



EUROPESE AANBESTEDING
APPLICATIE WERK & INKOMEN
GEMEENTE HOEKSCHÉ WAARD

TWEEDE NOTA VAN INLICHTINGEN

Datum: 15 april 2021

Versie: 1.0

Status: definitief

1 BESCHRIJVEND DOCUMENT:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
1.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10	3.20.5.12.d	Is de aanname correct dat inschrijver voor een omissie in de inschrijving in de gelegenheid wordt gesteld deze te herstellen?	Uw aanname is niet (geheel) correct. In bepaalde gevallen zal een Inschrijver inderdaad in de gelegenheid worden gesteld kleine gebreken c.q. kennelijke vergissingen of kennelijk materiële fouten te herstellen. Dat is echter niet altijd zo. Aanbestedende dienst verwijst u korthedshalve naar de definitie van “omissie” op pagina 22 van het Beschrijvend document. Met name indien de omissie een ontbrekend stuk (of ontbrekende informatie) betreft dat (die) door Inschrijver op straffe van uitsluiting dient te worden verstrekt, is herstel niet mogelijk.
2.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk, 3	Om een goed verdiepend beeld te krijgen van het klantprofiel zijn “softe” kenmerken zoals psychische- en fysieke belastbaarheid, essentieel. Kunt u bevestigen dat dit “verplichte” soft kenmerken zijn om goed te kunnen matchen op beroepen en vacatures?	Dat kan Aanbestedende dienst bevestigen. Inzicht in belemmeringen hebben, is een onderdeel van het effectieve matchingsproces.
3.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10,	Geconformeerde Wensen 3.	Om een goede match te kunnen maken heb je vacatures nodig. Bedoelt u hiermee dat, naast toevoegen van vacatures in eigen beheer, alle vacatures van werkgevers zoals deze op internet te vinden zijn makkelijk dienen te ontsluiten binnen de applicatie?	Het ontsluiten van de vacatures hoeft niet in de applicatie zelf plaats te vinden; het is een wens om wel de registratie in de applicatie te doen. Middels registratie ontstaat er een compleet klantbeeld.
4.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk, 24	Klant zoekt werk maar werkgevers zoeken kandidaten. Is het wenselijk dat accountmanager dan wel werkgevers zelf kandidaten kunnen zoeken uit jullie klantenbestand?	Een accountmanager/WSP moet een selectie kunnen maken van kandidaten die aan de wens/eis van een werkgever voldoen. Deze kandidaten worden vervolgens aan de werkgever voorgesteld waarop de werkgever zelf een keus kan maken. Werkgevers kunnen nooit zelf in de applicatie.

GEMEENTE HOEKSCHÉ WAARD, EUROPESE AANBESTEDING APPLICATIE WERK & INKOMEN

EERSTE NOTA VAN INLICHTINGEN, 24 MAART 2021, DEFINITIEF (VERSIE 1.0)

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
5.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Kunt u aangeven of u deze stelling deelt in uw werkwijze: <i>“Naast internet vacatures haalt de accountmanager en/of WSP ook “eigen” vacatures op binnen de applicatie om op te kunnen matchen”</i>	Zie het antwoord op vraag 3.
6.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Om een goed klantbeeld (intrinsieke motivatie, interesses etc.) te krijgen zou je ook online testen en assessment moeten kunnen aanbieden aan de klant/werkzoekende. Behoort dit onderdeel binnen de scope?	Uitgangspunt van de casussen is, dat Inschrijvers de Aanbestedende dienst juist vanuit hun eigen expertise én kenmerken van de aangeboden Applicatie inzicht geven in de wijze waarop de afwikkeling van een casus met behulp van de door hen aangeboden Applicatie toegevoegde waarde biedt aan het bedrijfsproces van Aanbestedende dienst. Om Inschrijvers de mogelijkheid te geven zich daar te kunnen onderscheiden, schrijft Aanbestedende dienst niet volledig in detail voor wat zij in de casussen geadresseerd wenst te zien. Wat de beoordeling van de casussen betreft, geldt daarbij uiteraard wel dat hoe kwalitatief beter, klantvriendelijker en flexibeler (waaronder ook effectiever en efficiënter) de Applicatie het bedrijfsproces van Aanbestedende dienst ondersteunt, hoe beter dit zal worden gewaardeerd.
7.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Is het gewenst dat de applicatie leefgebieden via een digitale zelfintake inventariseert én op basis van deze intake een digitaal plan van aanpak genereert per kandidaat? Dit om de grote groep kandidaten op de onderste participatietredes, die (nog) niet volledige kunnen (leren)werken, efficiënt in kaart brengen te activeren en te monitoren.	Zie het antwoord op vraag 6.
8.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Is het gewenst dat de ‘softe’ kenmerken zoals competenties kunnen worden afgestemd op de regionale arbeidsmarkt, loonwaarde meting en certificering mogelijkheden? Dit om dubbeling qua intake en diagnose	Zie het antwoord op vraag 6.

