

**Aanbesteding** Social Intranet voor regio Westfriesland  
**Aanbestedende Dienst:** Regio Westfriesland  
**Referentie:** 2018-P27

**Omschrijving:**

De doelstelling van deze aanbesteding is om een regionale standaardapplicatie in te kopen voor een sociaal intranet. De applicatie moet bijdragen aan een verbeterde interne communicatie en de onderlinge samenwerking met de Westfriese gemeenten en aangesloten gemeenschappelijke regelingen.

**Toelichting:**

Hierbij de Nota van inlichting van de reeds beantwoorde vragen. De vragen die nog beantwoord moeten worden zal uiterlijk op 12 september worden gepubliceerd.

- Nr:**
- 10 **Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 SLA voor social intranet, Algemeen  
**Vraag**  
Hoe ziet Opdrachtgever haar SLA in relatie tot de SLA van Microsoft over het product Office 365? Wij kunnen alleen ondersteunend zijn en heeft enkel invloed op ontwikkelonderdelen die in eigen beheer zijn gemaakt.  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 06-09-2018  
Wanneer verstoringen aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Leverancier plaatsvinden kunnen wij de Leverancier ook niet voor verantwoordelijk houden.
- Nr:**
- 11 **Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage Overeenkomst Social Intranet, art. 16.3 Voorwaarden en overige afspraken  
**Vraag**  
Is Opdrachtgever bereid op te nemen dat 'een aaneenschakeling van gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis'? Indien nee, waarom niet?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 06-09-2018  
Ja enkel en alleen wanneer aantoonbaar gemaakt wordt dat de gebeurtenissen een relatie hebben met elkaar.
- Nr:**
- 12 **Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage Overeenkomst Social Intranet, art. 10.1 Exit-plan  
**Vraag**  
Inschrijver weet uit ervaring dat het ambitieus kan zijn dat een exit-plan binnen 4 weken na ondertekening opgesteld dient te zijn, vanwege het feit dat nog niet alle informatie die nodig is voor dit plan dan beschikbaar is. Om die reden verzoekt Inschrijver de termijn te wijzigen naar binnen 4 weken na oplevering. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 06-09-2018  
Artikel 10.1 wordt gewijzigd in:  
Leverancier verplicht zich om voor 1 april 2019 een exit-plan als bedoeld in artikel 22 GIBIT op te stellen. Het exit-plan wordt nader uitgewerkt in bijlage "Exit-plan".

**Nr:**

**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 11.5 Teruggave, vernietiging  
persoonsgegevens en overdracht

13

**Vraag**

Zoals eerder aangegeven kunnen dergelijke verzoeken nogal omvangrijk zijn, zodoende vind  
Inschrijver het niet redelijk om deze dienstverlening kosteloos uit te voeren. Inschrijver stelt  
voor dat alle verzoeken binnen redelijkheid en billijkheid zullen worden uitgevoerd, en dat  
Inschrijver bij meer omvangrijke verzoeken in overleg treedt met Verantwoordelijke en de  
kosten van deze verzoeken inzichtelijk maakt op basis waarvan Verantwoordelijke kan  
besluiten ze wel of niet uit te voeren. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden? Indien nee, wat  
stelt zij zelf voor?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee artikel blijft ongewijzigd. Inschrijver kan hiervoor zelf een financiële inschatting maken en  
dit opnemen in het Inschrijfformulier prijzenblad.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 11.2 Teruggave, vernietiging  
persoonsgegevens en overdracht

14

**Vraag**

Inschrijver ziet graag toegevoegd dat dit 'naar redelijkheid en billijkheid' zal geschieden als  
het gaat om het beschikbaar stellen van gegevens. Aanleveren in een ander formaat kan  
bewerkelijk zijn. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Ja.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 9.5 Aansprakelijkheid

15

**Vraag**

Inschrijver vind een dergelijk boetebeding niet passend in de samenwerking, een ook niet  
omdat in geval van overtreding ook het AP een boete oplegt. Gaat Opdrachtgever akkoord  
met het laten vervallen van dit artikel?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee het boetebedrag is al aangepast naar een proportioneel bedrag ten opzichte van de  
totale opdrachtwaarde.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 9.1 Aansprakelijkheid

16

**Vraag**

Verwerker mag vanuit haar concernrelatie geen onbeperkte aansprakelijkheid accepteren en  
stelt zodoende voor om voor wat betreft beperking van aansprakelijkheid aan te sluiten bij  
hetgeen in de hoofdovereenkomst is afgesproken met een vrijwaring voor boetes opgelegd  
door het AP voor zover deze schade aan Inschrijver verwijtbaar is. Kan Opdrachtgever  
hiermee akkoord gaan?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Ja. De genoemde onderdelen zijn aangepast met de tekst "met een maximum van vier maal  
de opdrachtwaarde".

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 8.3 Verzoeken van betrokkene

17

**Vraag**

Dit artikel is naar mening van Inschrijver niet relevant, aangezien zij niet direct met  
betrokkenen zal handelen maar al deze verzoeken via Verwerkingsverantwoordelijke zullen  
lopen. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met het laten vervallen van dit artikel?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee het is een wederzijdse verplichting, dus ook voor de verwerkersverantwoordelijke.

