of herstart. Tegelijkertijd wordt in de aanbestedingsstukken verwezen naar bestaande audiovisuele voorzieningen en de aansluiting daarop. Vernemen wij graag of wordt uitgegaan van stemmingen binnen de aangeboden oplossing, via een gekoppeld AV systeem, of dat beide werkwijzen als gelijkwaardig worden beschouwd.	Beide werkwijzen worden als gelijkwaardig beschouwd. Het is toegestaan dat de stemming binnen de aangeboden oplossing wordt uitgevoerd of dat hiervoor gebruik wordt gemaakt van een gekoppeld AV systeem, mits de gevraagde functionaliteit voor het starten, stoppen, annuleren en herstarten van stemmingen en het verwerken van de stemresultaten aantoonbaar wordt ondersteund. De exacte technische inrichting en aansluiting op de aanwezige audiovisuele voorzieningen wordt tijdens de implementatie nader afgestemd met Opdrachtgever en de betrokken AV leverancier.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
101		Eis 99	Kunt u aangeven welke audiovisuele voorzieningen en/of AV systemen momenteel binnen de gemeenten Heemstede en Bloemendaal worden gebruikt ter ondersteuning van vergaderingen, webcastfunctionaliteit en stemmingen? Tevens vernemen wij graag of deze voorzieningen gedurende de looptijd van de opdracht gehandhaafd blijven en als uitgangspunt dienen voor de gevraagde koppelingen.	Voor de gemeente Heemstede wordt momenteel gebruikgemaakt van het discussiesysteem Close Talk voor raadsleden, voorzitter en insprekers. Daarnaast worden vijf camera's gebruikt voor registratie en livestreaming. Voor de bediening en besturing van audio en video wordt gebruikgemaakt van een AMX systeem. Voor de webcastfunctionaliteit wordt gebruikgemaakt van een streamer/encoder van GEO. Digitale stemming via deze infrastructuur is op dit moment in Heemstede nog niet van toepassing. Voor de gemeente Bloemendaal is webcastfunctionaliteit binnen de huidige scope niet van toepassing. De huidige audiovisuele voorzieningen vormen het uitgangspunt voor de implementatie. De aanbestedende dienst kan echter niet garanderen dat deze voorzieningen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst ongewijzigd blijven. De aangeboden oplossing dient daarom zodanig te kunnen worden ingericht dat koppelingen met de aanwezige voorzieningen tijdens de implementatie kunnen worden afgestemd en dat toekomstige wijzigingen in de AV infrastructuur binnen redelijke grenzen kunnen worden ondersteund.
102		Eis 137	Kunt u nader toelichten in welke situaties deze eis van toepassing is? Verstaat u hieronder dat zoekresultaten binnen de applicatie kunnen verwijzen naar informatie in externe systemen, zoals SharePoint, een zaaksysteem of een DMS, waarbij deze verwijzing zichtbaar en aanklikbaar dient te zijn? Daarnaast vernemen wij graag of hierbij aanvullende eisen gelden ten aanzien van autorisaties, contextweergave of het openen van de onderliggende informatie.	De eis ziet onder meer op documenten van externe partijen waarin hyperlinks of verwijzingen naar informatie op het publieke domein zijn opgenomen. Deze links dienen na opname en eventuele conversie binnen de applicatie zichtbaar en doorklikbaar te blijven. Het is niet vereist dat de inhoud achter deze links in de BBV oplossing zelf wordt opgeslagen. Wel dient de oorspronkelijke verwijzing functioneel behouden te blijven. Indien een verwijzing toegang geeft tot een omgeving waarvoor autorisatie vereist is, blijven de toegangsrechten van die externe omgeving leidend.
103		Eis 169	De eis beschrijft dat de opdrachtnemer praktische zaken afstemt met de opdrachtnemer. Vermoedelijk betreft dit een tyfout, zo ja, zou de aanbestedende dienst de eis willen corrigeren?	Dat is inderdaad een tyfout. Eis 169 wordt als volgt gecorrigeerd: "De opdrachtnemer stemt tijdens de inrichting van de applicatie de praktische zaken met betrekking tot bewaren, bewaartermijnen en de frequentie en wijze van overbrenging naar het e depot of uitplaatsing naar andere gekoppelde systemen, zoals een zaaksysteem, af met de opdrachtgever."
104		Eis 183	U stelt dat de webomgeving van het RIS aantoonbaar dient te voldoen aan alle A- en AA-succescriteria van de WCAG 2.1, en dat hiervan bij ingebruikname een onderzoeksrapport volgens de WCAG-EM-methodiek dient te worden overlegd. Een van de AA-succescriteria betreft het aanbieden van audiodescriptie voor videomateriaal. In de praktijk blijkt deze eis op dit moment nauwelijks toepasbaar binnen gemeentelijke webomgevingen, mede vanwege de disproportioneel hoge kosten en het feit dat er momenteel nauwelijks praktijkvoorbeelden zijn van volledig WCAG-conforme implementaties op dit punt. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij deze specifieke verplichting (audiodescriptie) weegt binnen de beoordeling van deze eis? En is zij bereid om in dit kader, conform het 'pas toe of leg uit'-principe, ruimte te bieden voor een gemotiveerde afwijking met een bijbehorend verbeterplan?	De eis blijft ongewijzigd. Succescriterium 1.2.5 van WCAG 2.1 ziet op audiodescriptie voor vooraf opgenomen videocontent en niet op live videomateriaal. Voor zover dit succescriterium van toepassing is op de aangeboden publicatieomgeving dient de oplossing de opdrachtgever in staat te stellen hieraan te voldoen. Indien in een concrete situatie sprake is van een wettelijke uitzondering of door Opdrachtgever gemotiveerd een beroep kan worden gedaan op onevenredige last, wordt dit overeenkomstig de geldende regelgeving en de toegankelijkheidsverklaring verwerkt. Het is niet aan de inschrijver om op voorhand generiek van een WCAG succescriterium af te wijken op basis van het principe 'pas toe of leg uit'. Een eventueel verbeterplan kan onderdeel zijn van de wijze waarop geconstateerde toegankelijkheidsproblemen worden opgelost maar vervangt de gestelde eis niet.
105		Demonstratie	Welke middelen en aansluitingen zijn aanwezig voor de demonstratie?	Voor de demonstratie is een scherm beschikbaar met een ClickShare dongle via USB C. Inschrijvers dienen zelf zorg te dragen voor een geschikte laptop of ander apparaat dat hiermee kan worden verbonden.
106	Gebruikers	aantallen	De kosten voor onze oplossing en dus de inschrijfprijs wordt (mede) bepaald door het aantal gebruikers (licenties). Elke licentie geeft het gebruiksrecht tot de volledige applicatie inclusief de vergaderapp. Onze vraag: hoeveel gebruikers zullen er per gemeente gebruik gaan maken van de oplossing?	Voor de gemeente Heemstede wordt uitgegaan van 100 gebruikers en voor de gemeente Bloemendaal eveneens van 100 gebruikers. Deze aantallen zijn indicatief en bedoeld om inschrijvers in staat te stellen de benodigde licenties en bijbehorende kosten op een uniforme en vergelijkbare wijze te ramen. Aan de genoemde aantallen kunnen geen afnamegaranties of andere rechten worden ontleend.