GEMEENTE HOEKSCHÉ WAARD, EUROPESE AANBESTEDING APPLICATIE WERK & INKOMEN

EERSTE NOTA VAN INLICHTINGEN, 24 MAART 2021, DEFINITIEF (VERSIE 1.0)

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
			te voorkomen en het doorstroom- en plaatsingsproces te versnellen.	
9.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Is het gewenst dat de applicatie de kortste weg naar werk vaststelt/voorstelt per kandidaat? Zodat de consultants nog efficiënter gaan werken.	Zie het antwoord op vraag 6.
10.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Is het gewenst dat de applicatie de consultants ondersteunt met het SMART en doelgericht maken van het plan van aanpak per kandidaat? Zodat de consultants, jobcoaches en sociale partners de kortste route naar werk efficiënt realiseren.	Zie het antwoord op vraag 6.
11.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Is het gewenst dat consultants via de applicatie inzicht hebben in de beschikbare leerwerkplekken in de regio en daarbij diverse re-integratie activiteiten kunnen inplannen voor interne/externe jobcoaches en praktijkopleiders? Zodat overleg momenten worden gereduceerd en jobcoaches en praktijkopleiders direct inzicht hebben wat de opdracht is.	Zie het antwoord op vraag 6.
12.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	- Is het gewenst dat interne en externe jobcoaches en praktijkopleiders AVG proof inzicht krijgen in de ontwikkelgebieden en toegang hebben tot ontwikkeltools én voortgang digitaal kunnen vastleggen? Zodat overleg momenten worden gereduceerd en jobcoaches en praktijkopleiders direct inzicht hebben wat de opdracht is.	Zie het antwoord op vraag 6.
13.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Is het gewenst dat consultants de zelfintake en voortgang van leefgebied activering via de applicatie kunnen monitoren? Zodat kandidaten met leefgebied problematiek in beeld blijven en snel duidelijk is wanneer een kandidaat kan doorstromen of uitstromen.	Zie het antwoord op vraag 6.
14.	Beschrijvend document W&I-	Casus werk	Is het gewenst dat de applicatie de sociale partners zoals wijkteams en beschutte werkplekken kan ondersteunen	Zie het antwoord op vraag 6.

GEMEENTE HOEKSCHÉ WAARD, EUROPESE AANBESTEDING APPLICATIE WERK & INKOMEN

EERSTE NOTA VAN INLICHTINGEN, 24 MAART 2021, DEFINITIEF (VERSIE 1.0)

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
	applicatie_10, Bijlage D		met activering van leefgebieden en leermiddelen/ontwikkeltools? Waardoor direct en doelgericht wordt gewerkt aan leefgebied problematiek en tijd wordt bespaart.	
15.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Is het gewenst dat de applicatie beschikt over een bibliotheek met ontwikkeltools/leermiddelen biedt waarmee arbeidsmarkttoeleiding en arbeidsontwikkeling wordt ondersteund? Waardoor jobcoaches en praktijkopleiders direct en doelgericht aan de slag kunnen met arbeidsontwikkeling en tijd wordt bespaart.	Zie het antwoord op vraag 6.
16.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Is het gewenst dat de applicatie certificaten genereert (bijvoorbeeld praktijkverklaringen, praktijkbewijzen, MKB goedwerknemerschap) op basis van ontwikkelresultaten, waardoor kandidaten aantoonbaar sneller en duurzamer doorstromen naar de arbeidsmarkt?	Zie het antwoord op vraag 6.
17.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Is het gewenst dat de gemeente(n) met de applicatie de sociale partners en werkgevers in de regio kan ondersteunen m.b.t. het organiseren en uitvoeren van praktijkleren met ontwikkeltools en certificering mogelijkheden. Waarbij consulenten en jobcoaches digitaal voortgang kunnen volgen en proactief kunnen bijsturen? Dit om de kosten van arbeidsontwikkeling te reduceren, het door- en uitstroomproces versnelt en uitval afneemt.	Zie het antwoord op vraag 6.
18.	Beschrijvend document W&I-applicatie_10, Bijlage D	Casus werk	Is het gewenst dat de applicatie SRG statistieken automatisch vastgelegd als deelnemers leer/werkopdrachten of re-integratie activiteiten uitvoeren? Waardoor administratielast voor consulenten wordt gereduceerd.	Zie het antwoord op vraag 6.