**Nr:****Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 8.2 Verzoeken van betrokkene

18

**Vraag**

Verwerker ziet de zinsnede "direct en kosteloos zijn medewerking" graag vervangen door 'binnen een redelijke termijn'. Het verwerken van gegevens valt onder de commerciële dienstverlening van Verwerker, zodoende zal zij dergelijke verzoeken niet kosteloos afhandelen maar tegen de overeengekomen tarieven. Verwerker merkt daarnaast op dat dergelijke verzoeken nog wel eens veel tijd in beslag kunnen nemen.

**Antwoord****Vrijgegeven:** 06-09-2018

Zinsnede wordt niet aangepast. Direct en kosteloos geeft aan dat verwerker hier een inspanningsverplichting heeft.

**Nr:****Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 5.1 Kennisgeving van beveiligingsincidenten en datalekken

19

**Vraag**

Deze zinsnede ("daarover onmiddellijk en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking") suggereert dat er 2 maal gemeld dient te worden. Is Opdrachtgever bereid 'en' te vervangen door 'doch'?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 06-09-2018

Ja.

**Nr:****Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 4.11 Beveiliging en controle

20

**Vraag**

Is Opdrachtgever bereid dit te wijzigen in: wordt 'naar redelijkheid en billijkheid' bepaald door Verwerkingsverantwoordelijke?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 06-09-2018

Ja.

**Nr:****Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 4.10 Beveiliging en controle

21

**Vraag**

Verwerker kan geen uitkomsten van onderzoeken ter beschikking stellen die door Verwerkingsverantwoordelijke zijn uitgevoerd. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord / dit artikel laten vervallen?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee. art. 4.10 slaat ook op de overige artikelen van Lid 4 waarvoor Verwerker verantwoordelijk is.

**Nr:****Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 4.6/4.7 Beveiliging en controle

22

**Vraag**

Bedoeld Opdrachtgever hier niet 'lid 5' bedoeld in plaats van 'lid 7'?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 06-09-2018

Ja

**Nr:**  
**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage Verwerkersovereenkomst, art. 2, lid 5 Onderwerp van de Verwerkersovereenkomst

23  
**Vraag**  
Naar mening van Inschrijver is hier sprake van een wederzijdse afhankelijkheid, is Opdrachtgever bereid dit artikel wederzijds te maken?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 06-09-2018  
Ja. Artikel is aangepast.

**Nr:**  
**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage Overeenkomst Social Intranet, art. 6 Social Return

24  
**Vraag**  
Bij het stellen van een SROI-eis is de aard van de opdracht van belang alsmede het feit dat deze verband houdt met de opdracht (advies CvA). Zowel deze opdracht als andere opdrachten die Inschrijver uitvoert voor haar klanten betreffen specialistische ICT-diensten, waarbij het tewerkstellen van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt een lastige opgave kan zijn voor Inschrijver. Zelf met de flexibiliteit om toenadering te zoeken bij bijvoorbeeld leveranciers en/of opdrachtgevers blijft dit een lastige opgave. Inschrijver is van mening dat de SROI-eis hiermee disproportioneel is. Wij verzoeken Opdrachtgever om de SROI-eis te laten vervallen of de mogelijkheid tot alternatieven te accepteren zoals bv. sponsoring, training, et cetera?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 06-09-2018  
SROI-eis wordt niet aangepast omdat het een inspanningsverplichting is voor de Leverancier. In overleg met de SROI coördinator wordt een daadwerkelijke invulling gegeven waarbij getracht zal worden om zo dit mogelijk bij de doelstelling te blijven.

**Nr:**  
**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 22.9 Overdracht ICT Prestatie

25  
**Vraag**  
Duidelijk moet wel zijn dat bij een dergelijke overdracht de kans bestaat dat licentievoorwaarden van derdenprogrammatuur een dergelijke overdracht niet toestaan. Is Opdrachtgever bereid om dat te accepteren en waarbij partijen, inclusief de rechthebbende op die derdenprogrammatuur alsdan in overleg treden over een te bereiken oplossing met als doel een overdracht?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 06-09-2018  
Ja.

**Nr:**  
**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 21 Controlerecht en medewerking audits bij Opdracht-gever

26  
**Vraag**  
Indien sprake zou zijn van een dergelijke controle ziet Inschrijver graag dat wordt opgenomen dat de derde de door inschrijver "gehanteerde voorschriften en aanwijzingen zal opvolgen." Is Opdrachtgever bereid dit op te nemen? Te denken valt bijv. aan het sluiten van een geheimhoudingsverklaring en het tijdens kantooruren uitvoeren van een dergelijke controle.  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 06-09-2018  
Nee. Dit is in artikel 21.4 afdoende geregeld.