107	Gebruikers	rollen	Kan de opdrachtgever (ivm de planning van zowel implementatie als opleidingen) aangeven hoe de verdeling van het aantal gebruikers is naar rollen? Verkozen raadsleden Fractie ondersteuning/burgerleden etc. Griffie College College secretariaat College ondersteuning (vergaderen) Directie & MT (keurders - exd. College) Secretariaten organisatie Vergaderdeelnemers Organisatie Stellers (ambtenaren en/of bestuursondersteuning) Functioneel beheer	De verdeling van de gebruikers over de genoemde rollen is opgenomen in de bijlage bij deze Nota van Inlichtingen: Bijlage bij de Nota van Inlichtingen I, vraag 107 (indicatieve aantallen gebruikers per gebruikersgroep). Voor de prijsstelling en capaciteitsraming dient te worden uitgegaan van circa 100 gebruikers per gemeente, derhalve circa 200 gebruikers in totaal. De in de bijlage opgenomen aantallen zijn indicatief. De uiteindelijke verdeling van gebruikers over rollen en autorisatieprofielen wordt tijdens de implementatie nader vastgesteld.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
108	Vergaderen	streaming	De kosten voor het streamen, ondertitelen, begeleiden, indexeren etc. van vergaderingen worden op uurbasis berekend. Daarom willen wij graag weten met hoeveel uren wij op jaarbasis te rekenen hebben. Kunt u in het prijzenblad een richtgetal aangeven waarmee alle inschrijvers rekening dienen te houden, voor een vergelijkbare aanbieder?	Voor een vergelijkbare prijsstelling kan als richtgetal worden uitgegaan van circa 100 uur aan beeldmateriaal per jaar. Dit richtgetal kan worden gebruikt voor de berekening van de kosten voor onder meer streamen, ondertitelen, begeleiden en indexeren van vergaderingen. Het betreft een indicatief volume waaraan geen afnamegarantie kan worden ontleend.
109	Vergaderen	streaming	2 - Stemt de opdrachtgever ermee in dat het daadwerkelijk aantal uren achteraf wordt verrekend?	Ja. Het daadwerkelijk aantal uren mag achteraf worden verrekend op basis van de werkelijk afgenomen uren. Voorwaarde is dat opdrachtnemer een duidelijke en controleerbare administratie bijhoudt waaruit het aantal bestede uren blijkt. Het genoemde richtgetal van circa 100 uur per jaar dient uitsluitend als uitgangspunt voor een vergelijkbare prijsstelling en vormt geen afnamegarantie.
110	Vergaderen	streaming	3 - Vanuit hoeveel zalen wordt er per gemeente vergaderd, waarbij streaming gewenst is?	Momenteel wordt in de gemeente Heemstede vanuit één zaal, de raadzaal, gestreamd. Afhankelijk van de besluitvorming van de raad in het vierde kwartaal over de voorgenomen verbouwing van de raadzaal en publiekshal, kan daar in de toekomst mogelijk een tweede ruimte bijkomen. Voor de gemeente Bloemendaal kan het streamen van vergaderingen buiten beschouwing worden gelaten.
111	Vergaderen	streaming	4 - In welke van deze zalen beschikt de opdrachtgever over Vergadermanagement software, zoals MVI of Cmeets, waarmee gekoppeld dient te worden?	In Heemstede wordt momenteel vanuit één zaal gestreamd, namelijk de raadzaal. Daar wordt gebruikgemaakt van Close Talk als vergadersoftware. De nieuwe BBV oplossing dient hiermee te kunnen koppelen. Afhankelijk van de besluitvorming van de raad in het vierde kwartaal over de voorgenomen verbouwing van de raadzaal en publiekshal kan in de toekomst een tweede vergaderruimte worden toegevoegd. Indien daarvan sprake is, is het uitgangspunt dat deze tweede ruimte op dezelfde wijze wordt ingericht en functioneert als de huidige raadzaal. Voor Bloemendaal kan het streamen van vergaderingen binnen deze aanbesteding buiten beschouwing worden gelaten.
112	Vergaderen	streaming	5 - Als er geen MVI of Cmeets in gebruik is, wat zijn dan de eisen mbt het indexeren van vergaderingen? A - Dient er sprekersmarkering live te zijn of alleen achteraf? B - Dient er Agendapunt markering live te zijn, of alleen achteraf? C - Dient sprekers- en/of agendamarkering voor alle vergaderingen te worden toegevoegd of bijv. voor een selectie (alleen Raadsvergaderingen)?	Voor alle vergaderingen geldt het volgende: A. Sprekersmarkering dient live plaats te vinden. B. Agendapuntmarkering mag achteraf plaatsvinden. C. Sprekersmarkering en agendapuntmarkering dienen voor alle vergaderingen te worden toegepast.
113	Vergaderen	streaming	Een belangrijke kostencomponenten bij het streamen is het aantal gelijktijdige kijkers per vergadering. Het gaat hierbij om het gemiddeld aantal gelijktijdige kijkers (dus niet het totaal aantal kijkers per vergadering). Daarbij gaat het om normale vergaderingen en niet om uitzonderlijke situaties zoals een burgemeestersbenoeming. Als het gemiddeld aantal gelijktijdige kijkers niet bekend is, mag de opdrachtnemer er dan vanuit gaan dat dit door de bank genomen onder de 300 per vergadering ligt?	Voor de gemeente Heemstede ligt het gemiddelde aantal gelijktijdige kijkers bij reguliere vergaderingen op circa 20 kijkers. Voor de prijsstelling kan van dit gemiddelde worden uitgegaan. Incidentele uitzonderingssituaties met een aanzienlijk hoger aantal kijkers vallen hier niet onder.
114	Vergaderen	streaming	Worden er in de gemeente parallelle vergaderingen gehouden die tegelijk moeten worden uitgezonden? Zo ja, hoeveel vergaderingen moeten er gelijktijdig gestreamd kunnen worden?	Momenteel wordt in de gemeente Heemstede vanuit één zaal, de raadzaal, gestreamd. Er is daarmee op dit moment geen sprake van parallelle vergaderingen die gelijktijdig moeten worden uitgezonden. Afhankelijk van de besluitvorming van de raad in het vierde kwartaal over de verbouwing van de raadzaal en publiekshal, kan in de toekomst mogelijk een tweede ruimte worden toegevoegd. In dat geval kan behoefte ontstaan aan het gelijktijdig streamen van twee vergaderingen.
115	Vergaderen	streaming	Voor het juiste aantal licenties van de koppeling met MVI is het nodig om te weten In hoeveel zalen er gebruik wordt gemaakt (dan wel gebruik gemaakt zal gaan worden) van MVI als vergadermanagement software?	Momenteel wordt in de gemeente Heemstede vanuit één zaal, de raadzaal, gestreamd. Voor de huidige situatie dient daarom te worden uitgegaan van één zaal. Afhankelijk van de besluitvorming van de raad in het vierde kwartaal over de verbouwing van de raadzaal en publiekshal kan in de toekomst mogelijk een tweede ruimte worden toegevoegd. Indien dit leidt tot een aanvullende licentiebehoefte voor de koppeling met Close Talk, zal dit als toekomstige uitbreiding worden beschouwd.
116	Vergaderen	streaming	Wat is de geëiste videokwaliteit waarmee de uitzendingen gestreamd dienen te worden? Volstaat 1080p50?	Ja. Een videokwaliteit van 1080p50 volstaat voor het streamen van de uitzendingen.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
117	Vergaderen	streaming	Waar worden de encoders geplaatst, is dat in de verschillende vergaderzalen of in een aparte serverruimte/datacentre? (graag inzichtelijk maken per gemeente/ en per zaal/vergaderlocatie.)	De exacte plaatsing van de encoder(s) wordt afgestemd met de ICT organisatie en is mede afhankelijk van de technische inrichting van de gekozen oplossing en de aanwezige AV infrastructuur. Voor de huidige situatie in Heemstede ligt plaatsing in of nabij de raadzaal voor de hand. De definitieve locatie wordt tijdens de implementatie technisch afgestemd met Opdrachtgever. Voor Bloemendaal hoeft voor streaming geen encoder te worden voorzien.
118	Vergaderen	streaming	Dient er op de encoders een lokale opname te worden gemaakt, voor het geval de internetverbinding tijdens de vergadering verstoord raakt? (Of voorziet de AV-leverancier in een lokale opname?) - Zo ja, wilt u het prijzenblad daar dan op aanpassen?	De AV leverancier voorziet in een lokale opname voor het geval de internetverbinding tijdens de vergadering wordt verstoord. Aanpassing van het Tarievenblad is hiervoor niet nodig.