2 PROGRAMMA VAN EISEN:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:											
19.	BIJLAGE D1_Programma van Eisen ICT Werk en Inkomen_v12	Eis rij 94: De applicatie biedt de mogelijkheid om 'softe' kenmerken te registreren	Is het voor u acceptabel om de sociale omstandigheden te vertalen naar de trede van de participatieladder of leefgebieden?	Zie het antwoord op vraag 6.											
20.	BIJLAGE D1_Programma van Eisen ICT Werk en Inkomen_v12	Doorlopende diensten – Support	Kunt u meegaan in de onderstaande criteria voor het vaststellen van een prio 1 verstoring op basis van de urgentie en impact tabel? <table><tr><th colspan="2">Urgentie</th><th>Impact</th></tr><tr><th>Categorie</th><th>Workaround beschikbaar</th><th>Gehele Organisatie</th></tr><tr><td rowspan="2">Primair proces, security of privacy incident</td><td>Nee</td><td>Prio 1</td></tr><tr><td>Ja</td><td>Prio 2</td></tr></table>	Urgentie		Impact	Categorie	Workaround beschikbaar	Gehele Organisatie	Primair proces, security of privacy incident	Nee	Prio 1	Ja	Prio 2	Deels akkoord. Aanbestedende dienst kan met het voorstel meegaan, onder de voorwaarde dat bij security-, privacy- en primair proces incidenten het risico en/of de gevolgen van de betreffende verstoring te allen tijde ook afgedekt en/of weggenomen worden door de workaround. De workaround moet bovendien binnen de prio 1 oplostermijnen zijn gerealiseerd.
Urgentie		Impact													
Categorie	Workaround beschikbaar	Gehele Organisatie													
Primair proces, security of privacy incident	Nee	Prio 1													
	Ja	Prio 2													

