

NOTA VAN INLICHTINGEN II

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

Gepubliceerd onder nummer: 202303 - 2300100

Datum: 14 september 2026

Dit document bundelt de vragen die voor de tweede vragenronde zijn ingediend. De vragen zijn overgenomen zoals ingediend en doorlopend genummerd van 1 tot en met 32. De kolom Antwoord wordt ingevuld voorafgaand aan publicatie. Deze Nota van Inlichtingen maakt na publicatie integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Bij tegenstrijdigheid met eerdere aanbestedingsstukken prevaleert de meest recente Nota van Inlichtingen.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument Bestuurlijke besluitvorming / NVI nr 163	Omvang en scope	Klopt onze aanname dat de migratie vanuit benoemde applicaties onderdeel is van de oplevering en afgerond moet zijn voor de livegang van de applicatie?	Ja. De migratie vanuit de in de aanbestedingsstukken en Nota van Inlichtingen genoemde bronsystemen maakt onderdeel uit van de implementatie en dient te zijn afgerond voordat de betreffende gemeente de nieuwe oplossing in gebruik neemt. 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. De migratie dient derhalve uiterlijk voorafgaand aan de ingebruikname van de betreffende gemeente te zijn afgerond, behoudens eventueel vooraf overeengekomen beperkte technische nazorg die de ingebruikname niet belemmert.
2	3.3.3 Technische- en beroepsbekwaamheid	Referentieopdracht	Het is gebruikelijk om referenties te laten ondertekenen door de referent. Gaat u ermee akkoord om de referent te laten meetekenen?	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de huidige systematiek. De inschrijver dient de referentieverklaring volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen conform Bijlage C. Medeondertekening door de opdrachtgever van de referentieopdracht is niet vereist. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opgegeven referentie en de daarin verstrekte informatie te verifiëren bij de betreffende referent.
3	3.3.3 Technische- en beroepsbekwaamheid	Referentieopdracht	Klopt onze aanname dat u binnen de referentieopdracht doelt op een conversietraject inclusief videotulen?	Nee. De referentieopdracht hoeft niet specifiek een conversietraject inclusief videotulen te omvatten. Voor de referentie eis geldt dat de inschrijver relevante ervaring dient aan te tonen met het leveren en implementeren van een SaaS oplossing ter ondersteuning van bestuurlijke besluitvorming of vergelijkbare gemeentelijke processen. Onderdeel daarvan is onder meer ervaring met de migratie van gegevens, documenten of metadata vanuit bestaande voorzieningen. Migratie of conversie van videotulen is geen afzonderlijk verplicht kenmerk van de referentieopdracht.
4	Programma van Eisen	Implementatie, inrichting, integratie, migratie	Klopt onze aanname dat de annotaties, documenten en teksten onderdeel zijn van de eisen (eisen onder Implementatie, inrichting, integratie, migratie)?	Gedeeltelijk. Documenten en bijbehorende teksten die onderdeel uitmaken van de vastgestelde migratiescope vallen onder de te migreren gegevens. Voor annotaties geldt dat deze worden meegenomen voor zover zij in de betreffende bronsystemen als gegevens of metadata beschikbaar zijn en onderdeel uitmaken van de informatie die binnen de vastgestelde migratiescope moet worden overgebracht. Met de eisen onder Implementatie, inrichting, integratie en migratie wordt niet beoogd een afzonderlijke aanvullende categorie "annotaties" te introduceren buiten de reeds vastgestelde migratiescope. De exacte gegevensstructuur en mapping worden tijdens de implementatie nader afgestemd.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Programma van Eisen	Eis 59	Is onze aanname juist dat de vergaderingen ook in één overzicht parallel aan elkaar getoond dienen te worden en gelijktijdig kunnen worden gestart?	Gedeeltelijk. Eis 59 verlangt dat minimaal drie gelijktijdig geplande activiteiten parallel, dus naast elkaar, in de kalender kunnen worden weergegeven. De eis bevat geen verplichting dat deze activiteiten vanuit één overzicht gelijktijdig moeten kunnen worden gestart. Iedere activiteit dient afzonderlijk te kunnen worden geopend en uitgevoerd binnen de aangeboden oplossing.
6	Programma van Eisen	Eis 63	Is onze aanname juist dat bij deze eis de voortgangsstatus bedoeld wordt van een type document, bijv. een aangenomen motie? Zo ja, om een juiste ureninschatting te kunnen maken van de implementatie ontvangen we graag een overzicht van deze typen documenten.	Nee. Met de voortgangsstatus in eis 63 wordt niet het documenttype bedoeld, zoals een aangenomen motie, maar de actuele positie en voortgang van een document binnen het bestuurlijke besluitvormingsproces. Het gaat bijvoorbeeld om statussen waaruit blijkt dat een document is geagendeerd voor het college, is afgewezen, is teruggestuurd voor aanvulling of is doorgestuurd en geagendeerd voor de raad. Een afzonderlijk overzicht van documenttypen is voor de invulling van deze eis daarom niet noodzakelijk. Voor een overzicht van de huidige documentsoorten en sjablonen wordt verwezen naar de bij Nota van Inlichtingen I gepubliceerde bijlage bij vraag 136.
7	Programma van Eisen	Eis 75	Is onze aanname juist dat u met een losse BBV-aanvraag bijvoorbeeld een motie bedoelt? Zo ja, kunt u de BBV-documenten specificeren die te maken hebben met eisen 63, 75 en 77?	Nee. Met een losse BBV aanvraag wordt niet specifiek een motie bedoeld. Met een losse BBV aanvraag wordt bedoeld een zelfstandig document binnen het bestuurlijke besluitvormingsproces, bijvoorbeeld in de vorm van een Word document. Daarnaast kan sprake zijn van een BBV aanvraag met bijbehorende bijlagen die gezamenlijk in een dossier worden opgenomen. Voor eis 63 geldt dat de gevraagde voortgangsstatus ziet op de actuele positie en voortgang van een document binnen het bestuurlijke besluitvormingsproces en niet op het documenttype. Voor eisen 75 en 77 gaat het om de binnen het proces gebruikte informatieobjecten en dossiers. De bij Nota van Inlichtingen I verstrekte overzichten van documentsoorten en sjablonen kunnen hiervoor als referentie worden gebruikt. De aanbestedende dienst schrijft niet voor dat uitsluitend een limitatieve lijst van documenttypen onder deze eisen valt. Uitgangspunt is dat de aangeboden oplossing de binnen het bestuurlijke besluitvormingsproces voorkomende BBV documenten en bijbehorende bijlagen en dossierstructuren kan ondersteunen.