**Nr:**  
**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 20.1 Opschorting

27

**Vraag**

Inschrijver ziet graag bevestigd worden dat een dergelijke plicht wederkerig is. Is Opdrachtgever daartoe bereid? Het zou meer evenwichtigheid in de juridische positie opleveren en meer recht doen aan een evenwichtige samenwerking.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee. Dit artikel gaat over opschorting van de verplichting van de Leverancier, dit kan niet wederkerig zijn.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 15.4 Geheimhouding

28

**Vraag**

Inschrijver verzoekt om de max. boete te wijzigen in EUR 25.000,- per overtreding. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee, de boete is al gemaximeerd tot 4 keer de Vergoeding.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 14.2 Verzekering

29

**Vraag**

Een dekking voor EUR 10 miljoen wordt zelfs bij hele grote Europese aanbestedingen niet gevraagd. Meestal is dat EUR 1,25 miljoen per jaar. Deze eis is disproportioneel en Inschrijver verzoekt dan ook om verwijdering ervan. De meeste inschrijvers zullen hier niet aan kunnen of willen voldoen is de verwachting overigens en aldus fungeert dit als een de facto selectie/gunningscriterium. Dat zou niet juist zijn. Zie ook de Gids Proportionaliteit in die zin.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

"De aansprakelijkheid is getoetst en voldoet aan de richtlijnen uit de gids proportionaliteit. De aansprakelijkheid is beperkt tot benoemde soorten schade en is bovendien gemaximeerd tot een bedrag dat in relatie staat tot de contractwaarde ( 4 keer de Vergoeding) . In veel overeenkomsten met kleine ICT Leveranciers zal de aansprakelijkheid lager zijn dan 5 mln. De 5 mln is er als maximum op verzoek van leveranciers aan de GIBIT toegevoegd. De vraag is of 5 mln. aansprakelijkheid hier aan de orde is. Bij een aansprakelijkheid van 5 mln wordt door verzekeraars als dekking 10 mln gehanteerd. Bij de totstandkoming van de GIBIT is deze verzekeraarheid getoetst. Daaruit kwam naar voren dat dit goed verzekeraar is."

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 13.2 Aansprakelijkheid

30

**Vraag**

Is Opdrachtgever bereid om deze beperking te wijzigen van viermaal in tweemaal en het maximum bedrag te wijzigen in EUR 1.250.000,- ? De aansprakelijkheid is wat inschrijver betreft disproportioneel. Omdat in de opsomming van de schadeposten ook veel indirecte schade posten zitten verzoekt inschrijver om de in sub iv, v, vi, vii en viii te verwijderen. Dergelijke schadeposten worden nagenoeg altijd als indirecte schade bestempeld en uitgesloten bijv. omdat de verzekeraarheid ervan niet mogelijk is of uitsluitend tegen zeer hoge kosten en dan nog alleen wanneer op eigen algemene voorwaarden wordt gecontracteerd. Verder verzoekt Inschrijver om op te nemen dat aansprakelijkheid voor overige indirecte schade zoals stagnatie of gederfde winst is uitgesloten. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel aan te passen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee. "De aansprakelijkheid is getoetst en voldoet aan de richtlijnen uit de gids proportionaliteit. De aansprakelijkheid is beperkt tot benoemde soorten schade en is bovendien gemaximeerd tot een bedrag dat in relatie staat tot de contractwaarde ( 4 keer de Vergoeding) . Bij deze aanbesteding zal de Vergoeding veel lager zijn dan 5 mln.

- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 12.2 Productmanagement
- 31  
**Vraag**  
Een dergelijke afspraak op voorhand als kosteloos kwalificeren houdt weinig rekening met het doorontwikkelen van innovatie en de daaraan verbonden kosten. Het staat ook haaks op het overheidsbeleid dat nu juist hoog inzet op innoveren. En omdat innovatie niet gratis is verzoekt inschrijver om in deze bepaling het woord kosteloos te verwijderen en om op te nemen dat eventuele kosten in overleg vastgesteld worden. Is Opdrachtgever daartoe bereid?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 06-09-2018**  
Nee. Het artikel spreekt reeds over de het geval dat Leverancier een bepaalde bespreking faciliteert waarbij tevens expliciet is gesteld dat dit voor een deel van de klanten kan gelden. Dit artikel beoogt dat indien Leverancier een overleg faciliteert waarbij Opdrachtgever genodigd is, dat Leverancier aan Opdrachtgever daar dan kosteloos en zonder beperkingen toegang toe verleent. Als voorbeeld van een dergelijke bijeenkomst wordt bijvoorbeeld gezien een bijeenkomst van een gebruikersvereniging.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage Gibit 2016, art. 11.1 Documentatie
- 32  
**Vraag**  
Wat begrijpelijk is voor de een zal dat niet ook voor de ander zijn. In die zin is deze garantie niet te geven. Ook een term als "voldoende" is te vaag en bron van discussie. Of documentatie geschikt zal blijven is niet te garanderen met name niet als bijv. ten aanzien van derdenprogrammatuur de documentatie wordt gewijzigd, zie ook art 11.3. Is Opdrachtgever bereid om met Inschrijver bij gunning hierover nadere afspraken te maken die op hoofdlijnen wel gelijk zijn maar waarbij vage en ruime normen worden geconcretiseerd?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 06-09-2018**  
Natuurlijk zal in de implementatiefase concrete afspraken hierover worden gemaakt en zal ook de documentatie door ons beoordeeld worden. Documentatie van derdenprogrammatuur blijft wel uw verantwoordelijkheid.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 10.1, V, Garanties
- 33  
**Vraag**  
Deze garantie kan Inschrijver alleen nakomen als wordt uitgegaan van ongewijzigde gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen dwz als wordt uitgegaan van de normen zoals die golden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst. Kan Opdrachtgever dat bevestigen?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 06-09-2018**  
Nee. De ICT Prestatie moet blijvend voldoen aan de gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen. Wanneer deze wijzigen zal uw applicatie hierop moeten worden aangepast.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 9.2, sub ii sub 2, Vergoeding, facturatie en betaling
- 34  
**Vraag**  
Is Opdrachtgever bereid om dit te wijzigen in die zin dat 70% wordt gewijzigd in 35% voor en 35% bij ingebruikname voor productieve doeleinden?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 06-09-2018**  
Nee artikel wordt niet aangepast.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 8.9 Onderhoud en ondersteuning, Preventief en Innovatief onderhoud