3 OVEREENKOMST:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
21.	(concept) Overeenkomst	Artikel 3.2	Dit is voor inschrijver onacceptabel. U verlangt diverse garanties, bijvoorbeeld een garantie tot het afronden van de implementatie uiterlijk op 17 december. Op het moment dat inschrijver vanwege een overmachtssituatie deze implementatie niet haalt is het buiten proportie dat u zich kan beroepen op een dergelijke garantie. Voorts geeft u hiermee de huidige leverancier een substantieel voordeel aangezien dergelijke garanties voor hem in mindere mate een rol spelen hetgeen in strijd is met het gelijkheidsbeginsel. Daarom wil ik u nogmaals verzoeken te bevestigen dat ondanks een garantieverplichting een beroep op overmacht open staat. Zo niet, kunt u toelichten waarom om van mening bent dat dit niet in strijd is met het proportionaliteit en gelijkheidsbeginsel?	Aanbestedende dienst verwijst u korthedshalve naar haar antwoord op vraag 26 van de eerste Nota van Inlichtingen. Daarin heeft Aanbestedende dienst reeds toegezegd het bepaalde in artikel 3.2 als volgt te wijzigen: <i>3.2. De door Leverancier te leveren ICT Prestatie zal voldoen aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen 2020-2 en overige normen zoals opgenomen in de GIBIT 2020 en in de in artikel 1.1. genoemde documenten.</i> Met deze aanpassing van artikel 3.2 zijn de garanties vervangen door resultaatsverplichtingen, waarbij een beroep op overmacht dus mogelijk is. Voorts geeft uw opmerking ten aanzien van de huidige leverancier blijk van een onjuiste opvatting van het gelijkheidsbeginsel. Wat betreft de voorgestelde uiterste acceptatiedatum (niet voor niets grijs gearceerd tussen “haken”) zoals bedoeld in artikel 6.3, verwijst Aanbestedende dienst u graag naar het antwoord op vraag 23 van deze Nota van Inlichtingen en het antwoord op vraag 47 van de eerste Nota van Inlichtingen.
22.	(concept) Overeenkomst	Artikel 3.2	U verlangt van inschrijver diverse garanties, onder andere een garantie voor het halen van de implementatietermijn. Het is voor inschrijver onacceptabel dat haar aansprakelijkheid in een dergelijk geval in zijn geheel niet beperkt is. Hiermee kunt u doormiddel van een	Akkoord. Aanbestedende dienst kan bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13 GIBIT ook van toepassing is op garanties.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
			garantiebepaling de aansprakelijkheidsbeperking gemakkelijk omzeilen hetgeen een in onbeperkte aansprakelijkheid zal resulteren. Kortheidshalve verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel. Wij willen u derhalve verzoeken te bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13 GIBIT ook van toepassing is op garanties. Zo niet, bent u bereid hier gezamenlijk advies over in te winnen bij de commissie van aanbestedingsexperts?	Onder verwijzing naar het antwoord op vraag 25 van de eerste Nota van Inlichtingen, merkt Aanbestedende dienst ten overvloede nog op, dat dit niet geldt voor vrijwaringen (jegens claims van derden).
23.	(concept) Overeenkomst	6.4, 8.1, onder a, b, c, en d	Dank voor uw toelichting. Inschrijver begrijpt uw belang bij een correcte naleving van de afspraken. Inschrijver begrijpt ook dat u hierin wenst te sturen. Volgens inschrijver zou deze sturing echter niet alleen met boetes bewerkstelligd hoeven te worden, zoals zij in haar toelichting reeds aangaf geeft de wet u voldoende gereedschap om inschrijver tot correcte nakoming van haar verplichten te bewegen. Tevens kunt u zich afvragen in hoeverre het legitiem is dat wanneer schade niet aangetoond kan worden deze verhaald wordt op inschrijver, die doorgaans deze schade doorgaans ook niet onder haar verzekering kan claimen. Hierdoor bestaat de kans dat u zich verrijkt in plaats van dat er schade 'vergoed' wordt. Daarnaast zijn risico's van boetes normaliter niet in de prijs verdisconteerd, een hogere potentiële aansprakelijkheid zal in beginsel leiden tot een hogere inschrijfprijs wat ook niet in uw voordeel is. Wel is inschrijver blij te vernemen dat u bereid bent de boetebepalingen eventueel te herzien. Inschrijver zal dit trachten te doen met de door u gegeven handvatten	Reactie met betrekking tot artikel 6.3 / 6.4: Aanbestedende dienst is bereid om Inschrijvers met betrekking tot artikel 6.3 / 6.4 van de Overeenkomst tegemoet te komen in die zin, dat zij bereid is de garantie van artikel 6.3 te wijzigen in een resultaatsverplichting, zodat ook een beroep op overmacht mogelijk wordt. Artikel 6.3 wordt dan als volgt geformuleerd: <i>"6.3. Leverancier is <u>ervoor verantwoordelijk</u> dat de Acceptatie uiterlijk op de uiterste acceptatiedatum, zoals door Partijen overeengekomen in het Implementatieplan, zal hebben plaatsgevonden. Deze uiterste acceptatiedatum wordt niet later vastgesteld dan [17 december 2021] en heeft het karakter van een fatale termijn".</i> Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de Overeenkomst. Daarbij wijst Aanbestedende dienst Inschrijvers graag nog op het volgende:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
			waarbij zij verzoekt bovenstaande argumenten in acht te nemen.	Aanbestedende dienst beoogt een professionele Leverancier te verwerven, die goed thuis is in de processen binnen de gemeentelijke overheid en zich terdege bewust is van het belang dat Aanbestedende dienst heeft bij een tijdige acceptatie van de hier gevraagde Applicatie. Aanbestedende dienst mag dan ook van Inschrijvers verwachten, dat deze beschikken over de expertise om – in het geval een tijdige oplevering en acceptatie onverhoopt vertraging zouden (kunnen) ondervinden – te waarborgen dat Aanbestedende dienst de applicatie toch medio januari operationeel kan inzetten. Dat zou bijvoorbeeld kunnen door bepaalde minder essentiële modules in overleg met Aanbestedende dienst pas in een later stadium op te leveren. Reactie met betrekking tot artikel 8.1: Aanbestedende dienst verschilt met vraagsteller van mening over de vraag hoe praktisch het is om het wettelijk instrumentarium toe te passen om een inschrijver tot correcte nakoming te bewegen. Niet voor niets wordt het gebruik van contractuele compenserende maatregelen, al dan niet als ‘stok achter de deur’ veelvuldig toegepast. Aanbestedende dienst is daarbij wel met u eens dat een en ander proportioneel dient te zijn. Aanbestedende dienst spreekt dan ook niet voor niets over ‘compenserende maatregelen’, waar vraagsteller met betrekking tot artikel 8.1 – haars inziens ten onrechte – over ‘boetes’ spreekt. Wat betreft de verzekeraarbaarheid van toerekenbaar tekortschieten het volgende. Het enerzijds niet-leveren