119	Vergaderen	streaming	Dient de mogelijkheid geboden te worden om Teams- of Zoomvergaderingen te streamen? Zo ja, dient dat ook mogelijk te zijn buiten de vergaderzalen (dus als alle deelnemers thuis zitten)?	Ja. De aangeboden oplossing dient de mogelijkheid te bieden om Teams- en/of Zoomvergaderingen te streamen. Dit dient ook mogelijk te zijn wanneer de deelnemers niet fysiek in een vergaderzaal aanwezig zijn, bijvoorbeeld wanneer deelnemers vanuit huis of andere locaties deelnemen aan de vergadering.
120	Vergaderen	streaming	Moet de opdrachtnemer ervan uitgaan dat pauzes, schorsingen etc. na afloop van de vergadering uit het videoverslag moeten worden geknipt? - Zo ja, geldt dat voor alle vergaderingen of slechts voor een deel? (en zo ja voor welke vergaderingen dan? (wat is het aantal per jaar))	Ja. Pauzes, schorsingen en vergelijkbare onderbrekingen dienen na afloop uit het videoverslag te worden verwijderd. Dit geldt voor alle vergaderingen waarvoor een videoverslag wordt opgesteld.
121	PvE	Eis 120	Kan de opdrachtgever ermee instemmen dat het behalen van de gestelde norm van 95% mede afhankelijk is van gebruikersgedrag zoals microfoongebruik, vergaderdiscipline en manier van spreken en dat bij onderprestatie deze aspecten meegenomen moeten worden in de beoordeling?	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat het behalen van de gestelde norm van 95% mede afhankelijk kan zijn van omstandigheden zoals microfoongebruik, vergaderdiscipline, verstaanbaarheid en wijze van spreken. Bij de beoordeling van eventuele onderprestatie zullen dergelijke omstandigheden worden meegewogen. Van opdrachtnemer wordt wel verwacht dat de aangeboden oplossing onder normale en representatieve gebruiksomstandigheden zodanig is ingericht dat de gestelde norm kan worden behaald.
122	PvE	eis 2	Zijn de huidige werkprocessen (in zowel de ambtelijke voorbereiding als verderop in de keten) vastgelegd in gevalideerde procesbeschrijvingen die ook daadwerkelijk worden gevolgd? (Denk hierbij ook aan de uitwisseling van stukken met het college, de afhandeling van moties, toezeggingen etc.)	De gemeenten streven ernaar om bij de implementatie toe te werken naar een gezamenlijk en eenduidig bestuurlijk besluitvormingsproces. Dit gewenste proces is vastgelegd in Bijlage A2 en vormt het uitgangspunt voor de inrichting van de nieuwe oplossing. De huidige werkwijzen binnen de ambtelijke voorbereiding en de verdere bestuurlijke keten kunnen tussen beide gemeenten verschillen. Voor de aanbesteding wordt daarom niet uitgegaan van het één op één overnemen van alle huidige processen maar van het gezamenlijk vastgestelde gewenste proces uit Bijlage A2. Waar tijdens de implementatie nadere uitwerking nodig is, bijvoorbeeld ten aanzien van de uitwisseling van stukken, moties, toezeggingen of andere procesonderdelen, wordt dit binnen de kaders van Bijlage A2 nader afgestemd. Voor Bloemendaal geldt daarbij dat de procesonderdelen Agenderen Raad, Bespreken Raad en Vastleggen Raad geen onderdeel uitmaken van de huidige scope van deze aanbesteding.
123	PvE	eis 2	Zijn er van de huidige werkprocessen visuele weergave's beschikbaar?	De visuele weergave van het gewenste proces is opgenomen in Bijlage A2. Deze procesplaat vormt het uitgangspunt voor de inrichting van de nieuwe oplossing. Het procesonderdeel Opstellen Collegevoorstel kan voor beide gemeenten worden ondergebracht in SharePoint of, indien de aangeboden BBV oplossing hiervoor passende functionaliteit biedt, binnen de BBV oplossing. De definitieve keuze wordt tijdens de implementatie gemaakt. Daarbij geldt dat de procesonderdelen Agenderen Raad, Bespreken Raad en Vastleggen Raad voor de gemeente Bloemendaal geen onderdeel uitmaken van de huidige scope van deze aanbesteding. Voor de gemeente Heemstede maken deze procesonderdelen wel onderdeel uit van de uitvraag.
124	PvE	eis 40	Heeft de opdrachtgever reeds een project-organisatie gedefinieerd? Zo ja, kunt u aangeven hoe die er uit ziet? (Welke rollen, hoeveel deelnemers)	De aanbestedende dienst voorziet één overkoepelende projectorganisatie met een stuurgroep en daaronder per gemeente een afzonderlijk deelproject met een eigen projectgroep. De stuurgroep bestaat uit circa 6 personen, waaronder de gemeentesecretarissen, vertegenwoordiging vanuit de griffie en domeinmanagers. Per deelproject wordt voorsnog uitgegaan van circa 10 deelnemers, afkomstig uit onder meer de griffie, het bestuurssecretariaat, bestuursadvies, functioneel beheer en informatiebeheer. De deelprojecten werken op basis van een eigen deelprojectplan en planning, binnen de kaders en aansturing van het overkoepelende project.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
125	PvE	eis 40	Wat is de beoogde startdatum voor de implementatie?	De beoogde formele startdatum van de implementatie is 1 januari 2027, zijnde de beoogde ingangsdatum van de overeenkomst. Volgens de huidige planning wordt de overeenkomst na afloop van de standstillperiode in december 2026 aan de beoogde opdrachtnemer toegezonden. Na ondertekening kunnen partijen, vooruitlopend op de formele start van de implementatie, reeds voorbereidende afstemming laten plaatsvinden. Uitgangspunt is dat de gevraagde functionaliteit uiterlijk op 1 juni 2027 is opgeleverd. De beoogde datum van ingebruikname is 1 september 2027. De implementatie dient uiterlijk op 1 december 2027 volledig te zijn afgerond.
126	PvE	eis 40	Onze ervaring is dat het opleveren van een compleet systeem zoals uitgevraagd, inclusief het starten met opstellen van stukken aan de ambtelijke kant, een groot project is dat zich het beste laat opdelen in deelprojecten. Ons voorstel is om de oplevering van de vervanging van uw huidige voorzieningen, te weten: De vergaderoplossing en het Raadsinformatie-systeem, inclusief de datamigratie, onder te brengen in deelproject 1. Het implementeren van de Workflow en het overschakelen op het opstellen van stukken in de oplossing zouden wij als deelproject 2 definiëren. Om beide projecten gelijktijdig te doen, levert erg veel verandering voor veel mensen tegelijk op. Onze ervaring leert dat dit beter gefaseerd kan plaatsvinden. Dat maakt het beter te managen zowel intern als extern. Kunt u hiermee instemmen?	De aanbestedende dienst voorziet één overkoepelend project met een stuurgroep en daaronder per gemeente een deelproject met een projectgroep vanuit de betreffende gemeente. De deelprojecten werken op basis van een eigen deelprojectplan en planning. De aanbestedende dienst laat het aan inschrijver om in het implementatieplan een naar eigen ervaring passende fasering voor te stellen. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt tussen verschillende implementatieonderdelen, bijvoorbeeld vergaderfunctionaliteit, migratie en workflow. De voorgestelde fasering wordt beoordeeld als onderdeel van SGC 3. Uitgangspunt blijft dat de als eis opgenomen functionaliteit onderdeel is van de aangeboden oplossing en niet pas gedurende of na de implementatie hoeft te worden ontwikkeld. De precieze inrichting, configuratie en gemeentespecifieke uitwerking kan gedurende de implementatie gefaseerd plaatsvinden. De gevraagde functionaliteit dient uiterlijk op 1 juni 2027 te zijn opgeleverd, de beoogde ingebruikname is 1 september 2027 en de implementatie dient uiterlijk op 1 december 2027 volledig te zijn afgerond.