35

**Vraag**

Deze garanties zijn vaag en te ruim. Wat is immers tijdig? Wat is geschikt? Los daarvan kan Inschrijver niet instaan voor invloeden van derden als het gaat om sub ii bijv. Inschrijver stelt voor dat in overleg een relevant en smart geformuleerde garantieset wordt afgesproken. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee, artikel wordt niet aangepast. Wij zoeken een partner met wederzijds vertrouwen.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 8.1 Onderhoud en ondersteuning, algemeen

36

**Vraag**

Het uitgangspunt dat hier wordt gehanteerd acht inschrijver niet juist. Als er dus niks overeengekomen is, wordt er wel geacht dat er onderhoud uitgevoerd wordt. Opmerkelijk is dan dat dit tegen de in de overeenkomst genoemde tarieven zou moeten. Dat is vreemd want als er geen onderhoud is overeengekomen, dan is de kans groot dat er dus ook geen onderhoud tarieven zijn afgesproken. Juister is het als wordt neergezet dat er geen onderhoud plaatsvindt tenzij anders is overeengekomen. Kan Opdrachtgever dit bevestigen en/of aanpassen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee. De bepalingen in artikel 8 zien juist toe op de situatie dat er (bepaalde) zaken rondom onderhoud niet geregeld zijn in de Overeenkomst. Vandaar dat art 8.1 ook start met de verduidelijkende frase "Tenzij anders overeengekomen". Juist indien niets is afgesproken, dan biedt artikel 8 een vangnet hoe om te gaan met onderhoud. Hierbij is reeds in art 8.1 aangegeven dat dit is tegen een vergoeding. Het is dus geenszins de verplichting om bij gebrek aan afspraken hierover, alsnog een vergoeding hiertoe af te spreken.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 4.1 Uitvoering van de overeenkomst

37

**Vraag**

Inschrijver wil dat het uitgangspunt van fatale termijnen wordt gewijzigd in streeftermijnen waarbij middels een ingebrekestelling een dergelijke termijn alsnog het karakter van een fatale termijn kan verkrijgen. Partijen werken immers samen en daarbij past niet goed het rigide instrument van fatale termijnen en het direct in verzuim zijn. Is Opdrachtgever bereid dit aan te passen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee. Artikel 5.5 voorziet in het niet fatale karakter bij implementatie. Daaronder wordt ook voorzien de implementatiewerkzaamheden bij bijvoorbeeld een migratie (dat is immers de implementatie van een nieuwe/andere versie/omgeving).

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 3.5 Totstandkoming overeenkomst

38

**Vraag**

Is Opdrachtgever bereid om voor deze analyse te betalen? Zie ook art 4.2 waarin dit akkoord lijkt te zijn. Graag een bevestiging dat de kosten van een analyse ex art 3.5 ook vergoed worden.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Nee. De risicoanalyse is juist bedoeld om vooraf inzicht te krijgen in de voorziene risico's indien de ICT Prestatie bij Leverancier afgenomen wordt. Art 3.6 bepaald dat de reikwijdte hiervan beperkt is tot de stukken die de Opdrachtgever bij de aanbesteding verstrekt heeft. Op basis daarvan moet een aanbieder reeds kunnen aangeven welke risico's voorzien zijn en hoe zij beoogd daarmee om te gaan.

Overigens, het is mogelijk om aan te geven dat er na gunning nog een uitgebreidere risicoanalyse wordt gedaan conform art 4.2. Wanneer u hiervoor kosten in rekening wil brengen dan kunt u deze opvoeren bij de inschrijfstaat prijzenblad.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 1.23 Overeengekomen gebruik

39

**Vraag**

Overeengekomen gebruik wordt middels deze definitie zo opgerekt dat hier een bron van potentiële geschillen ligt. Immers, onder overeengekomen gebruik wordt nu ook gerangschikt het boogde gebruik zelfs als dat niet met zoveel woorden is vermeld. Inschrijver acht dit niet juist. Het overeengekomen gebruik is dat wat tussen partijen is afgesproken en niet wat de Opdrachtgever eigenlijk wilde of had gewild. Inschrijver stelt voor dat dit artikellid wordt verwijderd of zo wordt aangepast dat vast staat dat het gaat om het gebruik door Opdrachtgever van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Leverancier (op basis van de offerteaanvraag of andere aan de Overeenkomst voorafgaande documenten) bekend was.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Niet akkoord. Art. 1.23 wordt niet aangepast. Het beoogd gebruik is voldoende duidelijk gemotiveerd in de aanbestedingsstukken.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 1.15 Implementatie