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
				(wanpresteren) en het anderzijds geconfronteerd met een compensatie op de overeengekomen opdrachtsom, is op verschillende manieren verankerd in ons rechtssysteem en valt logischerwijze veelal niet onder een bedrijfsverzekering. Anders zou er inderdaad snel sprake zijn van een ‘verrijking’, maar dan aan de zijde van Inschrijver/Leverancier. Tot slot weerspreekt Aanbestedende dienst uw stelling als zou het toepassen van een compenserende maatregel in de vorm van een gefixeerde schadevergoeding niet legitiem zijn, omdat de schade dan niet aangetoond zou kunnen worden. In het onderhavige geval is het immers evident dat Aanbestedende dienst schade lijdt als bepaalde serviceniveaus niet worden gerealiseerd. Er is dan simpelweg teveel betaald voor hetgeen is geleverd. Een gefixeerde schadevergoeding zoals bedoeld in artikel 8.1 maakt voor beide partijen vooraf duidelijk waartoe een onvoldoende presteren in de praktijk zal leiden. Dat voorkomt veel discussie achteraf over de hoogte van een eventuele schadevergoeding en draagt bij aan een transparante en goede samenwerking. Van een (potentiële) ‘verrijking’ aan de kant van de Aanbestedende dienst is dus geen sprake.
24.	(concept) Overeenkomst	Artikel 6.4	Dank voor uw reactie. Inschrijver kan zich vinden in uw toevoeging. Zij zou daarnaast graag zien dat wanneer de applicatie in gebruik is genomen en acceptatie op grond van enkele kleine onderdelen niet afgerond wordt deze boetebepaling niet getriggerd wordt. Daarnaast ziet	Deels akkoord. Wat betreft ‘kleine onderdelen’ verwijzen wij u korthedshalve naar het bepaalde in het hier eveneens toepasselijke artikel 7.8 GIBIT 2020:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
			inschrijver graag een vermindering van het maximale bedrag tot €10.000,-. Boven dit bedrag zou in staat moeten zijn u schade aan te tonen. Indien u daarin niet slaagt kunt u zich ook afvragen in hoeverre het proportioneel is een dergelijke boete te vorderen.	7.8 Gebreken die (individueel noch gezamenlijk) niet in de weg staan aan het gebruik voor productieve doeleinden van (het betreffende onderdeel van) de ICT Prestatie, kunnen geen grond vormen voor niet-Acceptatie, onverminderd de verplichting van Leverancier om die op korte termijn te herstellen. Aanbestedende dienst kan derhalve bevestigen dat zij de boetebepaling van artikel 6.4 niet zal inroepen, op het moment dat kleine Gebreken of restpunten het in productie nemen niet in de weg staan. Aanbestedende dienst zal voor uw gemoedsrust aan artikel 6.3 van de Overeenkomst nog het volgende toevoegen: [..]. <i>Het bepaalde in artikel 7.8 GIBIT is overeenkomstig van toepassing.</i> Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de Overeenkomst. Wat betreft het maximale boetebedrag in artikel 6.4 is Aanbestedende dienst niet bereid dit te verlagen en houdt Aanbestedende dienst vast aan een maximum bedrag van EUR 25.000,-.
25.	(concept) Overeenkomst	Artikel 8	Kunt u bevestigen dat wanneer de afgesproken service levels uit dit artikel niet gehaald worden door overmacht, deze boetes niet opeisbaar zijn?	Dat kan Aanbestedende dienst bevestigen.
26.	(concept) Overeenkomst	8.1 onder a	Wij verzoeken u de boetebedragen te halveren. Hiermee heeft u een stok om mee te slaan en kunt u, indien u meent dat uw schade meer bedraagt dan de geïnde boetes, inschrijver hiervoor aansprakelijk stellen. Daarnaast verzoeken wij u een maximumboete op te	Akkoord. Aanbestedende dienst zal de in artikel 8 onder a genoemde boetebedragen halveren en deze bovendien maximeren tot EUR 10.000,-.

GEMEENTE HOEKSCHÉ WAARD, EUROPESE AANBESTEDING APPLICATIE WERK & INKOMEN

EERSTE NOTA VAN INLICHTINGEN, 24 MAART 2021, DEFINITIEF (VERSIE 1.0)

