

Nota van Inlichtingen "Europese Aanbesteding ICT-oplossing voor uitvoeringsondersteuning van de processen voor “Vergunning verlenen, Toezicht houden en Handhaving”", TenderNed kenmerk 291720

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Bijlage 02 Inschrijfformulier	Hier staat dat inschrijver door inschrijving akkoord gaat met: "alle (concept-)overeenkomsten (te weten de Hoofdovereenkomst en het daarop van toepassing zijn van de GIBIT 2016, de Standaard Verwerkingsovereenkomst en de Wachtkamerovereenkomst); ". Dient hier niet GIBIT 2020 te staan?	Ja, dit is correct
2	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 6	Voor een aantal requirements zijn wij afhankelijk van het DSO. Gaat u er mee akkoord dat wij een requirement uiterlijk 6 maanden na het opleveren door het DSO aan u beschikbaar stellen?	Ja dit is akkoord.
3	Inhoud	Processen, eis 9	In eis 9 geeft u aan aantal VTH processen aan die (nog) niet onder de Omgevingswet vallen. Begrijpen we u correct dat u alle in deze eis genoemde processen buiten de implementatiescope laat vallen? Zo ja, wat is uw doel met de eis? Zo nee, welke processen maken wel deel uit van de implementatiescope?	Dit valt in eerste instantie buiten de implementatiescope. Het systeem moet dit op een later moment wel aankunnen.
4	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 9	Wat is de reden dat u het nieuw beoogde zaaksyteem in wilt zetten voor deze processen?	In het zaaksysteem zitten e-formulieren waarmee we deze diensten gemakkelijk bij de burger krijgen. Het VTH systeem gaat in eerste instantie alleen de vergunningen verwerken die van het DSO komen.
5	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 12	Gebruikers kunnen voor een groot deel zelf de stappen bepalen, maar wel op basis van wat er door de beheerder is ingericht. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, hiermee wordt akkoord gegaan.
6	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 14	Het is binnen onze oplossing mogelijk eigen zaaktypen op te nemen en processen in te richten. Voor de processen maakt u gebruik van de basis die leverancier beschikbaar stelt. Binnen de basis kunt u aangeven welke stappen u wilt gebruiken, welke verplicht zijn en wie ze uitvoert. Voldoen wij hiermee aan uw eis? Zo nee, waarom niet?	Deels is voldoet u hiermee aan de eis, echter de gemeente wil ook zelf stappen kunnen definiëren.
7	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 15	De geconfigureerde processen ondersteunen de gebruiker in het zo efficient en overzichtelijk mogelijk uitvoeren van zijn werkzaamheden. De gebruiker wordt naar de juiste plek in de oplossing geleid om het werk uit te voeren. Dit heeft als gevolg dat hij in die gevallen het proces even 'verlaat'. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan hiermee akkoord. Wij zullen dit nader beoordelen in de demonstratie.
8	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 16	Het is mogelijk om taken en het registreren van bepaalde velden verplicht te stellen. Het is is echter niet mogelijk om een specifiek document of bewijsstuk verplicht te stellen. Vaak is dit ook niet wenselijk, omdat dit blokkerend werkt in uitzonderingsgevallen waar het stuk niet nodig is, of in gevallen dat het document/bewijsstuk pas later toegevoegt kan worden. Gaat u akkoord met het alleen verplicht kunnen maken van taken en velden?	Wij gaan hiermee akkoord. Wij zullen dit nader beoordelen in de demonstratie.
9	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 19	Voor samenwerking met ketenpartners beschikt het DSO over zogenaamde SamenWerkFunctionaliteit (SWF). Deze is vanuit onze oplossing te benaderen. Mag het SWF ingezet worden voor het uitzetten van adviezen aan externe betrokkenen, waarbij genoemde e-mailberichten als achtervang dienen?	In het geval waar ook de ketenpartner op het SWF platform zit is dat prima. Zit de partner er niet op dan moet een andere oplossing mogelijk zijn (bijv Mail).
10	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 20	Wij begrijpen uw eis en streven er ook naar de gegevens uit een aanvraag of melding "betekenisvol over te nemen" zodat de informatie bruikbaar is in het werkproces. Echter: 1. wij zijn benieuwd wat u hier verwacht, ook gezien de huidige staat van ontwikkeling van het DSO. 2.Gaat u er mee akkoord dat we deze informatie in eerste instantie in PDF-vorm aanleveren in de zaak?	Dit is in eerste instantie akkoord zolang het DSO dit niet faciliteert. Zodra het DSO dit kan aanleveren verwachten we een aanpassing van de leverancier.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Inhoud	Ondertekening, eis 23	U geeft aan dat u wilt tekenen middels een processtap. Wilt u gecertificeerd ondertekenen of enkel een afbeelding van een handtekening toevoegen aan het document? Indien u gecertificeerd wilt ondertekenen, beschikt u al over ValidSign-licenties? Wenst u deze zelf in te kopen of wenst u deze als package deal af te nemen van de Inschrijver?	In de logging van de processtappen moet te zien zijn wie uiteindelijk akkoord heeft gegeven op bijv. een beschikking. Er hoeft niet gecertificeerd ondertekend te worden. Het invoeren van een gescande handtekening is als aanvulling handig.