40

**Vraag**

Inschrijver is van mening dat zij niet gehouden is, tenzij dat expliciet is overeengekomen, voor alle mogelijke noodzakelijke koppelingen zorg te dragen. Is Opdrachtgever bereid om de zinssnede: "het realiseren van de voor het Overeengekomen gebruik noodzakelijke Koppelingen" te laten vervallen dan wel te bevestigen dat inschrijver alleen verplicht is koppelingen te realiseren voor zover dat is overeengekomen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Niet akkoord. In de aanbestedingsstukken is voldoende duidelijk gemaakt welke noodzakelijke koppelingen moeten worden gerealiseerd.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Bijlage GIBIT 2016, art. 1.7 Derdenprogrammatuur

41

**Vraag**

Inschrijver stelt voor dat sub B in dit artikellid komt te vervallen omdat nagenoeg altijd wel ontwikkelingen aan of wijzigingen in betreffende programmatuur mogelijk zijn bijv. door add ons. Daarmee zou dan geen sprake meer zijn van derdenprogrammatuur hetgeen natuurlijk niet juist is, want bepalend daarvoor is wie de rechthebbende is.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Niet akkoord. Definitie geeft aan of Leverancier ontwikkelingen aan / wijzigingen in de programmatuur kan afdwingen.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 Overeenkomst Social Intranet

42

**Vraag**

Heeft de Opdrachtgever het recht om eenzijdig de samenwerking op te zeggen vóór 1 maart 2019?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-09-2018

Ja wanneer blijkt dat u zich niet houdt aan de contractuele verplichtingen.

Nr:

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** 2018-P27 SLA voor social intranet, Art 12, pag. 6 Boetes

43 **Vraag**  
Is Opdrachtgever het er mee eens dat verstoringen die zich buiten de invloedssfeer van inschrijver voordoen en toe te rekenen zijn aan de cloudprovider (Microsoft) buiten deze regeling moeten vallen?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 06-09-2018**  
Ja. Leverancier dit wel via rapportages aantoonbaar te maken.

**Nr:**  
**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 SLA voor social intranet, Art 11, pag. 6 Software onderhoud

44 **Vraag**  
Is Opdrachtgever het er mee eens dat als wijzigingen benodigd zijn aan maatwerk dat in opdracht van opdrachtgever gerealiseerd is door veranderende wettelijke bepalingen, dit niet voor rekening van inschrijver zal zijn?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 06-09-2018**  
Ja.

**Nr:**  
**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 SLA voor social intranet, Art 8, pag. 5 Productie en testomgeving

45 **Vraag**  
Is Opdrachtgever bereid een andere oplossing te accepteren met betrekking tot het beschikbaar hebben van zowel een test als productie omgeving door inschrijver waarmee het zelfde doel wordt bereikt, in verband met de mogelijke extra kosten die de voorgestelde oplossing met zich mee brengt?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 06-09-2018**  
Nee. Wel kunt u dit in het kansendossier opnemen.

**Nr:**  
**Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 SLA voor social intranet, Art 6, pag. 5 Service levels

46 **Vraag**  
Is Opdrachtgever bereid behandeling en reparatietijden aan te passen aan de tijden die inschrijver hanteert op basis van ervaring en voldoende dekking bieden voor het operationeel houden van de dienstverlening?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 06-09-2018**  
Nee. Dit om het gelijkheidsbeginsel te blijven hanteren.

**Nr:**  
**Categorie** Bewijslast  
**Betreft** Verklaring van toepasselijkheid

47 **Vraag**  
Wij dienen als leverancier een verklaring van toepasselijkheid af te geven. U heeft daarvoor een Excel-document vrijgegeven. Kunt u ons voorzien van invul- en/of aanleverinstructies voor de verklaring van toepasselijkheid?  
**Antwoord** **Vrijgegeven: 10-09-2018**  
In Kolom E van toepassing Ja/nee dient u in te vullen of de beheersdoelstelling van toepassing is. Kolom K is ingevuld met Ja/Nee maar is door u zelf aan te passen op uw situatie.  
Bij Nee in Kolom E dient u in kolom J Reden van uitsluiting aan te geven waarom de beheersdoelstelling niet van toepassing is.  
Bij Ja in kolom E dient u in kolom K Maatregel aan te geven welke beheersmaatregel u heeft genomen.