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
			nemen van €10.000,-. Een onbeperkt boetebeding is immers buitenproportioneel.	Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de Overeenkomst.
27.	(concept) Overeenkomst	8.1 onder a	Kunt u bevestigen dat deze uptime pas wordt berekend vanaf het moment van implementatie, dan in het geval de implementatie om welke reden dan ook niet gehaald wordt er geen sprake kan zijn van downtime?	Dat kan Aanbestedende dienst bevestigen. De uptime zal worden berekend vanaf het moment dat de Applicatie is geaccepteerd of operationeel in gebruik is genomen (welk van deze twee momenten het eerst plaatsvindt).
28.	(concept) Overeenkomst	8.1 b)	8.1 onder b: Ondanks dat leverancier eerst in de gelegenheid wordt gesteld om haar dienstverlening te verbeteren blijft een dergelijke vaste compensatie van 10% onacceptabel voor inschrijver en houdt deze bepaling geen rekening met de mate van de schending. Deze boetebepaling is dan ook buitenproportioneel zonder dat u uw schade voor een dergelijke tekortkoming kunt aantonen. Inschrijver wilt u daarom alsnog dringend verzoeken deze bepaling te laten vervallen temeer u reeds op grond van 8.1 onder a voldoende sturingsmiddelen heeft en een cumulatie van boetes niet proportioneel is. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan toelichten waarom u een dergelijk vaste boete van 10% plus cumulatie proportioneel acht?	Deels akkoord. Aanbestedende dienst begrijpt uw standpunt ten aanzien van een vaste compensatie. Aanbestedende dienst is daarom bereid de vaste compensatie van 10% te wijzigen in een compensatie van <i>maximaal</i> 10%. Op die wijze zijn partijen in staat een voor beide partijen aanvaardbare c.q. proportionele compensatie vast te stellen. Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de Overeenkomst. Wat betreft de cumulatie van boetes verwijst Aanbestedende dienst u korthedshalve naar het antwoord op vraag 32.
29.	Bijlage J Model-Overeenkomst	8. Compenserende maatregelen onder B	Inschrijver stelt volgende toevoeging voor onder art. 8 Compenserende maatregelen, onderdeel b: "Laatst genoemde compensatie bedraagt alsdan op kwartaalbasis tenminste 10% van de per kwartaal door Leverancier gefactureerde vergoeding van het desbetreffende	Niet akkoord Zie het antwoord op de voorgaande vraag.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
			onderdeel per specificatie in bijlage C Prijzenblad van de inschrijving”	
30.	Bijlage J Model-Overeenkomst	8. Compenserende maatregelen onder C	Als een verstoring het gevolg is van een fout in de programmatuur waardoor een on-premise applicatie aangepast dient te worden zal dit altijd langer duren dan de gewenste oplostijd van 1.5 uur aangezien er geprogrammeerd, getest en uitgeleverd dient te worden. Ook zal er aan uw kant een planning gemaakt dienen te worden wanneer de update voor de on-premise applicatie het beste plaatst kan vinden. Opdrachtnemer zal er alles aan doen om de gehele oplostijd zo veel mogelijk te beperken. Gaat u er mee akkoord dat wanneer er een softwarewijziging nodig is voor het oplossen van een verstoring voor een on-premise applicatie deze wijziging niet mee telt voor de bepaling van 8 onder C?	Niet akkoord Uw vraag betreft in feite het oplossen van een Gebrek (artikel 1.9 GIBIT), i.c. prio-1, en het overschrijden van de voorgeschreven Functiehersteltijd (artikel 1.10 GIBIT). Indien als gevolg van een prio-1 verstoring wordt geconcludeerd, dat een aanpassing in de programmatuur vereist is, zal dit vallen onder het changeproces en niet onder het incidentproces zoals bedoeld in artikel 8.1 sub c van de Overeenkomst. Dat neemt niet weg, dat Leverancier gehouden blijft te zorgen voor een tijdig herstel van de functionaliteit, al dan niet middels een workaround of tijdelijke oplossing. Zie ook het antwoord op vraag 20. Echter indien en voor zover (uitsluitend) een softwarematige aanpassing van de Applicatie noodzakelijk is om een Gebrek/verstoring op te lossen, is Aanbestedende dienst bereid aan te sluiten bij haar antwoord op vraag 23 van de eerste Nota van Inlichtingen. Dat wil zeggen, dat in dat geval de volgende oplostijden geleden: Prio 1: 1 tot 5 werkdagen Prio 2: 1 tot 10 werkdagen Prio 3: 1 tot 30 werkdagen Prio 4: 1 tot 30 werkdagen.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
				Daarbij geldt uitdrukkelijk het volgende: Als het Gebrek in de programmatuur (bijvoorbeeld) gerelateerd is aan een beveiligingslek en/of (primaire) processen van Aanbestedende dienst en/of processen binnen de Applicatie betreft, die cruciaal zijn voor de cliënten- / burgerdienstverlening (uitbetalingen etc.), dan dient dit Gebrek te allen tijde binnen 1 werkdag te zijn opgelost. Aanbestedende dienst houdt voorts vast aan hetgeen in het Programma van Eisen is bepaald. Het uitvoeren van Updates en Upgrades vindt plaats binnen geplande downtime en valt geheel buiten het hier bedoelde kader.
31.	Bijlage J Model-Overeenkomst	8. Compenserende maatregelen onder C	Inschrijver stelt volgende toevoeging voor onder art. 8 Compenserende maatregelen, onderdeel c: “een en ander tot een maximum bedrag dat gelijk is aan de maandelijks door Opdrachtgever aan leverancier te betalen periodieke vergoeding van het desbetreffende onderdeel per specificatie in bijlage C Prijzenblad van de inschrijving”	Niet akkoord. Aanbestedende dienst houdt vast aan de totale maandelijks vergoeding als maximale compensatie voor overschrijding van de maximale oplostijd voor prio-1 verstoringen. Aanbestedende dienst wil Inschrijvers echter graag tegemoetkomen door aanvullend te bepalen dat elke eerste overschrijding binnen een kalenderjaar niet conform artikel 8 lid 1 onder c. behoeft te worden gecompenseerd. Op die wijze heeft Leverancier altijd de mogelijkheid om verbeterende maatregelen te treffen en een volgende overschrijding te voorkomen.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
				Aan artikel 8 lid 1 onder c wordt de volgende zin toegevoegd: <i>“Leverancier is genoemde compensaties niet verschuldigd voor elke eerste overschrijding in enig kalenderjaar van de overeengekomen oplostijden. Een en ander geldt dus uitdrukkelijk wel voor de tweede en volgende overschrijdingen binnen enig kalenderjaar”.</i> Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de Overeenkomst.
32.	Bijlage J Model-Overeenkomst	8.6	U stelt dat boetes cumulatief kunnen worden opgelegd. Hierdoor kan de situatie zich voordoen dat bij het niet halen van de uptime u tweemaal een boete kunt vorderen voor eenzelfde tekortkoming. Die kan inschrijver met geen enkel gegeven rechtvaardiging in het door u gegeven antwoord op ref 33 rijmen. Een dergelijke beperking is buitenproportioneel en inschrijver vraagt u deze bepaling, met betrekking tot boetes te laten vervallen. Zo niet, kunt u toelichten waarom u dit gerechtvaardigd acht?	Niet akkoord. Aanbestedende dienst ziet dit als volgt. Compensaties worden afgesproken voor verschillende kwaliteitsparameters; mochten meerdere van die parameters niet worden gehaald, schiet Leverancier voor elk van die parameters tekort en is het in beginsel terecht dat ook de onderscheiden compensaties worden ingeroepen en deze in die zin cumuleren. Hetzelfde geldt voor dezelfde parameter die in opeenvolgende meetperiodes niet wordt gehaald. Aanbestedende dienst begrijpt echter uw standpunt dat – indien eenzelfde oorzaak leidt tot het niet realiseren van meer dan één kwaliteitsparameters – zou kunnen leiden tot een aanzienlijk verzwaarde compensatie. Om dit te voorkomen, is Aanbestedende dienst bereid het bepaalde in artikel 8.6 als volgt aan te vullen:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
				<i>“Indien deze compenserende maatregelen c.q. boetes hun grond vinden in één en dezelfde oorzaak, zal Leverancier slechts de hoogste compenserende maatregel c.q. boete verschuldigd zijn. Leverancier dient in dat geval desgevraagd aan te tonen dat er inderdaad sprake is van een gemeenschappelijke oorzaak”.</i> Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de Overeenkomst. Ten overvloede merkt Aanbestedende dienst daarbij op, dat zij niet tot doel heeft om leveranciers compenserende maatregelen op te leggen. Zij heeft tot doel een passende, betrouwbare en adequate dienstverlening te verwerven die haar eigen maatschappelijke dienstverlening op een aanvaardbare manier zal ondersteunen en verwacht van Inschrijvers dat deze die zullen kunnen en willen leveren. Indien die situatie wordt gerealiseerd, ligt het opleggen van compenserende maatregelen niet voor de hand. Voor een verdere toelichting op dit onderwerp, verwijst Aanbestedende dienst u korthedshalve naar het antwoord op vraag 33 van de eerste Nota van Inlichtingen.