127	PvE	eis 40	Indien opdrachtgever kan instemmen met de opsplitsing in deelprojecten, kan de opdrachtgever er dan ook mee instemmen dat de in de aanbesteding genoemde deadlines betrekking hebben op deelproject1 (de vervanging van uw huidige systemen)? Zo bent u verzekerd van continuïteit, zonder de organisatie nodeloos bloot te stellen aan veranderdruk.	Zie ook de beantwoording van vraag 126. De aanbestedende dienst stemt er niet mee in dat de in de aanbestedingsstukken opgenomen planning uitsluitend betrekking heeft op de vervanging van de huidige voorzieningen. Uitgangspunt is dat de gevraagde functionaliteit van de volledige aangeboden oplossing, inclusief de als eis opgenomen workflowfunctionaliteit, uiterlijk op 1 juni 2027 is opgeleverd. De beoogde datum van ingebruikname is 1 september 2027 en de volledige implementatie dient uiterlijk op 1 december 2027 te zijn afgerond. Binnen deze periode kan inschrijver in het implementatieplan een gefaseerde aanpak voorstellen waarbij onderdelen volgtijdelijk worden ingericht, getest en in gebruik worden genomen.
128	PvE	eis 40	Zijn de beoogde opleverdatum en de datum van ingebruikname van de applicatie dezelfde?	De beoogde opleverdatum en de datum van ingebruikname zijn niet dezelfde. Uitgangspunt is dat de gevraagde functionaliteit uiterlijk op 1 juni 2027 is opgeleverd. Vervolgens vindt een periode plaats voor nadere inrichting, testen en voorbereiding op ingebruikname. De beoogde datum van ingebruikname is 1 september 2027. De implementatie dient uiterlijk op 1 december 2027 volledig te zijn afgerond. De inschrijver dient deze fasering en de daarbij behorende activiteiten nader uit te werken in het implementatieplan.
129	PvE	eis 40	Zijn er fatale data gedefinieerd? Zo ja welke, en waarom zijn die fataal?	Ja. Op grond van artikel 4.2 GIBIT 2025 geldt een in de Overeenkomst of het Implementatieplan opgenomen specifieke einddatum voor de Implementatie als fatale termijn. Voor deze opdracht wordt uitgegaan van de volgende planning: uiterlijk 1 juni 2027 is de gevraagde functionaliteit opgeleverd, per 1 september 2027 is de beoogde ingebruikname voorzien en uiterlijk 1 december 2027 dient de implementatie volledig te zijn afgerond. De datum van 1 december 2027 geldt daarmee als fatale einddatum voor de Implementatie. Tussentijdse data, waaronder 1 juni en 1 september 2027, gelden niet als fatale termijnen, tenzij hierover uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen.
130	PvE	eis 43	Een aantal vragen mbt de migratie.	Deze regel betreft een inleiding op de hiernavolgende migratievragen en behoeft geen afzonderlijke inhoudelijke beantwoording.
131	PvE	eis 43	Wat is de omvang van het Documenten-archief uitgedrukt in Gigabytes?	De gevraagde informatie over de omvang en looptijd van het documentenarchief en het video en audioarchief wordt als bijlage bij de Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld. De daarin opgenomen gegevens zijn indicatief en bedoeld om inschrijvers in staat te stellen de migratie en benodigde opslagcapaciteit realistisch te ramen en te plannen.
132	PvE	eis 43	Wat is de omvang van het Video/audio-archief uitgedrukt in Gigabytes?	De gevraagde informatie over de omvang en looptijd van het documentenarchief en het video en audioarchief wordt als bijlage bij de Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld. De daarin opgenomen gegevens zijn indicatief en bedoeld om inschrijvers in staat te stellen de migratie en benodigde opslagcapaciteit realistisch te ramen en te plannen.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
133	PvE	eis 43	Wat is de omvang van het Documenten-archief uitgedrukt in aantallen documenten?	De gevraagde informatie over de omvang en looptijd van het documentenarchief en het video en audioarchief wordt als bijlage bij de Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld. De daarin opgenomen gegevens zijn indicatief en bedoeld om inschrijvers in staat te stellen de migratie en benodigde opslagcapaciteit realistisch te ramen en te plannen.
134	PvE	eis 43	Wat is de omvang van het AV-archief uitgedrukt in aantallen bestanden?	De gevraagde informatie over de omvang en looptijd van het documentenarchief en het video en audioarchief wordt als bijlage bij de Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld. De daarin opgenomen gegevens zijn indicatief en bedoeld om inschrijvers in staat te stellen de migratie en benodigde opslagcapaciteit realistisch te ramen en te plannen.
135	PvE	eis 43	Wat is de looptijd van het archief?	De gevraagde informatie over de omvang en looptijd van het documentenarchief en het video en audioarchief wordt als bijlage bij de Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld. De daarin opgenomen gegevens zijn indicatief en bedoeld om inschrijvers in staat te stellen de migratie en benodigde opslagcapaciteit realistisch te ramen en te plannen.
136	PvE	eis 43	Onze oplossing slaat documenten op in modules die functioneel onderscheidend zijn. Deze modules maken deel uit van ons raadsinformatiepakket en hoeven niet los te worden afgenomen, ze zijn onderdeel van de aanbieding. Maar mbt de migratie is het prettig om te weten naar hoeveel modules we uw stukken moeten uitsplitsen. Kan de opdracht aangeven hoeveel modules gewenst zijn. We geven een voorbeeld lijst om uw indeling op te baseren. Bijeenkomsten (parallel vergaderen) Dagmappen Schriftelijke vragen Technische vragen Moties en amendementen (kan ook gesplitst worden in twee modules) Raadsbesluiten Raadsvoorstellen College berichten Raadsinformatiebrieven Verordeningen Beleidsdocumenten Ingekomen stukken Publieke documenten Te agenderen stukken Raadsadressen	De aanbestedende dienst schrijft niet voor in hoeveel modules de informatie binnen de aangeboden oplossing moet worden ondergebracht. De wijze waarop de huidige documentsoorten en sjablonen worden gemapt naar de aangeboden oplossing is onderdeel van de inrichting en migratie. Ter ondersteuning van de prijsstelling en migratie-inschatting wordt bij deze Nota van Inlichtingen een overzicht verstrekt van de huidige documentsoorten en sjablonen van Heemstede en Bloemendaal. Dit overzicht is opgenomen in de bijlage: Bijlage bij de Nota van Inlichtingen I, vraag 136 (overzicht huidige documentsoorten en sjablonen). De definitieve indeling en mapping naar de nieuwe oplossing wordt tijdens de implementatie nader afgestemd.
137	PvE	3	Dat kan inderdaad. Maar mbt tot de genoemde voorbeelden vragen we een toelichting wat de opdrachtgever daarin verlangt. Daarbij vragen we ons ook af wat de verhouding is met bijv. Enable U, die beheer van koppelingen verzorgt?	Het uitgangspunt is dat Opdrachtgever bij regulier beheer en bij gebruikelijke aanpassingen in het werkproces zoveel mogelijk zelfstandig wijzigingen kan doorvoeren, zonder hiervoor telkens een beroep te hoeven doen op de leverancier van de aangeboden oplossing. Dit laat onverlet dat voor technisch beheer van koppelingen of wijzigingen die specialistische technische kennis vereisen gebruik kan worden gemaakt van een partij als Enable U of van de leverancier. De eis ziet met name op het voorkomen van onnodige leveranciersafhankelijkheid bij functioneel beheer en reguliere procesaanpassingen.