8	Programma van Eisen	Eis 106	Klopt onze aanname dat u eist dat er een werkende AV-koppeling wordt gerealiseerd met de vergadersoftware van Close Talk/GEO	Gedeeltelijk. Voor de gemeente Heemstede dient de aangeboden BBV oplossing de voor de uitgevraagde functionaliteit benodigde gegevensuitwisseling met de huidige vergader en AV voorzieningen te kunnen ondersteunen. De huidige vergaderinstallatie betreft een draadloos Taiden vergadersysteem. De relevante gegevensuitwisseling vindt plaats via RS232 en wordt vervolgens via de aanwezige AMX omgeving en IP doorgegeven aan GEO voor de webcastfunctionaliteit. De aanbestedende dienst verlangt daarmee een werkende technische aansluiting op de relevante huidige voorzieningen voor zover dit noodzakelijk is om aan de uitgevraagde functionaliteit te voldoen. Afhankelijk van de aangeboden RIS/BIS oplossing zal Techno Desk de benodigde RS232 codes en/of IP instellingen testen en waar nodig aanpassen. De definitieve technische inrichting wordt tijdens de implementatie nader afgestemd.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Nota van Inlichtingen	Migratie vraag 29	Klopt onze aanname dat de samenhang tussen de verschillende vertrouwelijkheden binnen de verschillende informatieobjecten in stand gehouden dient te worden tijdens het migreren van de data? (E.g. een openbare vergadering kan vertrouwelijke agendapunten kennen met openbare documenten.)	Ja. Bij de migratie dient de samenhang tussen de verschillende informatieobjecten en de daarbij behorende kenmerken, waaronder vertrouwelijkheid en autorisaties voor zover deze in de bronsystemen als gegevens of metadata beschikbaar zijn, behouden te blijven. Dit betekent bijvoorbeeld dat wanneer binnen een openbare vergadering een vertrouwelijk agendapunt met bijbehorende documenten is opgenomen, deze onderlinge relatie en het vertrouwelijkheidsniveau bij de migratie correct moeten worden overgenomen. De exacte technische mapping van de betreffende kenmerken wordt tijdens de implementatie nader afgestemd binnen het implementatie en migratieplan. Uitgangspunt blijft dat de gemigreerde informatie volledig, integer en in de juiste context beschikbaar komt in de nieuwe oplossing.
10	Programma van Eisen	Eis 19	U vraagt één leverancier voor de invulling van de voorliggende opdracht. Klopt onze aanname dat u daarbij ook één helpdesk als SPOC vraagt om u te ondersteunen?	Ja, in die zin dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever als centraal aanspreekpunt fungeert voor support en incidentafhandeling. Opdrachtnemer dient de regie te voeren op de afhandeling van meldingen en waar nodig zelf de afstemming met eventuele onderleveranciers of gespecialiseerde partijen te verzorgen. Het is niet vereist dat alle achterliggende ondersteuning organisatorisch door één helpdeskteam wordt uitgevoerd, mits Opdrachtgever beschikt over één duidelijk en verantwoordelijk aanspreekpunt voor de dienstverlening.
11	Nvi I vraag 45	Functionaliteit	In NVI vraag 45 geeft u aan dat alle functionaliteit bij gunning beschikbaar dient te zijn: Is de opdrachtgever zich ervan bewust van het risico dat de opgenomen eisen zeer specifiek zijn en mogelijk door slechts één leverancier (werkend) kunnen worden ingevuld?	Ja. De aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat specifieke functionele eisen invloed kunnen hebben op het aantal marktpartijen dat aan de opdracht kan voldoen. De opgenomen eisen zijn echter gebaseerd op de functionele behoefte van de gemeenten en zijn niet opgesteld met het oog op een specifieke leverancier of oplossing. Waar mogelijk zijn de eisen functioneel geformuleerd en wordt ruimte gelaten voor verschillende technische of functionele invullingen, mits aantoonbaar aan de gevraagde functionaliteit wordt voldaan. Zoals in de beantwoording van vraag 45 van Nota van Inlichtingen I is toegelicht, geldt voor de als eis opgenomen workflowfunctionaliteit dat deze onderdeel dient te zijn van de aangeboden oplossing en niet pas na gunning of gedurende de implementatie mag worden ontwikkeld. De precieze inrichting, configuratie en gemeentespecifieke uitwerking kan wel tijdens de implementatie plaatsvinden. De aanbestedende dienst ziet op dit moment geen aanleiding om de betreffende eisen te versoepelen.
12	PvE	PvE regel 181	In het PvE regel 181 stelt u het volgende "In het kader van digitale autonomie beschrijft opdrachtnemer op maximaal 1 A4 op welke wijze wordt zeker gesteld dat opdrachtgever te allen tijde kan blijven beschikken over een digitale versie van haar data ingeval gebruik van (o.a. Microsoft) licenties of toegang tot datacenters door geopolitieke ontwikkelingen wordt beperkt of weggenomen.". Een bijlage welke de digitale autonomie van de inschrijver beschrijft mist op Bijlage P "Checklist in te dienen documenten". Kunt u bevestigen dat deze niet ingediend hoeft te worden?	Nee. De in regel 181 gevraagde toelichting dient onderdeel uit te maken van de inschrijving. Inschrijver dient op maximaal 1 A4 te beschrijven op welke wijze wordt geborgd dat Opdrachtgever te allen tijde kan blijven beschikken over een digitale versie van haar data indien het gebruik van licenties of de toegang tot datacenters door geopolitieke ontwikkelingen wordt beperkt of weggenomen. De omissie in Bijlage P wordt hersteld. Bijlage P Checklist in te dienen documenten wordt hierop aangepast.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Tarievenblad	Prijzen	U geeft aan dat de fictieve uren dienen als rekenvolume om de tarieven op objectieve en voor alle inschrijvers gelijke wijze in de prijsbeoordeling te betrekken. Wij onderschrijven dat doel. Dat doel wordt echter alleen bereikt wanneer het rekenvolume aansluit bij de redelijkerwijs te verwachten afname; een volume dat daar substantieel van afwijkt leidt tot een beoordelingsprijs die niet representatief is voor de werkelijke kosten van deze opdracht. Kunt u aangeven op welke basis de opgenomen uren aantallen zijn vastgesteld, bijvoorbeeld aan de hand van de feitelijke afname van aanvullende dienstverlening onder de huidige overeenkomst over de afgelopen drie contractjaren, uitgesplitst naar rol? Onze oplossing is als SaaS ingericht op selfservice, waardoor de gemeente na implementatie, configuratie en training, waarvan de kosten worden opgenomen in het Tarievenblad onder 'Eenmalige Kosten', de oplossing zelfstandig beheert en de benodigde aanvullende dienstverlening in de praktijk aanzienlijk lager ligt; op basis van vergelijkbare implementaties achten wij een realistisch volume van 10% van het huidig opgegeven aantal fictieve uren. Indien de door u gehanteerde onderbouwing daartoe aanleiding geeft, verzoeken wij u het rekenvolume hierop aan te passen.	De opgenomen fictieve uren zijn vastgesteld als uniforme rekenvolumes ten behoeve van een objectieve en onderling vergelijkbare beoordeling van de tarieven voor aanvullende dienstverlening gedurende de maximale looptijd van de overeenkomst. De aantallen vormen geen prognose of garantie van de daadwerkelijk af te nemen uren. Bij het bepalen van deze rekenvolumes is niet uitsluitend gekeken naar de beheerbehoefte direct na implementatie. De gemeenten houden er rekening mee dat gedurende de looptijd behoefte kan ontstaan aan aanvullende dienstverlening voor onder meer inrichting en configuratie, wijzigingen daarin, ondersteuning, advies, koppelingen, opleiding en training, optimalisatie van het gebruik en eventuele uitbreidingen of verbreding van de dienstverlening binnen de kaders van de overeenkomst en de herzieningsclausule. Daarbij wordt tevens rekening gehouden met mogelijke toekomstige verbreding van de opdracht binnen de kaders van de in het aanbestedingsdocument opgenomen herzieningsclausule. Een dergelijke verbreding kan leiden tot aanvullende werkzaamheden waarvoor de opgenomen dienstverleningsrollen relevant zijn. De aanbestedende dienst onderkent dat de mate waarin aanvullende dienstverlening nodig is per aangeboden oplossing kan verschillen, bijvoorbeeld afhankelijk van de mogelijkheden voor zelfstandig functioneel beheer. Dit neemt niet weg dat voor de beoordeling één uniform rekenvolume nodig is dat voor alle inschrijvers gelijk wordt toegepast. Het door inschrijver voorgestelde volume van 10% is gebaseerd op de kenmerken van de eigen oplossing en eigen ervaringen en kan daarom niet als generiek uitgangspunt voor alle inschrijvers worden gehanteerd. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de opgenomen rekenvolumes aan te passen. De fictieve uren blijven uitsluitend gelden voor de prijsbeoordeling en hieraan kan geen afnameverplichting of afnamegarantie worden ontleend.