12	Inhoud	Onderwerpen toezicht, eis 28	U geeft aan dat u graag mobiele controles uitvoert. We bieden u daar graag uitgebreide functionaliteit voor. Op welke aspecten voeren uw toezichthouders controles uit? Bouw, asbest, milieu, zwemwater etc.	Controles worden met name uitgevoerd op de bouw. Andere controles moeten wel mogelijk zijn.
13	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 28	U eist dat checklisten die leverancier meelevert aanpasbaar zijn aan de wensen van de gemeente. Het is in onze oplossing mogelijk om eigen checklisten te maken en om bij checklisten die wij meeleveren aan te geven of een checklistitem getoont moet worden of niet. Voldoen wij hiermee aan uw eis? "Ook foto's en andere documenten kunnen hieraan worden toegevoegd. " Bedoelt u aan het dossier?	Hiermee voldoet u aan de eis. Het is om het even of dit een dossier of een andere naam heeft.
14	Inhoud	Opslagvolume, eis 35	De aanschaf van een zaakstelsysteem verloopt parallel aan de aanschaf van het VTH-systeem. Aan de tijdelijke opslag van document zijn opslagkosten verbonden. Kunt u aangeven hoeveel megabytes aan documenten u verwacht op te slaan in de betreffende periode?	In eerste instantie heel weinig. In de aanbidding kunt u de eerste 5 jaar rekening houden met 250 Gb.
15	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 35	Bent u zich ervan bewust dat het via ZSDMS niet mogelijk is het complete dossier naar het DMS over te zetten en dat hierbij altijd informatie verloren gaat omdat ZSDMS zeer beperkt is? daarnaast geeft u aan naar Common Ground toe te willen groeien, wij gaan er dan ook vanuit dat uw nieuw te verwerven zaakstelsysteem de ZGW-API's ondertseunt, klopt dat? Zo nee, waarom niet?	We wijken niet af van de eis en zijn uiteraard erg afhankelijk van onze andere leveranciers. Graag gaan we gebruik maken van nieuw ontwikkelde functionaliteit. De eis dat tenminste ZSDMS wordt geleverd is de minimale vorm.
16	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 36	In onze Oplossing kennen we 'BAG memo' niet. Wilt u 'BAG memo' uit deze eis laten vervallen? Zo nee, kunt u toelichten wat voor u de meerwaarde van 'BAG memo' is c.q. wat u daarmee bedoeld? Een deel van de gegevens die u vraagt zitten in onze oplossing in de zaak en deels in het aan de zaak gekoppelde objectdossier. Voldoen wij hiermee aan uw eis? Zo nee, waarom niet? In zaken kunt u eigen velden toevoegen. Voor het objectdossier geldt dat u deze kunt delen met uw ketenpartners. Om de velden consistent te houden delen mogelijk te maken, beheert leverancier deze velden. Indien u velden mist in het objectdossier kunt u een RFC indienen bij leverancier. In overleg met onze gebruikers bekijken we dan of het veld een relevante toevoeging is. Gaat u hiermee akkoord? ZO nee, waarom niet?	BAG memo kan vervallen. De rest is akkoord.
17	Inhoud	Xential, eis 37	Onze Oplossing biedt gebruikersvriendelijke geïntegreerde documentcreatie en tegen meerprijs de koppeling met Xential. Eist u een koppeling met Xential?	Beide dienen onderdeel van de aanbidding te zijn.
18	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 37	Klopt het dat wij OF een eigen oplossing voor documentcreatie mogen leveren OF een koppeling met Xential? Wat bedoelt u met "Microsoft Office365 Word, zowel on- als off-premise beschikbaar"?	Beide dienen onderdeel van de aanbidding te zijn. We eisen een koppeling met Xential. De gemeente beschikt over een e3 licentie van microsoft. We willen in iedere situaties documenten kunnen creëren. Zowel met office online als met een lokaal geïnstalleerde versie van de officepakketten.