**Nr:**

- 48 **Categorie** Aanbestedingsprocedure  
**Betreft** Kansendossier  
**Vraag**  
U biedt de optie een kansendossier op te nemen. Zijn er restricties aan het kansendossier (bijvoorbeeld aantal pagina's)? En op welke positie in Tenderned dient het kansendossier te worden geüpload?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 10-09-2018  
Er zijn geen restricties aan het kansendossier. U kunt deze bij overige documenten uploaden.
- Nr:**
- 49 **Categorie** Aanbestedingsprocedure  
**Betreft** Livegang-momenten  
**Vraag**  
In de aanbestedingsleidraad wordt in paragraaf 1.1 genoemd dat iedere organisatie zelf het moment kan kiezen waarop zij overgaan op de gekozen oplossing. Het prijzenblad gaat echter uit van een vast moment, waar ook de verdeling van de regionale implementatiekosten op gebaseerd is. Worden de implementatiekosten anders verdeeld als organisaties afwijken van het instapmoment?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 10-09-2018  
Nee de regionale implementatiekosten worden niet anders verdeeld.
- Nr:**
- 50 **Categorie** Eisen en criteria  
**Betreft** Programma van Eisen  
**Vraag**  
U heeft een Bijlage Programma van Eisen toegevoegd. Is onze aanname correct dat u er van uitgaat dat de aangeboden oplossing voorziet in de eisen, maar dat leveranciers niet in hoeven te gaan op de wijze waarop hun oplossing voorziet in deze afzonderlijke eisen?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 10-09-2018  
Aanname is juist. Tussen de voorlopige gunning en definitieve gunning vragen wij de onderneming die de voorlopige gunning heeft gekregen om aan te tonen op welke wijze de eisen worden uitgevoerd. Dit document dient op 25 oktober in ons bezit te zijn. Op 30 oktober staat voornamelijk een verificatiegesprek gepland met de beoogde leverancier.
- Nr:**
- 51 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** 5.2 Subgunningscriteria - 5.2.1 Plan van Aanpak  
**Vraag**  
U vraagt om een plan van aanpak van maximaal 5 pagina's. Het aantal onderwerpen dat u behandelt wilt hebben beslaat alleen als samenvatting al 1 A4. Wij zijn -ook in uw eigen belang- van mening dat om deze onderwerpen goed te kunnen behandelen aanzienlijk meer ruimte nodig is. Kunt u hiermee akkoord gaan?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 10-09-2018  
Nee. Wij verwachten een kort en bondig plan. Een compleet implementatieplan volgt na opdracht.
- Nr:**
- 52 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Bijlage inschrijfformulier prijzenblad  
**Vraag**  
Klopt het dat er een klein foutje in cel F18 (bij WerkSaam F17) zit, waardoor de optelling niet klopt? Deze cel zou net als F17 (bij WerkSaam F16) de som moeten zijn van B18 en C18 (bij WerkSaam B17 en C17). Kunt u dit corrigeren?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 10-09-2018  
In kolom E4 en F4 dient u de jaarlijkse kosten in te voeren die hierna in de TCO berekening maal 2 worden gedaan. Gelet op uw uitleg kunnen wij geen foutje ontdekken.

- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Concept SLA - artikel 6 en 9
- 53 **Vraag**  
"De helpdesk van Leverancier zorgt ervoor dat alle meldingen in overeenstemming met artikel 5 en 6 worden behandeld." Hoe ziet de opdrachtgever dit in de praktijk voor zich; tabel prioriteit: prio 1 geeft een reparatie 24/7 aan en prio 2/3 een reparatie van 11/7 terwijl de reparatie op 11/5 een meer logische keuze is gezien de beschikbaarheidseisen gesteld in artikel 12. Deze reparatie-eis met bijhorende responstijden zijn ons inziens alleen haalbaar met grote investeringen aan de SLA-zijde (altijd ontwikkelaars beschikbaar houden) die gezien de doelgroep en beschikbaarheidsbelang van het platform de investering niet rechtvaardigen. Bent u bereid om de 24/7 qua reparatie en response/herstel tijd terug te brengen naar kantoor tijden of de eis in de beschikbaarheid genoemd in artikel 12?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 10-09-2018  
Nee de eis wordt niet aangepast. Volgens ons zijn er voldoende ondernemingen die hieraan kunnen voldoen. Wel kunt u dit punt opnemen in het kansendossier. Deze wordt zoals vermeld niet meegenomen in de beoordeling.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** 2018-P27 Concept SLA - artikel 8
- 54 **Vraag**  
"Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheren van de omgevingen." Is dat aanname correct dat dit moet zijn "Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren van de omgevingen." Of is er toch sprake van een On Premise hosting situatie?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 10-09-2018  
Aanname is correct. SLA is hierop aangepast.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden  
**Betreft** SLA
- 55 **Vraag**  
Leverancier wil een oplossing realiseren via configuratie van het Office 365 platform. De concept SLA van Regio Westfriesland is erg gericht op het onderhoud van een product, niet van een geconfigureerde oplossing. Staat Regio Westfriesland open voor een alternatieve SLA?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 10-09-2018  
Nee. Wel kunt u uw eigen SLA of aanpassingen op de SLA meenemen in het kansendossier.
- Nr:**
- Categorie** Planning  
**Betreft** Planning
- 56 **Vraag**  
De 'Nvl inschrijffase' wordt op 13 september a.s. bekend gemaakt om vervolgens 12 dagen erna de aanbestedingsstukken in te dienen. Wij vinden het tijdsbestek relatief vlot om een kwalitatief goede oplossing op papier uit te werken en derhalve vragen wij naar de mogelijkheden omtrent uitstel.
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 10-09-2018  
Wij verlenen geen uitstel. Vragen worden continu direct beantwoord.
- Nr:**
- Categorie** Eisen en criteria  
**Betreft** Projectaanpak
- 57 **Vraag**

De inschrijfleidraad benoemt niet specifiek een project aanpak. Wij zijn benieuwd in hoeverre Regio Westfriesland ervaring heeft met AGILE / Scrum en of er een voorkeur bestaat voor een bepaalde projectaanpak.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 10-09-2018

Wij hebben ervaring met AGILE / Scrum maar wij hebben geen voorkeur voor een bepaalde projectaanpak.