14	Tarievenblad	Prijzen	Wij verzoeken u inschrijvers de mogelijkheid te bieden om, naast het door u voorgeschreven fictieve volume, in een bijlage het daadwerkelijk te verwachten aantal uren aanvullende dienstverlening op te nemen, onderbouwd met verifieerbare gegevens uit eerdere opdrachten van vergelijkbare omvang. Het voorgeschreven volume blijft daarbij leidend voor de prijsbeoordeling, zodat de onderlinge vergelijkbaarheid volledig in stand blijft. De gemeenten krijgen daarmee wel inzicht in de te verwachten werkelijke kosten gedurende de contractperiode. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. De aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek om naast het voorgeschreven fictieve rekenvolume een afzonderlijke opgave van het door inschrijver verwachte aantal uren aanvullende dienstverlening toe te staan. Voor de beoordeling wordt bewust één uniform rekenvolume gehanteerd, zodat de tarieven van alle inschrijvers op een objectieve en onderling vergelijkbare wijze worden beoordeeld. Een aanvullende, door iedere inschrijver zelf bepaalde verwachting van het toekomstige urenvolume zou naast deze uniforme systematiek een tweede en niet onderling vergelijkbaar uitgangspunt introduceren. De aanbestedende dienst acht dit bovendien niet noodzakelijk. De daadwerkelijk benodigde omvang van aanvullende dienstverlening is afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de inrichting van de aangeboden oplossing, de mate van zelfstandig beheer, toekomstige wijzigingen in inrichting en gebruik en eventuele verbreding van de opdracht binnen de kaders van de herzieningsclausule. Inschrijvers kunnen in hun kwalitatieve uitwerking wel toelichten op welke wijze de aangeboden oplossing zelfstandig beheer ondersteunt en de behoefte aan aanvullende dienstverlening kan beperken. Voor de prijsbeoordeling blijft uitsluitend het in het Tarievenblad opgenomen fictieve rekenvolume leidend. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de aanbestedingsstukken op dit punt aan te passen.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Tarievenblad	Prijzen	U geeft aan dat aan de fictieve uren geen afnameverplichting of afnamegarantie kan worden ontleend, en tegelijk dat dit niet betekent dat de tarieven zonder betekenis zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, en dat het aannemelijk is dat gedurende de contractperiode aanvullende dienstverlening wordt afgenomen. Wij delen die laatste verwachting. Juist daarom vragen wij u een minimale afname te verbinden aan het opgenomen volume, en indien dat niet voor het geheel mogelijk is, voor ten minste 20% per contractjaar. Voor aanvullende dienstverlening dient capaciteit vooraf te worden gereserveerd, wat alleen verantwoord is bij enige mate van zekerheid over de afname. De prijsconcurrentie op deze tarieven blijft daarmee volledig in stand. Indien u hiertoe niet bereid bent, verzoeken wij u het opgenomen volume te vervangen door een onderbouwde, realistische schatting van de te verwachten afname.	Nee. De aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek om aan de opgenomen fictieve uren een minimale afnameverplichting of afnamegarantie te verbinden. De fictieve uren dienen als uniform rekenvolume voor de prijsbeoordeling en zijn nadrukkelijk niet bedoeld als gegarandeerde afname. De daadwerkelijke behoefte aan aanvullende dienstverlening kan gedurende de looptijd verschillen en is mede afhankelijk van de inrichting van de aangeboden oplossing, de mate waarin de gemeenten zelfstandig functioneel beheer kunnen uitvoeren, toekomstige doorontwikkeling, optimalisaties en eventuele verbreding van de opdracht binnen de kaders van de herzieningsclausule. Het verbinden van een minimale afname aan het rekenvolume zou de gemeenten verplichten dienstverlening af te nemen ongeacht of daaraan op dat moment daadwerkelijk behoefte bestaat. Dat acht de aanbestedende dienst niet passend. De aanbestedende dienst ziet evenmin aanleiding het opgenomen rekenvolume te vervangen door een schatting van de verwachte feitelijke afname. De opgenomen volumes zijn bewust gekozen om de tarieven voor aanvullende dienstverlening over de maximale looptijd van de overeenkomst op uniforme en onderling vergelijkbare wijze in de prijsbeoordeling te betrekken. Indien een aangeboden uurtarief naar het oordeel van de aanbestedende dienst aanleiding geeft tot twijfel over de realiteit of uitvoerbaarheid daarvan, kan de inschrijver worden verzocht het betreffende tarief nader toe te lichten en te onderbouwen. Een afwijkend tarief leidt niet zonder meer tot uitsluiting maar kan wel aanleiding geven tot nader onderzoek. De systematiek blijft daarom ongewijzigd. Aan de fictieve uren kan geen afnameverplichting of afnamegarantie worden ontleend.