19	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 39	U geeft aan dat u wilt kunnen instellen tot wanneer een document bewerkbaar is. In de ogen van Inschrijver is het definitief maken van een document tijdens het werkproces altijd een handeling van een gebruiker. Hij weet immers wanneer een document gereed is. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
20	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 40	Gaat u ermee akkoord dat alle versies behouden blijven totdat het document definitief wordt gemaakt?	Dit is akkoord.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 41	Beschikt u over apps, die genoemde formaten ondersteunen, zodat de documenten direct ingezien kunnen worden zonder te downloaden? U schrijft "Ook is het mogelijk om gezipte bestanden uit te pakken en de afzonderlijke documenten aan het dossier toe te voegen." Het uitpakken mag buiten de oplossing plaatsvinden (downloaden, uitpakken en uploaden)?	We beschikken over viewers. Deze zou u aan kunnen roepen of uw eigen viewer gebruiken. Uitpakken van gezipte bestanden mag buiten de oplossing. Bij de demo kijken we naar en hoe eenvoudig het is om diverse bestanden bij een 'dossier' te voegen en in te zien.
22	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 42	Opdrachtnemer conformeert zich aan de standaarden, echter: Voor sommige belangrijke wijzigingen in een standaard (denk aan een wijziging in een OLO- of LVO-bericht) kan het zinvol, belangrijk en noodzakelijk zijn de wijziging door te voeren. Bij andere wijzigingen is dit minder relevant. Een voorbeeld is zaak- en documentservices 1.2 die jarenlang niet ondersteund is door veel leveranciers. Ondersteuning van iedere versie is kostbaar en gaat ten koste van de doorontwikkeling van andere functies die voor Aa en Hunze mogelijk veel belangrijker zijn. Voorstel: "Aanpassingen in de relevante standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt indien dit noodzakelijk is voor de werkzaamheden van Aa en Hunze" Kunt u hiermee instemmen?	Ja dit is akkoord mits wij als gemeente Aa en Hunze de noodzakelijkheid bepalen (in beginsel uiteraard in goed overleg met u als leverancier).
23	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 42	Opdrachtnemer conformeert zich aan de standaarden, echter: Voor sommige belangrijke wijzigingen in een standaard (denk aan een wijziging in een OLO- of LVO-bericht) kan het zinvol, belangrijk en noodzakelijk zijn de wijziging door te voeren. Bij andere wijzigingen is dit minder relevant. Een voorbeeld is zaak- en documentservices 1.2 die jarenlang niet ondersteund is door veel leveranciers. Ondersteuning van iedere versie is kostbaar en gaat ten koste van de doorontwikkeling van andere functies die voor Aa en Hunze mogelijk veel belangrijker zijn. Voorstel: "Aanpassingen in de relevante standaarden worden door de Opdrachtnemer verwerkt indien dit noodzakelijk is voor de werkzaamheden van Aa en Hunze" Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 22.
24	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 43	U geeft in de aanbestedingsleidraad aan dat u een leverancier zoekt die "inspeelt op ontwikkelingen in de moderne informatievoorziening (common ground, haal centraal)". Common Ground vraagt echter om een heel andere architectuur dan tot op heden gangbaar was. Deze architectuur sluit niet goed aan op ZSDMS. Wij verzoeken u dan ook de eis aan te passen naar: Het realiseren van een koppeling op basis van ZDS of ZGW-API's maakt onderdeel uit van de aanbidding, wordt na de implementatie van beide systemen opgeleverd, uiterlijk op 31 maart 2022.	We staan open voor ZGW-API's maar weten dat deze nog niet de algemene standaard zijn. Zodoende geldt ZSDMS als minimum eis. Zie ook het antwoord op vraag 15.
25	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 46	U vraagt een publicatievoorziening DROP via LVBB - van dit laatste is momenteel nog geen sprake. Wilt u dit uit uw eis verwijderen?	Wij voegen toe aan deze eis, binnen zes maanden zodra deze beschikbaar wordt gesteld.
26	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 47	Bedoelt u met de koppeling met Word dat het mogelijk moet zijn Word-documenten vanuit de Oplossing te openen en Word-documenten aan de Oplossing toe te voegen? Wij leveren een eigen mailoplossing mee als onderdeel van de Oplossing, voldoen wij hiermee aan uw eis?	Ja dat is correct eveneens als voor eigen documentcreatie (en een Xential koppeling). Ja dat is correct mits ook E-mails en bijlages uit eigen mailboxen eenvoudig aan de oplossing kunnen worden toegevoegd. We zullen dit in de demo beoordelen.
27	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 48	Onze Oplossing gaat uit van 'Haal Centraal' in plaats van VOA, voldoen wij hiermee aan uw eis? Zo nee, waarom niet? Wij leveren een directe koppeling met het Handelsregister, gaat u hiermee akkoord?	Ja, hiermee wordt voldaan aan de eis. Ja, dit is akkoord.