138	PvE	7	Kan de opdrachtgever een lijst aanleveren met van velden die op basis van zaaktypencatalogus iNavigator in ons systeem moeten worden opgenomen?	Er is geen generieke vaste lijst van velden die voor alle zaaktypen uit iNavigator één op één in de aangeboden oplossing moet worden opgenomen. Binnen iNavigator zijn verschillende zaaktypen ingericht met bijbehorende documenttypen en resultaattypen. De resultaattypen sluiten aan op de landelijke selectielijst. Welke gegevens en metadata voor de relevante bestuurlijke processen daadwerkelijk in de aangeboden oplossing moeten worden opgenomen of gekoppeld, wordt tijdens de implementatie nader afgestemd op basis van de voor deze opdracht relevante zaaktypen en de gewenste procesinrichting.
139	PvE	13	1 - Kan de opdrachtgever bevestigen dat de verbinding met de door te leveren Encoder evenals de verbinding met de MVI-applicatie op uw locatie hiervan uitgezonderd is? 2 - Verloopt de koppeling met Entra ID ook via EnableU?	1. De verbinding met de encoder en met de vergadermanagementssoftware op locatie hoeft niet via Entra ID te verlopen. Wel dienen deze verbindingen passend te worden beveiligd, bijvoorbeeld door middel van netwerksegmentatie, firewallregels en andere passende technische maatregelen. De exacte technische inrichting wordt tijdens de implementatie afgestemd met Opdrachtgever en de betrokken technische leveranciers. 2. De koppeling met Entra ID verloopt niet noodzakelijk via EnableU. De wijze waarop deze koppeling technisch wordt gerealiseerd, is afhankelijk van de aangeboden oplossing en wordt tijdens de implementatie nader afgestemd met Opdrachtgever. Daarbij geldt dat de oplossing moet aansluiten op de geldende informatiebeveiligingsarchitectuur en toegangsbeveiliging van Opdrachtgever.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
140	PvE	14	Kan de opdrachtgever nader toelichten wat bedoeld wordt met "dienen onder een geselecteerde functie plaats te vinden"?	Daarmee wordt bedoeld dat deze bewerking uitsluitend beschikbaar mag zijn voor een beperkte groep gebruikers met een specifieke autorisatie. Het gaat om uitzonderingssituaties waarin na besluitvorming een correctie op een besluitvormingsstuk noodzakelijk is, bijvoorbeeld het corrigeren van een foutief vermelde vergaderdatum op een getekend collegebesluit of het toevoegen van de juiste bijlage. De functionaliteit dient dus niet algemeen beschikbaar te zijn voor gebruikers maar alleen voor daartoe specifiek geautoriseerde personen.
141	PvE	19	Onze helpdesk is bereikbaar van 8u30 tot 17u. Daarna is er een 24u consignatie dienst beschikbaar. En tijdens vergaderingen die gestreamd worden is er altijd support beschikbaar. Voldoen we daarmee voldoende aan uw eisen?	De beschreven dienstverlening wordt als gelijkwaardig beschouwd, mits buiten de reguliere helpdesktijden een consignatiedienst beschikbaar is voor urgente verstoringen en gedurende alle vergaderingen waarvoor ondersteuning noodzakelijk is daadwerkelijk support beschikbaar is tot de vergadering is beëindigd. Eis 19 wordt in die zin verduidelijkt dat een reguliere helpdeskbereikbaarheid van 8.30 tot 17.00 uur kan volstaan, mits de hierboven beschreven aanvullende bereikbaarheid en ondersteuning wordt geborgd.
142	PvE	27	Wij registreren in de velden van onze oplossing geen persoonsgegevens (uitgezonderd de publieke informatie over raadsleden). De enige wijze waarop persoonsgegevens via onze oplossing gepubliceerd kunnen worden is als een gebruiker een document publiceert waarin (hij) persoonsgegevens zijn (heeft) opgenomen. Zijn we hiermee compliant aan uw eis?	Nee. Het uitsluitend niet registreren van persoonsgegevens in vaste invoervelden is onvoldoende om aan de eis te voldoen. De eis ziet ook op het voorkomen van onbedoelde of ongeautoriseerde publicatie van persoonsgegevens die bijvoorbeeld kunnen voorkomen in documenten, bijlagen, bestandsnamen of andere informatieobjecten. In het Programma van Eisen is daarom opgenomen dat het systeem en de voorliggende systemen moeten voorzien in processen die abusievelijke publicatie van persoonsgegevens voorkomen. Van inschrijver wordt verwacht dat passende technische en organisatorische maatregelen aantoonbaar zijn ingericht. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan rollen en rechtenbeheer, controle voorafgaand aan publicatie zoals een vierogenprincipe, mogelijkheden voor anonimiseren of lakken en adequate logging van inzage en wijzigingen. De aanbestedende dienst schrijft niet voor dat uitsluitend deze maatregelen moeten worden toegepast. Een andere inrichting is toegestaan, mits daarmee aantoonbaar op passende wijze wordt geborgd dat persoonsgegevens niet ongeautoriseerd of onbedoeld worden gepubliceerd.
143	PvE	39	Op onze homepage kunnen de header foto, de nieuwsberichten en de volgorde van de knoppen worden aangepast. Eveneens is het mogelijk om de naamgeving van de knoppen aan te passen. Volstaat dit?	Ja. Dit volstaat, mits de beheerder deze aanpassingen zelfstandig kan uitvoeren. De beheerder dient de inhoud van de landingspagina, zoals foto's, teksten, nieuwsberichten, buttons en de naamgeving daarvan, zelfstandig te kunnen wijzigen. Ook het aanpassen van de volgorde van buttons valt hieronder. Het is niet vereist dat de beheerder de volledige lay out zelfstandig en zonder tussenkomst van de leverancier kan configureren.
144	PvE	46	Kan de opdrachtgever nader toelichten waarom een koppeling met Gemeente Oplossingen gerealiseerd dient te worden?	De koppeling met Gemeente Oplossingen komt te vervallen. Voor de toekomstige situatie dient te worden uitgegaan van de koppeling met Mozard. Eis 46 wordt hierop aangepast.
145	PvE	54	Kan de opdrachtgever toelichten wat hij bedoelt met "Attenderingsmail graag koppelen aan outlook en outlook agenda van de raadsleden en zalen en facilitair etc..." met name het stukje "en zalen en facilitair etc"	Hiermee wordt bedoeld dat de attendering niet alleen naar de betreffende gebruiker moet kunnen worden verzonden maar waar relevant ook gekoppeld moet kunnen worden aan de agenda van een gereserveerde zaal en aan de agenda van Facilitair. Het doel is dat wijzigingen in een activiteit waar nodig ook zichtbaar worden in de agenda's van de betrokken facilitaire voorzieningen en medewerkers.
146	PvE	55	Kan de opdrachtgever toelichten wat hij bedoelt met "Attenderingsmail graag koppelen aan outlook en outlook agenda van de raadsleden en zalen en facilitair etc..." met name het stukje "en zalen en facilitair etc"	Hiermee wordt bedoeld dat de attenderingsmail waar relevant niet alleen aan de betreffende gebruikers wordt verzonden maar ook gekoppeld kan worden aan de agenda van een gereserveerde zaal en aan de agenda van de Facilitaire dienst.
147	PvE	60	Vanuit veiligheids- (en dus ook certificeringsoverwegingen) beperken we de mogelijkheid om alle typen bestanden toe te mogen voegen. Uiteraard is het mogelijk om gangbare bestandstypen toe te voegen. Tijdens de implementatie bespreken we dit met de opdrachtgever. Volstaat deze invulling?	De aanbestedende dienst kan hiermee instemmen. Vanuit informatiebeveiligingsoverwegingen is het toegestaan om bepaalde bestandstypen uit te sluiten en uitsluitend gangbare en veilige bestandstypen toe te staan. Tijdens de implementatie wordt in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever vastgesteld welke bestandstypen wel en niet zijn toegestaan. Opdrachtgever dient deze lijst vervolgens zelfstandig te kunnen beheren of wijzigingen binnen een overeengekomen termijn door Leverancier te kunnen laten uitvoeren. Daarnaast wordt van de oplossing verwacht dat bij het toevoegen van bestanden passende technische controles plaatsvinden op het daadwerkelijk toegestane bestandstype en op mogelijke schadelijke inhoud, zodat bestanden die een beveiligingsrisico vormen niet zonder meer kunnen worden toegevoegd.