16	NVI1 - nr18	Koppeling Close talk	Vraag 1 — Koppelmethode en documentatie Kunt u aangeven welke koppelmethode (protocol, API of anderszins) de leverancier van Close Talk ondersteunt voor koppeling met een extern besluitvormings- of raadsinformatiesysteem, en kunt u de bijbehorende technische documentatie met inschrijvers delen zodat een gelijk speelveld ontstaat?	De aanbestedende dienst onderschrijft het belang van een gelijk speelveld en van voldoende technische informatie om de benodigde koppeling te kunnen beoordelen en ramen. De huidige vergaderinstallatie van gemeente Heemstede betreft een draadloos Taiden vergadersysteem. De relevante gegevensuitwisseling vindt plaats via RS232. Via deze koppeling worden onder meer gegevens uitgewisseld over het aan en uit staan van microfoons en welke microfoon actief is. De gegevensuitwisseling verloopt vervolgens via de aanwezige AMX omgeving en IP naar GEO voor de webcastfunctionaliteit. Afhankelijk van de aangeboden RIS/BIS oplossing zal Techno Desk de benodigde RS232 codes en/of IP instellingen moeten testen en waar nodig aanpassen. De aanbestedende dienst beschikt niet over aanvullende technische documentatie die in het kader van deze aanbesteding kan worden verstrekt. Uitgangspunt blijft dat de aangeboden BBV oplossing de voor de uitgevraagde functionaliteit benodigde gegevensuitwisseling met de bestaande vergader en AV voorzieningen moet kunnen ondersteunen. De exacte technische inrichting wordt tijdens de implementatie nader afgestemd met Opdrachtgever en de betrokken leveranciers.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
17	NVI1 - nr18	Koppeling Close talk	Vraag 2 — Referentie-implementatie Is er bij de huidige of een andere Close Talk-installatie ooit daadwerkelijk een koppeling met een extern besluitvormingssysteem gerealiseerd? Zo ja, bij welke organisatie en via welke techniek?	De aanbestedende dienst beschikt niet over geverifieerde informatie waaruit blijkt dat bij de huidige of een andere vergelijkbare vergaderinstallatie reeds een koppeling met een extern besluitvormings of raadsinformatiesysteem is gerealiseerd. De aanbestedende dienst kan daarom niet bevestigen bij welke organisatie een dergelijke koppeling eventueel is gerealiseerd of via welke techniek dit is gebeurd. Voor deze aanbesteding is bepalend dat de aangeboden oplossing de voor de uitgevraagde functionaliteit benodigde gegevensuitwisseling met de bestaande vergader en AV voorzieningen kan ondersteunen. Zoals bij de beantwoording van de voorgaande vraag is toegelicht, vindt in de huidige omgeving de relevante gegevensuitwisseling plaats via RS232 en vervolgens via de aanwezige AMX omgeving en IP naar GEO.
18	NVI1 - nr18	Koppeling Close talk	Vraag 3 — Aard van de interface De door ons geraadpleegde technische documentatie van Close Talk vermeldt uitsluitend een seriële (RS232) interface, bedoeld voor besturing en firmware-updates. Kan opdrachtgever bevestigen of er inmiddels een modernere koppelmogelijkheid (API/webservice) beschikbaar is, en zo ja, sinds wanneer en door welke partij deze wordt aangeboden?	Voor zover bij de aanbestedende dienst bekend, wordt in de huidige configuratie geen afzonderlijke API of webservice gebruikt voor de gegevensuitwisseling met het vergadersysteem. De relevante gegevensuitwisseling vanuit het draadloze Taiden vergadersysteem vindt plaats via een RS232 interface. Via deze koppeling worden onder meer gegevens uitgewisseld over het aan en uit staan van microfoons en welke microfoon actief is. De gegevens worden vervolgens via de aanwezige AMX omgeving en IP doorgegeven aan GEO. Afhankelijk van de aangeboden RIS/BIS oplossing zal Techno Desk de benodigde RS232 codes en/of IP instellingen moeten testen en waar nodig aanpassen. Van inschrijvers wordt niet verlangd dat zij bij inschrijving uitgaan van een niet gedocumenteerde API of webservice. Uitgangspunt is dat de aangeboden oplossing de voor de uitgevraagde functionaliteit noodzakelijke gegevensuitwisseling met de bestaande vergader en AV voorzieningen kan ondersteunen. De definitieve technische inrichting wordt tijdens de implementatie nader afgestemd.
19	NVI1 - nr18	Koppeling Close talk	Vraag 4 — Vervangings-/moderniseringsplanning Heeft opdrachtgever zicht op eventuele vervangings- of moderniseringsplannen voor de huidige AV-/vergaderapparatuur (waaronder Close Talk) binnen de looptijd van deze overeenkomst? Dit is relevant om te bepalen of een investering in koppeling met de huidige, oudere apparatuur nog opportuun is.	De aanbestedende dienst beschikt op dit moment niet over een definitief vastgesteld vervangings of moderniseringsplan voor de huidige vergader en AV voorzieningen, voor de huidige vergader en AV voorzieningen gedurende de looptijd van de overeenkomst, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Wel kunnen gedurende de looptijd wijzigingen, vervangingen of uitbreidingen van de vergader en AV omgeving plaatsvinden. De aanbestedende dienst acht het daarom van belang dat de aangeboden oplossing voldoende flexibel is om ook bij toekomstige wijzigingen in de technische omgeving de benodigde gegevensuitwisseling te kunnen blijven ondersteunen. De huidige situatie blijft voor de initiële implementatie het uitgangspunt. Eventuele toekomstige vervanging of modernisering van de vergader en AV voorzieningen maakt op dit moment geen vaststaand onderdeel uit van de opdracht en kan daarom niet als uitgangspunt voor de inschrijving worden gehanteerd.

Nr. Label		Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	NVI1 - nr18	Koppeling Close talk	Vraag 5 — Omgang met ontbrekende koppelmogelijkheid Indien blijkt dat de leverancier van Close Talk geen ondersteunde API of vergelijkbare koppelmogelijkheid biedt, hoe wenst opdrachtgever deze eis dan binnen de aanbesteding te behandelen? Is opdrachtgever bereid in dat geval een functioneel gelijkwaardig alternatief te accepteren (bijvoorbeeld een handmatige/procedurele oplossing, of koppeling op het moment dat vervangende apparatuur wordt geplaatst)?	De huidige vergaderinstallatie beschikt over een technische mogelijkheid voor gegevensuitwisseling via RS232. De gegevens worden vervolgens via de aanwezige AMX omgeving en IP doorgegeven aan GEO. Het is daarom niet vereist dat het aangeboden RIS/BIS rechtstreeks via een API of webservice met het vergadersysteem communiceert. Uitgangspunt is dat de aangeboden oplossing de voor de uitgevraagde functionaliteit benodigde gegevensuitwisseling met de bestaande vergader en AV voorzieningen kan ondersteunen. Afhankelijk van de aangeboden RIS/BIS oplossing zal Techno Desk de benodigde RS232 codes en/of IP instellingen moeten testen en waar nodig aanpassen. Indien een inschrijver een technisch gelijkwaardig alternatief aanbiedt waarmee aantoonbaar dezelfde functionele uitkomst, betrouwbaarheid en beheersbaarheid wordt bereikt, staat de aanbestedende dienst daarvoor open. Een uitsluitend handmatige of procedurele werkwijze wordt niet op voorhand als gelijkwaardig aangemerkt. Evenmin kan worden volstaan met de toezegging dat de koppeling pas op een niet nader bepaald toekomstig moment wordt gerealiseerd.