**Nr:**

**Categorie** Bewijslast

**Betreft** Demofilms

58

**Vraag**

Heeft u een voorkeurformaat waarin de demofilms moeten worden geüpload? En is er een maximum-bestandsgrootte?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 10-09-2018

Geen voorkeur. De bestandstypen die TenderNed accepteert zijn voldoende.

**Nr:**

**Categorie** Planning

**Betreft** Nota van Inlichtingen

59

**Vraag**

Is er ruimte voor een tweede vragenronde n.a.v. uw antwoorden op de vragen uit de eerste ronde? En wanneer kunnen wij uiterlijk al uw antwoorden op de eerste vragenronde (die op 10 september om 12:00 uur sluit) verwachten?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 10-09-2018

Op dit moment zijn de beantwoording van 56 vragen vrijgegeven. Deze kunt u al inzien via TenderNed. Vanmiddag zal er een Nota van inlichtingen worden gepubliceerd met de dan vrijgegeven antwoorden inclusief aangepaste documenten. Uiterlijk 12 september worden de laatste vragen beantwoord. Wanneer u nog vragen heeft op de beantwoorde vragen kunt u dit tot 12:00 uur vanmorgen doen.

**Nr:**

**Categorie** Eisen en criteria

**Betreft** Programma van eisen, eis 36, toegankelijkheids eis

60

**Vraag**

Voor Intranetten zijn de toegankelijkheids-eisen (WCAG 2.0) tot nu toe ook niet verplicht.

De nieuwe Europese richtlijn en de daarop gebaseerde Nederlandse wetgeving verplicht dat Intranetten en extranetten die vóór 23 september 2018 live zijn gegaan vanaf 23 september 2020 toegankelijk moeten zijn.

Intranetten en extranetten die na 23 september 2018 live gaan moeten vanaf 23 september 2019 volledig toegankelijk zijn. Dit laatste is natuurlijk hier van toepassing. Op onze roadmap staat dat het platform voor 23 september 2019 volledig toegankelijk moet zijn.

Het gaat echter niet alleen maar over het platform, ook de inhoud moet conform zijn, denk daarbij aan de toegankelijkheid (lees duidelijkheid) van teksten, het toevoegen van beschrijvingen bij alle afbeeldingen, het publiceren van beschrijvende transcripts van video's.

Indien het intranet moet voldoen aan de toegankelijkheids-eisen zal er dus ook vanuit de opdrachtgever een aanzienlijke inspanning gevraagd worden. We kunnen onze opdrachtgevers -indien gewenst- ook begeleiden bij dit proces.

( achtergrond: Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid d.d. 3 mei 2018 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-141.html> artikel 6 )

- a) Leveranciers en redactieteams bij overheden zijn zich op deze nieuwe situatie aan het voorbereiden en dat vraagt veel inspanningen. Bent u in dat licht bereid deze eis aan te passen naar de wettelijke datum van 23 september 2019?
- b) Moet het platform inclusief inhoud gecertificeerd worden en welke certificerende instanties zijn dan toegestaan?
- c) Aangezien beide partijen inspanningen zouden moeten doen om het platform te certificeren lijkt het ons logisch dat de kosten voor certificering gedeeld worden. Is dat ook uw zienswijze?

**Antwoord**

**Vrijgegeven: 10-09-2018**

- a) Nee, we willen meteen van start met een oplossing die aan de toegankelijkheids-eisen voldoet.
- b) We stellen geen regionale eis voor certificering. We moeten toegankelijk zijn conform de geldende standaard EN 301 549, en daarover een actuele toegankelijkheidsverklaring afgeven. Deze verklaring mag de gemeente zelf opmaken. Aanvullend is het aan iedere gemeente/deelnemende organisatie zelf om een keuze te maken voor certificering.
- c) Kosten van certificering zijn voor de gemeenten. Als er punten uit de certificering komen welke de techniek of het framework raken, dan dient de leverancier die betreffende punten kosteloos op te lossen en een eventuele hercertificering voor die punten te bekostigen.

Nr:

**Categorie** Eisen en criteria

**Betreft** Programma van Eisen

61

**Vraag**

Kunt u de gewenste situatie met de verschillende organisaties verduidelijken?

1. Gaat het in totaal om 6 intranetten (de gemeenten Hoorn, Koggenland, Opmeer, Medemblik en daarnaast de SED en Werksaam? Of krijgen de gemeenten Drechterland, Enkhuizen en Stedbroec ook elk een eigen intranet, naast de SED?