148	PvE	94	Doelt de opdrachtgever bij "een gekoppeld systeem" aan een oplossing zoals MVI of Cmeets?	Ja. Met een gekoppeld systeem wordt een vergadermanagementoplossing bedoeld. Voor Heemstede betreft dit momenteel Close Talk. MVI en Cmeets zijn voorbeelden van vergelijkbare oplossingen.
149	PvE	95	zie bij 94	Zie beantwoording vraag 148.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
150	PvE	99	Zie ook onze vraag bij 94. Wanneer de opdrachtgever een implementatie met een systeem zoals MVI of Cmeets overweegt, kunnen wij daarmee koppelen. De koppeling is geheel dynamisch en realtime. Daarbij wordt de volgende werkwijze gehanteerd. Vanuit onze oplossing worden Agenda's, agendapunten, deelnemers en stemmen naar MVI gestuurd. Vanaf het moment dat de vergadering start, ligt het aansturen van het stemproces tijdens de vergadering geheel binnen MVI. Wij ontvangen vanaf dat moment slechts de data zoals stemmingsuitslagen, wanneer die vanuit MVI worden vrijgegeven en in het format zoals dat in MVI wordt gedefinieerd. Aansluitend kunnen wij de data die wij ontvangen in de publicatieomgeving live weergeven. De weergave in de zaal wordt geheel door MVI (of soortgelijk systeem) verzorgd. Daarop hebben wij geen invloed. Volstaat onze toelichting voor de invulling van de eisen onder 94 tm 100?	De aanbestedende dienst kan op basis van deze toelichting niet vooraf bevestigen dat hiermee aan alle eisen 94 tot en met 100 wordt voldaan. Inschrijver dient in de inschrijving en waar van toepassing tijdens de demonstratie per relevante eis aan te tonen dat de aangeboden oplossing aan de gevraagde functionaliteit voldoet. Het is toegestaan daarbij gebruik te maken van een koppeling met een vergadermanagementsysteem, mits de gevraagde functionaliteiten en gegevensuitwisseling aantoonbaar worden gerealiseerd. Voor Heemstede dient daarbij rekening te worden gehouden met de momenteel gebruikte vergadersoftware Close Talk en de overige in deze Nota van Inlichtingen beschreven AV infrastructuur.
151	PvE	206	Wij beschikken over een ISAE3000Type 2 verklaring, zoals gebruikelijk voor software ontwikkelorganisaties. ISAE3402 is voor financiële instellingen. Volstaat dit?	Ja, een actuele ISAE 3000 Type II verklaring volstaat als assurance rapportage, mits uit het rapport blijkt dat de aangeboden dienstverlening en de voor deze opdracht relevante beheersingsmaatregelen gedurende een representatieve periode zijn getoetst. De aanbestedende dienst beoordeelt daarbij onder meer de scope, de gehanteerde toetsingscriteria, de onderzoeksperiode, eventuele uitsluitingen en de bevindingen. Dit laat onverlet dat de in de aanbestedingsstukken opgenomen minimumeis ten aanzien van een geldige NEN ISO/IEC 27001 certificering met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid onverkort van toepassing blijft.
152	PvE	38	Bedoelt u hier de gegevens die in iNavigator staan?	De aanbestedende dienst kan deze vraag niet relateren aan eis 38. Eis 38 ziet op de inrichting en het beheer van de landingspagina van de publicatieomgeving en heeft geen betrekking op gegevens uit iNavigator. De gestelde aanname kan daarom niet worden bevestigd.
153	PvE	25	Deze wens lijkt strijdig met AVG-richtlijnen. Kan de opdrachtgever nader toelichten wat de doelstelling is en in hoeverre dit juridisch compliant is?	De doelstelling van eis 25 is dat Opdrachtgever inzicht en controle houdt over de geografische locatie waar de applicatie wordt geleverd en waar gegevens worden opgeslagen, verwerkt en getransporteerd. Dit is relevant vanuit privacy, informatiebeveiliging, continuïteit en leveranciersrisico's. De eis verlangt dat de applicatie wordt geleverd vanuit een datacenter binnen de EER en dat ook de opslag, inclusief back ups, en het datatransport binnen de EER plaatsvinden. De aanbestedende dienst ziet hierin geen strijdigheid met de AVG. De eis vormt een aanvullende contractuele waarborg ten aanzien van de geografische verwerking en opslag van gegevens. Het is niet vereist dat het exacte adres van het datacenter wordt verstrekt. Het volstaat dat inzichtelijk wordt gemaakt in welk land of welke landen binnen de EER de primaire gegevens en back ups worden opgeslagen en verwerkt.
154	PvE	27	Zie ook onze vraag bij eis 27 Wij registreren geen persoonsgegevens in de datavelden van ons systeem. Daarom is er ook geen dergelijk veld. Volstaat dit?	Nee, het enkele feit dat de applicatie zelf geen persoonsgegevens in datavelden registreert, is niet voldoende om aan eis 27 te voldoen. Eis 27 ziet op het proces waarmee wordt voorkomen dat persoonsgegevens abusievelijk worden gepubliceerd. Dergelijke persoonsgegevens kunnen ook voorkomen in documenten, bijlagen of andere informatieobjecten die vanuit of via de applicatie worden gepubliceerd. De wijze waarop aan deze eis wordt voldaan is vormvrij. Dit mag bijvoorbeeld worden geborgd door een werkproces binnen de applicatie, zoals een controle voorafgaand aan publicatie, mits daarmee aantoonbaar wordt voorkomen dat persoonsgegevens onbedoeld worden gepubliceerd en dit zonder onnodige extra handelingen voor gebruikers kan worden uitgevoerd.
155	Bijlage E Conceptovereenkomst	Artikel 2.1	Inschrijver doet de aanname dat de ingangsdatum van de overeenkomst vast staat, maar dat de ondertekening nog flexibel is, gezien de planning in paragraaf 2.1 van uw aanbestedingsdocument, waarin u aangeeft dat de overeenkomst 10 december 2026 verstuurd wordt.	De aanbestedende dienst bevestigt dat onderscheid wordt gemaakt tussen de datum van ondertekening en de ingangsdatum van de overeenkomst. Uitgangspunt is dat de overeenkomst op 1 januari 2027 in werking treedt, uitgaande van handhaving van de huidige planning. De in paragraaf 2.1 opgenomen datum van 10 december 2026 betreft het beoogde moment waarop de overeenkomst na afronding van de standstillperiode aan de beoogde opdrachtnemer wordt toegezonden. De feitelijke ondertekening kan kort daarna plaatsvinden. Dit heeft geen gevolgen voor de beoogde ingangsdatum van 1 januari 2027, tenzij partijen daar vanwege onvoorziene omstandigheden gezamenlijk andere afspraken over moeten maken.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
156	Bijlage E Conceptovereenkomst	Artikel 2.3	Inschrijver gaat ervan uit dat ook daadwerkelijk begin december 2026 gestart kan worden, gezien uw ambitie om per 1 juni 2027 de implementatie te hebben afgerond. Wij stellen voor dat indien later gestart wordt, ook de oplevertermijn opnieuw gezamenlijk in alle redelijkheid wordt vastgesteld. Kunt u hier mee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst bevestigt dat na afloop van de standstillperiode en definitieve gunning zo spoedig mogelijk kan worden gestart met voorbereidende werkzaamheden. De formele startdatum van de implementatie en de beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 januari 2027. Uitgangspunt is dat de gevraagde functionaliteit uiterlijk op 1 juni 2027 is opgeleverd, de beoogde ingebruikname plaatsvindt per 1 september 2027 en de implementatie uiterlijk op 1 december 2027 volledig is afgerond. Indien de feitelijke start van de implementatie door omstandigheden die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen substantieel later plaatsvindt dan volgens de huidige planning redelijkerwijs mocht worden verwacht, zullen partijen in overleg beoordelen welke gevolgen dit heeft voor de implementatieplanning. Indien noodzakelijk kan de planning in redelijkheid worden aangepast. Vertraging die aan Opdrachtnemer is toe te rekenen vormt geen aanleiding voor aanpassing van de overeengekomen planning.