21	NVI1 - nr18	Koppeling Close talk	Vraag 6 — Toerekening Kan opdrachtgever bevestigen dat, indien een koppeling met Close Talk redelijkerwijs niet te realiseren blijkt vanwege het ontbreken van een door de leverancier ondersteunde koppelmogelijkheid, dit niet aan de inschrijver wordt toegerekend en niet als tekortkoming wordt aangemerkt?	Ja, voor zover een beperking aantoonbaar uitsluitend voortvloeit uit de bestaande vergader en AV infrastructuur en buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, zal deze niet zonder meer als tekortkoming van Opdrachtnemer worden aangemerkt. De huidige technische omgeving maakt gebruik van gegevensuitwisseling via RS232, waarbij de gegevens vervolgens via de aanwezige AMX omgeving en IP naar GEO worden doorgegeven. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij tijdig de benodigde technische informatie verstrekt, meewerkt aan het realiseren en testen van de aansluiting en binnen zijn invloedssfeer passende maatregelen treft om de gevraagde functionaliteit te realiseren. Voor zover voor aansluiting van het nieuwe RIS/BIS aanpassingen of tests aan de bestaande RS232 codes en/of IP instellingen nodig zijn, worden deze in afstemming met Techno Desk uitgevoerd. Indien ondanks deze inspanningen een beperking resteert die aantoonbaar uitsluitend wordt veroorzaakt door de bestaande infrastructuur of door een technische beperking van een derde partij, wordt dit niet zonder meer aan Opdrachtnemer toegerekend.
22	PvE eis 9	av installatie	In eis 9 zegt de opdrachtgever: "Het systeem levert livestreams en opnames en integreert met de AV server van het audiovisuele systeem." De opdrachtgever heeft het over een encoder/streamer van GEO. Wordt daarmee Gemeente Oplossingen bedoeld? Streamingondersteuning is buitengewoon afhankelijke van de juiste specificaties van hardware. Als mogelijk nieuwe leverancier kunnen wij dan ook geen gebruik maken van streaming-hardware van vorige leveranciers. Kan de opdrachtgever ermee in stemmen dat voor de raadzaal van Heemstede een nieuwe encoder wordt opgenomen in de aanbidding, die wel voldoet aan de noodzakelijke specificaties zodat wij een stabiele webstream kunnen garanderen?	Nee, met GEO wordt niet Gemeente Oplossingen bedoeld. GEO betreft de huidige voorziening voor de webcastfunctionaliteit binnen de AV omgeving van de gemeente Heemstede. De aanbestedende dienst onderkent dat een stabiele streamingoplossing afhankelijk is van een juiste technische aansluiting tussen de aangeboden oplossing en de aanwezige AV infrastructuur. Indien inschrijver voor een stabiele en beheerste werking van de aangeboden oplossing een andere of nieuwe encoder/streamer noodzakelijk acht, mag deze als onderdeel van de aanbidding worden opgenomen, mits duidelijk wordt toegelicht welke voorziening wordt aangeboden, waarom deze noodzakelijk is en welke kosten daarmee gemoeid zijn. Uitgangspunt blijft dat de volledige aangeboden oplossing bij oplevering voldoet aan de eisen ten aanzien van livestreaming, opnames en integratie met de AV omgeving van de gemeente Heemstede. De aanbestedende dienst schrijft daarmee niet voor dat verplicht gebruik moet worden gemaakt van de huidige encoder/streamer, indien inschrijver een technisch gelijkwaardige of betere oplossing aanbiedt die past binnen de bestaande AV omgeving.
Nota van Inlichtingen II - BBV 202303-2300100				Pagina 7 van 12

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	PVE eis 183	Audiodescriptie	In de eerste Nota van Inlichtingen heeft de aanbestedende dienst aangegeven geen generieke uitzondering op de WCAG-eis toe te staan, maar wel ruimte te bieden voor een aantoonbare wettelijke uitzondering, mits gemotiveerd en voorzien van een alternatief. De vergaderopnames worden na afloop als video-on-demand ontsloten binnen het RIS. Daarmee is WCAG 2.2 SC 1.2.5 (Audiodescriptie, niveau AA) onverkort van toepassing op deze content. Gelet op de door de opdrachtgever zelf geschatte omvang (100 vergaderuren per jaar) en de bijbehorende kosten (indicatief circa €60 a € 90 per vergaderuur, is naar onze inschatting sprake van een onevenredige last in de zin van art. 5 Richtlijn (EU) 2016/2102, zoals geïmplementeerd in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid, indien volledige audiodescriptie vanaf de start van het contract wordt vereist voor alle vergaderingen. Wij vragen de aanbestedende dienst te bevestigen of onderstaand gefaseerd verbeterplan wordt aanvaard als invulling van de eis, in combinatie met de vereiste onderzoeksrapportage volgens WCAG-EM voor de overige toepasselijke succescriteria: Fase 1 (vanaf ingangsdatum contract): een volledig gesynchroniseerd, doorzoekbaar tekstverslag per agendapunt, gekoppeld aan tijdcodes in de VOD-opname, als functioneel toegankelijkheidsalternatief voor de informatieve inhoud van de vergadering; Fase 2 (binnen 12 maanden na ingangsdatum): audiodescriptie voor een door de aanbestedende dienst te prioriteren selectie van vergaderingen; Fase 3 (jaarlijks evaluatiemoment gedurende de looptijd): herijking van de onevenredige-last-motivering en beoordeling of volledige dekking alsnog haalbaar en proportioneel is geworden, mede in het licht van de ontwikkeling van (geautomatiseerde) audiodescriptietechnologie. Om deze aanpak te kunnen doorrekenen in onze inschrijving, verzoeken wij de aanbestedende dienst voor Fase 2 een van de volgende twee opties te bevestigen: Optie A: De aanbestedende dienst stelt een vast maximum aantal vergaderuren per jaar vast waarvoor audiodescriptie in Fase 2 wordt geleverd (bijvoorbeeld [X] uur per jaar), ongeacht welke specifieke vergaderingen dit betreft. Dit maximum geldt als basis voor de prijsopgave in de inschrijving. Optie B: Indien de aanbestedende dienst de vrijheid wenst te behouden om zelf per vergadering te bepalen of audiodescriptie wordt afgenomen, biedt de inschrijver hiervoor een vaste eenheidsprijs per vergaderuur aan. Activering en facturering vinden dan plaats op basis van