2. Kunt u gedetailleerd aangeven hoe u de opzet tussen deze intranetten voor u ziet?

a) In eis 5 geeft u aan dat medewerkers van alle deelnemende organisaties moeten kunnen samenwerken in groepen. Stel dat een medewerker van de gemeente Hoorn samenwerkt met een collega in de gemeente Medemblik. Is er dan een groep in Medemblik waar de medewerker van Hoorn toegang toe heeft, of is de integratie zo diep, dat in zowel in het intranet van Hoorn als dat in Medemblik dezelfde groep is. Of moet de medewerker van Hoorn inloggen bij het intranet van Medemblik?

b) zijn er items -zoals nieuws, mededelingen vacatures, agenda, marktplaats, algemene content, documentenberichten, tijdschriften- die voor alle organisaties of voor enkele organisaties zijn? moeten die worden gepubliceerd (vanuit één bron) naar de intranetten van die organisaties, of kunnen de medewerkers inloggen op een overkoepelend intranet, naast dat van hun eigen organisatie? Kunt u dat specificeren voor elk van de gevraagde items?

**Antwoord**

**Vrijgegeven: 10-09-2018**

- 1) Het gaat om 6 intranetten. SED heeft één intranet.  
2 a) Stel dat een medewerker van de gemeente Hoorn samenwerkt met een collega in de gemeente Medemblik. Dan is er in Medemblik een groep waar de medewerker van Hoorn toegang toe heeft, of andersom.  
2 b) De volgende onderdelen willen we in ieder geval vanuit één bron op de verschillende intranetten kunnen plaatsen: nieuws, vacatures en agenda-items.

**Nr:**

**Categorie** Eisen en criteria

**Betreft** Programma van eisen, eis 35 app

62

**Vraag**

Vraag: In de markt zijn veel verschillende interpretaties van mobiele toegang, met name van een app. Kunt u deze eis verder specificeren?

a) een app voor Android of iOS of beiden

b) een algemene app voor het platform of een eigen app?

Bij een algemene app krijgt u een download en button op de homepage voor het algemene platform, bij een eigen app heeft u een installatie en button met uw eigen logo. De eigen app heeft een behoorlijk kostenverhogend effect, vanwege de aanmelding bij de stores en het onderhouden van de specifieke software.

c) een eigen app per intranet, dus voor elke organisatie?

d) welke functionaliteiten moet de app minimaal bezitten? Denk bijvoorbeeld aan notificaties (ook als de app uitstaat) , tijdslijn, groepen, wie-is-wie, nieuws,...

e) moet de app ook voldoen aan eis 36?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 10-09-2018

a) beiden

b) die mag een algemene app zijn

c) algemene app waar iedere organisatie gebruik van kan maken.

d) de app heeft minimaal de volgende functionaliteiten: tijdslijn, groepen, collega's vinden, notificaties.

e) de mobiele app moet uiterlijk 23 juni 2021 voldoen aan de toegankelijkheidseisen.

**Nr:**

**Categorie** Eisen en criteria

**Betreft** Project 2018-P27 Bijlage Koppelingen met applicaties

63

**Vraag**

U geeft een overzicht van direct en toekomstig gewenste koppelingen. Niet bij alle koppelingen staat een koppelmethode. Kunnen we ervan uitgaan dat elke applicatie waarmee gekoppeld moet worden voorzien is van een gestandaardiseerd koppelveld? Of kan het ook gaan om een eenvoudige link? Kunt u per koppeling kort aangeven hoe u de koppeling voor u ziet?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 10-09-2018

De huidige koppelingen kunnen via een link geregeld worden. Bij toekomstige koppelingen gaat het om links en standaardkoppelvelden.

**Nr:**

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Hfdst. 1, § 1.1, pag. 3 Algemeen

64

**Vraag**

Is Aanbestedende dienst voornemens (delen van) het Social Intranet beschikbaar te stellen aan externe doelgroepen anders dan de deelnemers in Regio Westfriesland?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 10-09-2018

Nee, dit zijn we niet van plan.

**Nr:**

**Categorie** Contractvoorwaarden

**Betreft** Verwerkersovereenkomst

**Vraag**

Welke modelovereenkomst ligt aan de gestuurde verwerkersovereenkomst ten grondslag? Van gemeentelijke prospects en opdrachtgevers ontvangen wij doorgaans de standaard verwerkersovereenkomst van de IBD als uitgangspunt. Deze uniformiteit maakt het mogelijk om in alle redelijkheid over dit onderwerp te overleggen, zonder steeds telkens een uniek documenten te moeten laten beoordelen door een (kostbare) ter zake kundige. In dat licht willen wij vragen om de Standaard Verwerkersovereenkomst van 08-2018 van de IBD als uitgangspunt te nemen.

De VNG zegt hierover: "De standaard wordt gebruikt (aanvullend op een hoofdovereenkomst) om nadere afspraken te maken over de omgang met persoonsgegevens, uiteraard volgens de wettelijke verplichtingen. Gemeenten en leveranciers zijn in principe verplicht gebruik te maken van de standaard. Als partijen dat niet doen, of wijzigingen aanbrengen, moeten zij gemotiveerd vastleggen waarom zij de standaard niet gebruiken, dan wel daarvan afwijken."

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 10-09-2018

Nee. Op dit moment mogen wij alleen gebruik maken van de regionale standaard verwerkersovereenkomst zoals deze als bijlage is toegevoegd.