4 GIBIT 2020:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
33.	Eerste Nota van Inlichtingen	Vraag 63	Opdrachtnemer bedoelt dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Met “door of in verband met het einde daarvan” kunt u bijvoorbeeld denken aan de situatie dat Opdrachtnemer een afdeling van een gemeente overneemt. Na afloop van de overeenkomst gaat de betreffende afdeling weer terug naar de gemeente. Opdrachtnemer moet de gemeente dan vrijwaren voor de personeelskosten die dan ontstaan.	Niet akkoord. De vrijwaring van artikel 13.6 GIBIT heeft in elk geval betrekking op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst. De situatie die u in uw voorbeeld beschrijft is voor Aanbestedende dienst hypothetisch. Aanbestedende dienst heeft met onderhavige opdracht geen intenties in die richting, noch ziet Aanbestedende dienst anderszins aanleiding voor het ontstaan van een dergelijke situatie. Mocht een en ander zich in de praktijk onverhoopt toch voordoen, zullen over dit onderwerp separate aanvullende afspraken worden gemaakt.
34.	GIBIT 2020	Artikel 13.3 en 13.4	Het is inschrijver niet duidelijk waarom u een aansprakelijkheid van 1.250.000,- respectievelijk 10 maal de jaarvergoeding redelijk en proportioneel acht gezien het belang dat inschrijver bij de aanbesteding heeft. Met de huidige bepaling is het potentiële risico van inschrijver 10 keer groter dan het jaarlijkse belang dat zij heeft bij de overeenkomst. Hierbij wordt het belang zelfs uitgedrukt in de vergoeding en niet het resultaat, die een inschrijver zou moeten aanwenden om een dergelijk risico te dragen. Derhalve wil inschrijver u nogmaals verzoeken de aansprakelijkheid te beperken tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro).	Niet akkoord. Voorop gesteld moet worden dat het aansprakelijkheidsbedrag van EUR 1.250.000,- zoals genoemd in artikel 13.3 uitsluitend uw maximale aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade betreft. Aanbestedende dienst acht dit, ook verzekeringstechnisch, geenszins een disproportionele limitering van uw aansprakelijkheid. Schade als gevolg van bijvoorbeeld toerekenbare tekortkoming, is benoemd in artikel 13.4. Uitgaande van de ingeschatte Jaarvergoeding (zie artikel 1.20 GIBIT) acht Aanbestedende dienst een maximering van uw aansprakelijkheid tot tien maal de Jaarvergoeding per