daadwerkelijke afname door de aanbestedende dienst, binnen een in het contract vast te leggen jaarlijks maximumbudget of -volume. Vragen:	Nee. De aanbestedende dienst kan het door inschrijver voorgestelde gefaseerde verbeterplan niet op voorhand aanmerken als volledige invulling van de gestelde toegankelijkheidseis. Zoals in Nota van Inlichtingen I is aangegeven, blijft de eis ten aanzien van digitale toegankelijkheid ongewijzigd. Indien toepassing van een specifiek toegankelijkheidsvereiste in een concrete situatie naar het oordeel van de betreffende gemeente een onevenredige last oplevert, kan de gemeente binnen de kaders van de toepasselijke wet en regelgeving besluiten dit vereiste geheel of gedeeltelijk niet toe te passen. Een dergelijke beoordeling wordt door de gemeente zelf gemaakt aan de hand van de relevante omstandigheden en kan niet vooraf generiek door een inschrijver worden aangenomen. Het aanbieden van een gesynchroniseerd en doorzoekbaar tekstverslag kan daarbij een relevant toegankelijk alternatief zijn, maar vervangt niet zonder meer het toepasselijke succescriterium. Ook een gefaseerde invoering van audiodescriptie wordt niet op voorhand als gelijkwaardige invulling van de eis aangemerkt. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om in het Tarievenblad een afzonderlijk maximumvolume of een afzonderlijke eenheidsprijs voor audiodescriptie op te nemen. Inschrijvers dienen hun aanbieding te baseren op de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat de betreffende gemeente op grond van een gedocumenteerde proportionaliteitsbeoordeling een beroep doet op de uitzondering wegens onevenredige last, zal zij overeenkomstig de toepasselijke regelgeving vastleggen aan welke eisen niet volledig wordt voldaan en welke toegankelijke alternatieven worden aangeboden.
24	PVE eis 183	Audiodescriptie	1 - Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een dergelijke, in de inschrijving expliciet gemotiveerde en gedocumenteerde gefaseerde aanpak wordt geaccepteerd als invulling van de eis, en dat dit niet wordt aangemerkt als niet-conforme inschrijving of als toerekenbare tekortkoming gedurende Fase 1 en 2?	Nee. De aanbestedende dienst kan niet op voorhand bevestigen dat een door inschrijver voorgestelde gefaseerde aanpak wordt aangemerkt als volledige invulling van de gestelde toegankelijkheidseis. Indien inschrijver van oordeel is dat volledige toepassing van een specifiek toegankelijkheidsvereiste tot een onevenredige last leidt, kan inschrijver dit gemotiveerd en gedocumenteerd toelichten. Het is echter aan de betreffende gemeente om te beoordelen of in de concrete situatie daadwerkelijk sprake is van een onevenredige last en welke gevolgen daaraan worden verbonden. Zolang geen dergelijke beoordeling door de gemeente heeft plaatsgevonden, blijft de gestelde eis onverkort van toepassing. Een eenzijdig door inschrijver voorgestelde fasering kan daarom niet vooraf worden aangemerkt als zonder meer conforme invulling van de eis of als grond om niet naleven tijdens Fase 1 en 2 buiten beschouwing te laten. Indien de gemeente op basis van een gemotiveerde proportionaliteitsbeoordeling besluit dat een tijdelijke of gedeeltelijke afwijking gerechtvaardigd is, zal dit niet als tekortkoming worden aangemerkt voor zover Opdrachtnemer handelt overeenkomstig de door de gemeente vastgestelde afwijking en de daarbij overeengekomen toegankelijke alternatieven.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	PVE eis 183	Audiodescriptie	2 - Welke van beide varianten (A of B) hanteert de aanbestedende dienst voor Fase 2, en welk maximum (in uren dan wel in budget) is daarbij van toepassing, zodat inschrijvers dit op gelijke wijze kunnen verwerken in hun prijsopgave?	Geen van beide varianten wordt gehanteerd. Zoals bij de beantwoording van de voorgaande vraag is toegelicht, accepteert de aanbestedende dienst het voorgestelde gefaseerde model niet op voorhand als invulling van de toegankelijkheidseis. Er is daarom ook geen afzonderlijke Fase 2 waarvoor een maximum in uren of budget wordt vastgesteld. Inschrijvers dienen hun aanbieding te baseren op de in de aanbestedingsstukken opgenomen toegankelijkheidseisen. Indien de betreffende gemeente gedurende de uitvoering op basis van een gemotiveerde beoordeling vaststelt dat toepassing van een specifiek toegankelijkheidsvereiste een onevenredige last oplevert en om die reden kiest voor een tijdelijke of gedeeltelijke afwijking, worden de daaruit voortvloeiende afspraken op dat moment met Opdrachtnemer vastgelegd. Daarop kan bij inschrijving niet worden vooruitgelopen.
26	PvE en W wens25	Overzichten bezoekers	Wens 25: "De beheerder kan overzichten generen van unieke bezoekers (inwoners en organisaties) van de applicatie niet zijnde gebruikers." lijkt strijdig met AVG-richtlijnen. Kan de opdrachtgever nader toelichten wat de doelstelling is en in hoeverre dit juridisch compliant is?	Met wens 25 wordt niet beoogd persoonsgegevens van individuele bezoekers te registreren of inzicht te verkrijgen in welke specifieke inwoner of organisatie de applicatie heeft bezocht. De doelstelling is uitsluitend om op geaggregeerd niveau inzicht te verkrijgen in het gebruik en bereik van de publieke applicatie, bijvoorbeeld het aantal unieke bezoeken of unieke bezoekers gedurende een bepaalde periode. De aangeboden oplossing dient deze functionaliteit privacyvriendelijk in te richten en te voldoen aan de toepasselijke AVG regelgeving. Waar mogelijk dient gebruik te worden gemaakt van geanonimiseerde of anderszins niet tot individuele personen herleidbare gegevens. Indien voor het bepalen van unieke bezoekers technische gegevens worden verwerkt die als persoonsgegevens kwalificeren, dient deze verwerking te voldoen aan de daarvoor geldende eisen, waaronder dataminimalisatie, doelbinding en passende bewaartermijnen. Wens 25 vereist derhalve geen identificatie van individuele inwoners of organisaties en geen rapportage op persoonsniveau.