157	GIBIT 2025 – + Artikelen.pdf	Artikel 11.2	Inschrijver stelt voor om ten aanzien van de facturatie van de resterende 70% ten aanzien van de eenmalige vergoeding de volgende momenten te hanteren: Moment 1: bij ondertekening van de overeenkomst wordt 50% van de eenmalige vergoeding in rekening gebracht; Moment 2: bij het technisch beschikbaar stellen van de omgevingen van inschrijver wordt 20% in rekening gebracht.	De aanbestedende dienst stemt niet in met het voorgestelde facturatiemoment waarbij 50% van de eenmalige vergoeding reeds bij ondertekening van de overeenkomst in rekening wordt gebracht. Conform artikel 11.2 GIBIT 2025 blijft 30% van de eenmalige vergoeding pas opeisbaar na integrale Acceptatie. Voor de resterende 70% worden nadere facturatiemomenten gekoppeld aan concrete en aantoonbare mijlpalen binnen de implementatie. Het technisch beschikbaar stellen van de overeengekomen omgevingen kan daarbij als facturatiemoment worden gehanteerd voor een deel van de eenmalige vergoeding. De definitieve verdeling van de resterende 70% wordt vastgelegd in de overeenkomst dan wel het implementatieplan en sluit aan bij de voortgang en gerealiseerde prestaties binnen de implementatie. De door inschrijver voorgestelde verdeling van 50% bij ondertekening en 20% bij technische beschikbaarstelling wordt daarom niet overgenomen.
158	Aanbestedingsdocument Bestuurlijke besluitvorming.pdf	Blz 8 – gewenste situatie	Kan de opdrachtgever nader uitwerken hoe de twee gemeenten en de ambtelijke organisatie(s) zich tot elkaar verhouden in de gewenste situatie en hoe vindt dit zijn weerslag op de inrichting van de applicatie? Is er bijvoorbeeld sprake van twee aparte raden en colleges met één gedeelde ambtelijke organisatie? Of zijn er ook twee ambtelijke organisaties?	De gemeenten Heemstede en Bloemendaal zijn twee zelfstandige gemeenten met ieder een eigen gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie. Op een aantal vakgebieden werken de gemeenten samen binnen een gemeenschappelijke regeling. Voor de inrichting van de nieuwe oplossing streven beide gemeenten naar een zoveel mogelijk eenduidig bestuurlijk besluitvormingsproces. Het in Bijlage A2 opgenomen gewenste proces vormt hiervoor het uitgangspunt. De applicatie dient daarbij ruimte te bieden voor een gezamenlijke procesinrichting, met waar nodig gemeentespecifieke inrichting, autorisaties en gegevensscheiding.
159	Aanbestedingsdocument Bestuurlijke besluitvorming.pdf	Blz 8 – gewenste situatie	Kan de opdrachtgever aangeven hoe hij de implementatie ziet? Zijn dit per gemeente gescheiden trajecten die hun eigen tempo kunnen hanteren met gescheiden projectgroepen (eventueel met een gedeelde projectleider)? Of dient het één gezamenlijk traject te zijn? Of staat de gemeente open voor een aanpak die boogt op ervaring met gelijktijdige implementatie bij meerdere gemeenten?	De aanbestedende dienst voorziet één overkoepelend implementatieproject met een gezamenlijke stuurgroep. Daaronder wordt per gemeente een afzonderlijk deelproject ingericht met een projectgroep vanuit de betreffende gemeente. De deelprojecten werken op basis van een eigen deelprojectplan en planning en kunnen binnen de kaders van het overkoepelende project in tempo en uitvoering van elkaar verschillen. Van inschrijver wordt verwacht dat in het implementatieplan een passende aanpak wordt voorgesteld voor deze projectstructuur, mede gebaseerd op ervaring met gelijktijdige implementaties bij meerdere gemeenten.
160	Aanbestedingsdocument Bestuurlijke besluitvorming.pdf	Blz 6 – omvang en scope	Kunt u aangeven vanuit welke systemen informatie gemigreerd dient te worden? En dient dit zowel voor BIS en RIS per gemeente plaats te vinden?	Voor de gemeente Bloemendaal dient voor het BIS gedeelte migratie plaats te vinden vanuit iBabs. Voor de gemeente Heemstede dient voor zowel het BIS als het RIS gedeelte migratie plaats te vinden vanuit Gemeente Oplossingen. De exacte technische uitvoering, gegevensstructuur en mapping van de te migreren gegevens worden tijdens het migratietraject nader afgestemd binnen de kaders van het implementatie en migratieplan.
161	Aanbestedingsdocument Bestuurlijke besluitvorming.pdf	Blz 6 – doelstelling	Inschrijver doet de aanname dat de oplossing per gemeente geïmplementeerd dient te worden. Is deze aanname correct? Zoniet, wilt u dit nader toelichten?	Ja, de aanname is correct. De implementatie dient per gemeente plaats te vinden. De implementatie wordt ingericht binnen één overkoepelend project, met daaronder per gemeente een afzonderlijk deelproject en een eigen projectgroep. De inrichting, migratie en ingebruikname worden daarmee per gemeente uitgevoerd binnen de gezamenlijke kaders van het project.
162	Aanbestedingsdocument Bestuurlijke besluitvorming.pdf	Blz. 6 – omvang en scope	Kunt u per gemeente aangeven aan welke applicaties gekoppeld dient te worden?	Voor zowel de gemeente Heemstede als de gemeente Bloemendaal dient de aangeboden oplossing te worden gekoppeld aan Mozard.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
163	Aanbestedingsdocument Bestuurlijke besluitvorming.pdf	Blz. 6 - omvang en scope	Inschrijver gaat ervan uit dat u zelf tijdig de afstemming zoekt met uw huidige leverancier(s) doet ten aanzien van migratie van data van de latende leverancier(s). Als beoogd leverancier gaan wij ervan uit dat de data beschikbaar is bij de start van de implementatie.	De aanbestedende dienst bevestigt dat zij tijdig de benodigde afstemming met de huidige leverancier(s) zal verzorgen ten behoeve van de migratie van gegevens. Uitgangspunt is dat de voor de migratie benodigde gegevens tijdig beschikbaar worden gesteld overeenkomstig de migratieplanning die na gunning met de opdrachtnemer wordt vastgesteld. Van de nieuwe opdrachtnemer wordt verwacht dat deze in het implementatie en migratieplan duidelijk aangeeft welke gegevens, formaten en informatie op welk moment nodig zijn om de migratie tijdig en zorgvuldig uit te kunnen voeren. De aanbestedende dienst draagt zorg voor de benodigde medewerking van de latende leverancier(s) voor zover dit binnen haar invloedssfeer ligt.