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
				gebeurtenis en een totale aansprakelijkheid per jaar van nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen), zowel gebruikelijk, als redelijk, als proportioneel.
35.	GIBIT 2020	Artikel 13.5	Voor inschrijver is de onbeperkte boeteclausule uit artikel 13.5 GIBIT onacceptabel. Hoewel het risico op hoge boetes (zeker boetes hoger dan de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13 GIBIT) bijzonder klein is, moet inschrijver de mogelijke risico's beheersbaar houden zodat haar bedrijfsvoering niet in gevaar wordt gebracht. Dat zou immers ook grote consequenties kunnen hebben voor haar klanten. Inschrijver meent dat elke aansprakelijkheid, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, in verhouding moet staan met de contractwaarde. Voorts miskent u in uw antwoord dat u wel degelijk de aanleiding kan zijn voor het opleggen van een boete daar immers onder uw instructies gewerkt wordt. We willen u daarom dringend verzoeken om alsnog een aparte beperking overeen te komen van €4.000.000,- hetgeen gezien de eerder opgelegde boetes ruimschoots voldoende zou moeten zijn?"	Niet akkoord. Vraagsteller doelt kennelijk op artikel 13.5 lid iv. Niet alleen <i>moet</i> Inschrijver de bedoelde risico's op een boete beheersbaar houden, tevens is deze de enige die de bedoelde risico's beheersbaar <i>kan</i> houden. Niet valt in te zien waarom Aanbestedende dienst mede nadeel zou moeten ondervinden van boetes "<i>voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd</i>". Genoemde formulering geeft al aan, dat Opdrachtnemer in een dusdanige situatie niet onder de instructies van Aanbestedende dienst werkt. Vergelijk dit met een fabrikant die een transporteur opdracht geeft een meubelstuk van A naar B te brengen. Het zou onredelijk (en ongebruikelijk) zijn, als de fabrikant vervolgens mede aansprakelijk is voor het betalen van een boete als gevolg van een snelheidsovertreding van de transporteur. Tijdens de onderhavige opdracht verricht Opdrachtnemer een dienst die wordt afgenomen door Aanbestedende dienst. Van een gezagsverhouding zoals door vraagsteller gesuggereerd is geen sprake. Aanbestedende dienst blijft bij haar antwoord op vraag 61 van de eerste Nota van Inlichtingen. Er zal geen beperking

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Hoeksche Waard:
				van aansprakelijkheid gelden ten aanzien van het bepaalde artikel 13 lid 5 sub iv GIBIT.

Maasdam, 15 april 2021