27		Bijlage M	In de bijlagen is onder anderen bijlage M Format voor uitwerking subgunningscriteria BBV opgenomen. Hiermee wordt geïmpliceert dat inschrijvers hier gebruik van dienen te maken, kunt u dit bevestigen? Daarnaast vragen wij ons af of de vormgeving van het document dient te worden gevolgd (lettertype, lettergrote, koppen etc) of dat wij hier enige vormvrijheid in mogen nemen ten behoeve van het behouden van de leesbaarheid van het document. Tevens raden wij aan om toe te staan om aan het begin van het document een inhoudsopgave toe te voegen gezien de verwachte lengte van het document. Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met deze suggesties?	Ja. Inschrijvers dienen Bijlage M Format voor uitwerking subgunningscriteria BBV te gebruiken voor de uitwerking van de subgunningscriteria. De in Bijlage M opgenomen opbouw, volgorde en onderdelen dienen daarbij te worden gevolgd. Binnen deze structuur is enige vormvrijheid toegestaan ten aanzien van de opmaak, zoals lettertype, lettergrootte en visuele vormgeving, mits de leesbaarheid behouden blijft en de inhoud goed vergelijkbaar blijft met die van andere inschrijvers. Het is toegestaan om aan het begin van het document een inhoudsopgave toe te voegen. Deze inhoudsopgave telt niet mee voor een eventueel geldend maximum aantal pagina's, tenzij in de aanbestedingsstukken anders is bepaald. Het is niet toegestaan de inhoudelijke structuur van Bijlage M zodanig te wijzigen dat onderdelen worden weggelaten, samengevoegd of in een andere volgorde worden aangeboden waardoor de beoordeling wordt bemoeilijkt.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
28		procesplaat en rol van de diverse systemen	Wij hebben reeds de procesplaat ontvangen, wij vroegen ons af wat de rol is van de verschillende applicaties (zaaksysteem, sharepoint, RIS/BIS etc) binnen dit proces. Kunt u dit verder toelichten? Bijvoorbeeld door aan te geven welke medewerkers/gebruikers in welke applicatie (voorbeeld: raadsleden bereiden de vergaderingen voor in het RIS). Staat u overigens open voor suggesties om dit proces aan te scherpen en te fine tunen zodat deze beter op het nieuwe applicatie landschap aansluit?	De aanbestedende dienst heeft met de verstrekte procesplaat het huidige en beoogde proces op hoofdlijnen inzichtelijk gemaakt. Het is niet de bedoeling om vooraf per processtap, gebruikersrol of medewerker exact voor te schrijven in welke applicatie deze moet worden uitgevoerd. Uitgangspunt is dat de aangeboden oplossing aansluit op het beschreven bestuurlijke besluitvormingsproces en op het bestaande applicatielandschap, waaronder het zaaksysteem, SharePoint en het RIS/BIS. De precieze verdeling van functionaliteit over deze voorzieningen maakt onderdeel uit van de inrichting en implementatie van de oplossing. Zoals eerder aangegeven kan het procesonderdeel Opstellen collegevoorstel bijvoorbeeld in SharePoint of binnen de BBV oplossing worden ingericht, indien de aangeboden oplossing daarvoor passende functionaliteit biedt. De definitieve inrichting wordt tijdens de implementatie bepaald. De aanbestedende dienst staat open voor gemotiveerde voorstellen voor optimalisatie van het proces en de inrichting van het applicatielandschap, mits deze passen binnen de eisen en uitgangspunten van de aanbesteding. Dit betekent echter niet dat het proces of de scope tijdens de aanbesteding opnieuw ter discussie staat.
29		NVI 1 127	In antwoord 127 geeft u aan dat de gevraagde functionaliteit van de volledige aangeboden oplossing, inclusief de als eis opgenomen workflowfunctionaliteit, uiterlijk op 1 juni 2027 dient te zijn opgeleverd. Tegelijkertijd wordt binnen SGC2 een demonstratie gevraagd van de aangeboden oplossing, waarbij toekomstige functionaliteiten of roadmap-items niet worden meegenomen in de beoordeling. Kunt u verduidelijken hoe deze uitgangspunten zich tot elkaar verhouden? Begrijpen wij correct dat de demonstratie bedoeld is om de volwassenheid, gebruiksvriendelijkheid en werking van de huidige oplossing te beoordelen, terwijl binnen de implementatiefase tot 1 juni 2027 nog ruimte bestaat voor realisatie en verdere uitwerking van functionaliteiten en koppelingen die onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing? Wij kunnen ons voorstellen dat een dergelijke implementatieperiode gemeenten tevens de mogelijkheid biedt om tijdens de inrichting en implementatie nadere wensen en optimalisaties mee te geven, waardoor functionaliteiten beter aansluiten op de uiteindelijke behoeften van de organisaties. Kunt u aangeven of deze interpretatie juist is?	Gedeeltelijk. De demonstratie heeft tot doel de werking, volwassenheid en gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden oplossing te beoordelen op basis van functionaliteit die op het moment van inschrijving daadwerkelijk beschikbaar is. Toekomstige functionaliteit, ontwikkelvoornemens en roadmap-items worden niet in de beoordeling betrokken. Dit betekent niet dat de aangeboden oplossing op het moment van demonstratie reeds volledig gemeentespecifiek ingericht en technisch geïmplementeerd hoeft te zijn. Tijdens de implementatiefase is ruimte voor configuratie, inrichting, autorisaties, koppelingen, migratie en verdere uitwerking van de toepassing binnen de reeds aangeboden en beschikbare functionaliteit. Voor de als eis opgenomen functionaliteit, waaronder de workflowfunctionaliteit, geldt echter dat deze reeds onderdeel dient te zijn van de aangeboden oplossing. Functionaliteit die noodzakelijk is om aan een eis te voldoen mag niet pas na gunning worden ontwikkeld. Tijdens de implementatie kunnen de gemeenten binnen de kaders van de overeenkomst nadere keuzes maken over inrichting en configuratie en kunnen optimalisaties worden doorgevoerd. Dit biedt echter geen ruimte om na gunning nieuwe functionaliteit te ontwikkelen die noodzakelijk is om alsnog aan de bij inschrijving gestelde eisen te voldoen. De volledige aangeboden oplossing dient, met inbegrip van de vereiste inrichting en koppelingen, uiterlijk op 1 juni 2027 te zijn opgeleverd conform de eerder gegeven planning.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	conceptverwerkersoverenkomst NVI 70	een gezamenlijke oplossing/gedeelde omgeving.	In het antwoord geeft de aanbestedende dienst aan uit te gaan 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." Graag vernemen wij of de aanbestedende dienst hiermee ook een technische inrichting toestaat waarbij sprake is van: één en dezelfde applicatie/oplossing voor beide gemeenten; met twee volledig gescheiden inrichtingen/omgevingen (elk met een eigen database); die elk via een eigen, gemeentespecifieke URL wordt benaderd (bijvoorbeeld heemstede.naaminschrijver.nl en bloemendaal.naaminschrijver.nl). Kunt u bevestigen dat een dergelijke opzet - met gescheiden databases en gescheiden toegangs-URL's per gemeente, binnen dezelfde onderliggende oplossing - voldoet aan het gestelde uitgangspunt van "één gezamenlijke oplossing/gedeelde omgeving"? Of verstaat de aanbestedende dienst hieronder specifiek één gedeelde database en/of één gedeelde URL voor beide gemeenten samen?	Ja. De aanbestedende dienst bevestigt dat met één gezamenlijke oplossing/gedeelde omgeving niet wordt bedoeld dat beide gemeenten technisch noodzakelijkerwijs gebruik moeten maken van één gedeelde database en één gezamenlijke URL. Een technische inrichting waarbij beide gemeenten gebruikmaken van dezelfde onderliggende applicatie/oplossing, maar waarbij per gemeente sprake is van een afzonderlijke inrichting, een eigen database en een eigen gemeentespecifieke URL, is toegestaan, mits hiermee aan alle overige eisen van de aanbesteding wordt voldaan. Daarbij blijft uitgangspunt dat sprake is van één aangeboden oplossing en dat inrichting, configuratie, autorisaties, gegevensverwerking, beheer en rapportage per gemeente voldoende van elkaar kunnen worden onderscheiden en beheerd. Een dergelijke technische scheiding wordt derhalve niet als strijdig beschouwd met het eerder geformuleerde uitgangspunt van één gezamenlijke oplossing/gedeelde omgeving.