164	Aanbestedingsdocument Bestuurlijke besluitvorming.pdf	Blz. 6 - omvang en scope	Kunt u nader aangeven hoe u wilt omgaan met de kosten van migratie? Vanuit het perspectief van een level-playingfield is het wenselijk om de kosten buiten de inschrijfprijs te plaatsen, daar de huidige leverancier anders een substantieel voordeel op de factor prijs heeft. Tegelijk beseffen wij dat een open-einde regeling niet in het belang van de opdrachtgever is. Een alternatief kan zijn de Genormeerde migratievergoeding: Alle inschrijvers krijgen in de beoordelingsprijs hetzelfde fictieve migratiebedrag, bijvoorbeeld € x0.000. De werkelijke migratiekosten worden wel geoffereerd. Voor de prijsvergelijking wordt echter bij alle inschrijvers hetzelfde bedrag gebruikt. Na gunning betaalt de opdrachtgever de daadwerkelijk aangeboden migratiekosten. Een ander alternatief zou kunnen zijn dat u een duidelijk migratie scenario neerlegt dat geoffereerd dient te worden. Bijv. x jaar archief, met x00 vergaderingen, xx.000 documenten, 100 gebruikers. (per gemeente) xx TB aan video en xx GB aan documenten. (zie ook onze vraag over omvang van te migreren archief).	Zie beantwoording van vraag 30. De aanbestedende dienst handhaaft het uitgangspunt dat de werkelijke migratiekosten onderdeel uitmaken van de inschrijfprijs en daarmee van de beoordelingsprijs. De voorgestelde genormeerde migratievergoeding wordt niet overgenomen. Daarmee zou de prijsbeoordeling immers niet langer aansluiten op de werkelijke kosten die de gemeenten bij uitvoering van de opdracht verschuldigd zijn. Ook zou het prijsverschil tussen verschillende migratieaanpakken daarmee buiten de beoordeling worden geplaatst terwijl migratie integraal onderdeel uitmaakt van de opdracht. De aanbestedende dienst onderkent wel het belang van een voldoende duidelijke uitgangssituatie voor de migratie. Ter ondersteuning van een vergelijkbare prijsstelling wordt bij deze Nota van Inlichtingen aanvullende informatie verstrekt over de omvang en samenstelling van de te migreren gegevens. De systematiek voor de prijsbeoordeling blijft ongewijzigd. De daadwerkelijk geoffeerde migratiekosten blijven onderdeel van de beoordelingsprijs.
165	Aanbestedingsdocument Bestuurlijke besluitvorming.pdf	Blz. 34 koppelingen en architectuur	Kunt u per gemeente aangeven waarnaar t.b.v. exportketen richting archiefoplossing gekoppeld dient te worden?	Voor de gemeente Heemstede geldt dat voor het BIS deel wordt gekoppeld richting Mozard en voor het RIS deel richting Verseon. Voor de gemeente Bloemendaal maakt geen onderdeel uit van de huidige scope van deze aanbesteding. De aangeboden BBV oplossing dient de daarvoor relevante informatie en metadata beschikbaar te kunnen stellen voor overdracht naar de betreffende archiefvoorziening. De exacte technische inrichting van deze exportketen wordt tijdens de implementatie nader afgestemd.
166	Aanbestedingsdocument Bestuurlijke besluitvorming.pdf	Blz. 35 Risico's en adoptie	Beschikt opdrachtgever over één projectleider die namens beide gemeenten het project begeleidt vanuit uw kant?	Ja. Bij de implementatie zal vanuit Opdrachtgever één projectleider optreden die de implementatie voor beide gemeenten begeleidt en de samenhang tussen de beide deelprojecten bewaakt.
167	Bijlage D prijzenblad	Tarievenblad	Inschrijver constateert dat bij 'totaal eenmalige kosten' en bij totaal jaarlijkse kosten' geen optelling plaatsvindt (geen formule opgenomen). Wij verzoeken u dit aan te passen en een nieuw prijzenblad te publiceren	Zie beantwoording van vraag 9. Bij Nota van Inlichtingen II wordt een gecorrigeerde versie van Bijlage D gepubliceerd waarin de ontbrekende formules bij de totale eenmalige kosten en de totale jaarlijkse kosten zijn hersteld. De totale inschrijfsom, zijnde de beoordelingsprijs, wordt daarmee automatisch berekend.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
168	Bijlage D prijzenblad	Tarievenblad	U vraagt bij onderdeel 'tarieven per dienstverleningsrol (3)' om opgave van een tarief, maar geeft bij de invulinstructies aan dat hier geen rechten aan ontleent kunnen worden. Wij kunnen ons voorstellen dat dit interessant is voor u. Echter als inschrijver kunnen wij er geen rechten aan ontleen, maar heeft dit wel invloed op de prijsstelling. Wij verzoeken u dan ook om dit buiten de beoordeling van de inschrijfsom te houden. Indien u hiermee akkoord gaat, wilt u dan het prijzenblad aanpassen en opnieuw publiceren. Zo niet kunt u toelichten waarom niet?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek om de tarieven onder onderdeel 'Tarieven per dienstverleningsrol (3)' buiten de beoordelingsprijs te houden. De opgenomen fictieve uren dienen als rekenvolume om de tarieven voor aanvullende dienstverlening op een objectieve en voor alle inschrijvers gelijke wijze in de prijsbeoordeling te betrekken. Aan deze fictieve uren kan geen afnameverplichting of afnamegarantie worden ontleend. Dit betekent niet dat de tarieven zonder betekenis zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. De gemeenten hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst de wens om de oplossing verder te kunnen ontwikkelen, optimaliseren en waar nodig aan te passen. Het is daarom aannemelijk dat aanvullende dienstverlening wordt afgenomen, hoewel de exacte omvang daarvan vooraf niet kan worden vastgesteld. Juist daarom is gekozen voor fictieve uren waarmee de bijbehorende tarieven op uniforme wijze onderdeel uitmaken van de prijsconcurrentie. Indien deze tarieven buiten de beoordelingsprijs zouden worden gehouden, zouden zij gedurende de aanbesteding niet of nauwelijks aan prijsconcurrentie worden blootgesteld terwijl zij tijdens de looptijd wel van invloed kunnen zijn op de totale kosten van de dienstverlening. Daarbij geldt dat ook de afzonderlijk aangeboden tarieven reëel dienen te zijn. Indien een tarief aanleiding geeft te vermoeden dat sprake is van een abnormaal laag tarief, kan de aanbestedende dienst de inschrijver overeenkomstig artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012 verzoeken dit tarief nader te onderbouwen. De aanbestedende dienst handhaaft daarom de gekozen systematiek. Het Tarievenblad wordt op dit onderdeel niet aangepast.
169	Bijlage D prijzenblad	Tarievenblad	Inschrijver verzoekt u om de rollen voor het onderdeel 'tarieven per dienstverleningsrol' flexibel aanpasbaar te maken voor inschrijver. Wij werken zelf met consultants en niet specifiek een senior of junior. Ook is de definitie van een senior/junior niet gegeven. Kunt u hier mee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek om de dienstverleningsrollen in het Tarievenblad vrij aanpasbaar te maken. De opgenomen rollen worden voor alle inschrijvers gelijk gehanteerd om de aangeboden tarieven op een objectieve en onderling vergelijkbare wijze te kunnen beoordelen. Het is niet vereist dat de interne functienaam van inschrijver exact overeenkomt met de benaming in het Tarievenblad. Inschrijvers mogen hun eigen functiebenamingen hanteren, mits duidelijk wordt aangegeven welke eigen rol correspondeert met de uitgevraagde dienstverleningsrol. Onder een senior consultant wordt verstaan een ervaren consultant die zelfstandig complexe advies, configuratie en implementatiewerkzaamheden kan uitvoeren en daarbij zo nodig een inhoudelijk leidende rol vervult. Onder een junior consultant wordt verstaan een consultant die reguliere uitvoerende en ondersteunende werkzaamheden verricht en bij complexere werkzaamheden onder begeleiding werkt. De in het Tarievenblad opgenomen rollen en fictieve uren blijven ongewijzigd.
170	PvE	Eis 123 en verder	Is het toegestaan bepaalde workflowfunctionaliteit die als eis is opgenomen pas na de livegang gefaseerd op te leveren?	Zie beantwoording vraag 45.