31	tarievenblad	tarieven per dienstverleningsrol	Wij danken de aanbestedende dienst voor de toelichting op de systematiek van de fictieve uren en begrijpen de wens om de tarieven voor aanvullende dienstverlening op objectieve wijze in de prijsbeoordeling te betrekken. Wij vragen echter aandacht voor de omvang van de gehanteerde fictieve uren, die naar onze mening niet in verhouding staat tot het doel dat ermee wordt gediend. Voor een objectieve vergelijking van de aangeboden tarieven volstaat in beginsel reeds het uitvragen van een uurtarief per dienstverleningsrol; hiermee is direct inzichtelijk welke inschrijver op dit onderdeel concurrerend is. Een aanzienlijk rekenvolume is daarvoor niet noodzakelijk en leidt er in de praktijk toe dat dit onderdeel een dominant en naar onze mening disproportioneel aandeel krijgt in de totale beoordelingsprijs, zeker in verhouding tot de overige onderdelen van de inschrijving. Daarnaast merken wij op dat de opdracht betrekking heeft op de afname van een SaaS-oplossing. Bij een SaaS-oplossing ligt het niet voor de hand dat doorontwikkeling, optimalisatie of aanpassing van de oplossing per individuele klant plaatsvindt; dit gebeurt bij een SaaS-product juist bij voorkeur centraal en gelijktijdig voor alle klanten, en niet als maatwerk specifiek voor de gemeenten Heemstede en Bloemendaal. Aanvullende dienstverlening in de vorm van maatwerk past daarmee niet goed bij het karakter van een SaaS-oplossing en zou naar onze mening zoveel mogelijk beperkt moeten blijven. Wij vragen de aanbestedende dienst daarom: 1 - Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat zij bij de uitvraag van deze opdracht uitgaat van een SaaS-oplossing, waarbij doorontwikkeling en optimalisatie in beginsel centraal en gelijktijdig voor alle klanten plaatsvinden, en waarbij maatwerk specifiek voor gemeente Heemstede-Bloemendaal zoveel mogelijk wordt vermeden?	Ja. De aanbestedende dienst gaat uit van een SaaS oplossing. Uitgangspunt is dat generieke productontwikkeling, onderhoud en optimalisatie van de standaardoplossing door Opdrachtnemer centraal worden uitgevoerd en waar van toepassing beschikbaar komen voor de klanten van Opdrachtnemer. Maatwerk in de vorm van klantspecifieke programmering of ontwikkeling van afzonderlijke functionaliteit voor de gemeenten Heemstede en Bloemendaal is niet gewenst. De gevraagde functionaliteit dient zoveel mogelijk binnen de standaardoplossing beschikbaar te zijn. Wel moet de oplossing voldoende ruimte bieden voor gemeentespecifieke inrichting en configuratie, bijvoorbeeld ten aanzien van processen, workflows, autorisaties, sjablonen, metadata, rapportages en koppelingen. Dit laat onverlet dat gedurende de looptijd aanvullende dienstverlening nodig kan zijn voor deze inrichting en configuratie, wijzigingen daarin, ondersteuning, advies, migraties, koppelingen, optimalisatie van het gebruik en eventuele uitbreidingen of verbreding van de dienstverlening binnen de kaders van de overeenkomst en de herzieningsclausule. Het SaaS karakter van de oplossing betekent daarom niet dat aanvullende dienstverlening gedurende de contractperiode op voorhand slechts in zeer beperkte omvang aan de orde kan zijn.

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	tarievenblad	tarieven per dienstverleningsrol	2 - Is de aanbestedende dienst, gelet op het bovenstaande en op het feit dat een uurtarief op zichzelf reeds voldoende vergelijkingsmateriaal biedt, bereid de fictieve uren substantieel te verlagen, bijvoorbeeld naar 10% van de huidige aantallen (Projectleider: 20 uur, Senior consultant: 150 uur, Junior consultant: 40 uur, Trainer/opleider: 120 uur)?	Nee. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de fictieve uren te verlagen naar 10% van de huidige aantallen. Zoals hiervoor toegelicht, gaat de aanbestedende dienst uit van een SaaS oplossing waarbij maatwerkprogrammering specifiek voor de gemeenten niet is gewenst. Dit laat echter onverlet dat gedurende de looptijd aanvullende dienstverlening nodig kan zijn voor onder meer inrichting en configuratie, wijzigingen in processen en autorisaties, koppelingen, migraties, ondersteuning, opleiding en training, advies, optimalisatie van het gebruik en eventuele verbreding van de dienstverlening binnen de kaders van de overeenkomst en de herzieningsclausule. De fictieve uren zijn opgenomen als uniform rekenvolume om de tarieven voor deze aanvullende dienstverlening op objectieve en onderling vergelijkbare wijze in de prijsbeoordeling te betrekken. Het enkele uitvragen van een uurtarief zonder rekenvolume biedt onvoldoende basis om het financiële effect van verschillen in tarieven tussen de onderscheiden rollen op consistente wijze in de totale beoordelingsprijs te verwerken. Het door inschrijver voorgestelde volume van 10% is gebaseerd op diens eigen inschatting en dienstverlening en kan niet als generiek uitgangspunt voor alle inschrijvers worden gehanteerd. De aanbestedende dienst handhaaft daarom de opgenomen fictieve uren. Hieraan kan geen afnameverplichting of afnamegarantie worden ontleend.
*	**	***		****