28	Inhoud	Koppeling, eis 49	We bieden de mogelijkheid om financiële gegevens direct weg te schrijven naar Key2Financien met een koppeling op basis van StUF-FIN. Wilt u de eis aanpassen door StUF-FIN uit te vragen?	Ook een StUF-FIN koppeling wordt toegestaan in combinatie met het huidige systeem Key2 financiën. Indien dit systeem wordt vervangen en de opvolger geen StUF-FIN faciliteert kan teruggevallen worden op deze eis.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 49	Begrijpen we het goed dat de koppeling bestaat uit het leveren van de gevraagde export? Zo nee, waarom niet?	Ja dat is correct. Ook de variant uit vraag 28 toegestaan.
30	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 58	U gebruikt de termen 'volledig' en 'alle'. Onze VTH-Oplossing biedt veel mogelijkheden, maar niet onbegrensd. We verzoeken de de woorden 'volledig' en 'alle' in deze eis te laten vervallen. Graag krijgen we de mogelijkheid om te beschrijven wat onze VTH-Oplossing biedt. Gaat u hiermee akkoord?	Ja de aanbestedende dienst is bereid de genoemde woorden te laten vervallen mits in de aanbieding de mogelijkheden duidelijk kenbaar worden gemaakt door de inschrijver. Hanteer hiervoor maximaal één A4 als toevoeging op het implementatieplan.
31	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 62	Gaat u er mee akkoord dat de autorisaties inzichtelijk, leesbaar en interpreteerbaar zijn voor derden in een scherm binnen de applicatie? Zo nee, waarom niet?	Ja dat is akkoord.
32	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 69	Browsers en webapplicaties horen te voldoen aan de webconventies die het W3C worden vastgesteld. Al onze software is W3C compliant en zou daardoor in alle W3C compliant browsers versies moeten werken. Het is voor ons echter onmogelijk om met alle browsers versies te testen. We testen al onze producten in de meest recente versies van Google Chrome en Microsoft Edge, omdat dit de meest gebruikte browsers zijn. De ontwikkeling van browser technologie gaat razendsnel. Daarom kunnen we alleen in de meest recente versies van deze browsers garanderen dat alles optimaal werk. Gaat u hiermee akkoord?	Ja dit is akkoord. Zoals gesteld in de eis kunnen afwijkingen onderbouwd kenbaar worden gemaakt.
33	Inhoud	Uitwijk, eis 71	We bieden u test- en productieomgevingen met hoge beschikbaarheidspercentages conform de overeengekomen SLA. U vraagt echter ook een uitwijkomgeving uit. Dit is ongebruikelijk. Deze voorziening zorgt voor een verveelvoudiging van de prijsstelling. Gezien uw wens voor een gunstige prijsstelling en de aard van het systeem vragen we u om de uitwijkomgeving te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst heeft bedoeld uitwijkfunctionaliteit ipv uitwijkomgeving waarmee wordt voldaan aan de RPO en RTO uit eis 82.
34	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 71	1) Leverancier werkt volgens het OTAP-principe, waarbij leverancier gebruik maakt van de ontwikkel- en testomgeving en de acceptatie- en productieomgeving aan opdrachtgever ter beschikking stelt. Wij gaan ervan uit we hiermee ook invulling geven aan de eis voor een "Testomgeving en Productieomgeving". Kunt u dit bevestigen?	Ja dat is akkoord.
35	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 76	Onze VTH-Oplossing ondersteunt SSO in combinatie met (o.a.) Azure AD, waarbij Azure AD tweetraps authenticatie kan afdwingen. Hiervoor is MSAL en Graph niet benodigd. Voldoet inschrijver hiermee aan het gestelde? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat hier mee akkoord mits hiermee de single sign-on functionaliteit kan worden geboden. Zonder additionele inspanning en kosten voor de aanbestedende dienst.
36	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 84	Wij begrijpen de intentie van deze eis. De stelling dat 'de oplossing functioneert conform de BIO' is echter te algemeen. In paragraaf 4.4 van de BIO zelf staat dit echt een richtlijn voor overheden is en niet integraal aan leveranciers doorgelegd kan worden. Natuurlijk moeten de applicaties van dienstenleveranciers zo functioneren dat ze de gemeente niet in de weg staan om aan de BIO te voldoen, maar de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor het integrale voldoen hieraan ligt bij de gemeente. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende, aanvullende nuancering van deze eis: "Leverancier voldoet met zijn applicatie en organisatie aan de BIO-maatregelen welke (gedeeltelijk) van toepassing zijn voor dienstenleveranciers. Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor het integraal voldoen aan de BIO, en dient de nodige (aanvullende) maatregelen te nemen die op haar eigen organisatie dan wel infrastructuur van toepassing zijn."	Ja dat is akkoord.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 86	Inschrijver zorgt zelf voor periodieke security / penetratietests welke uitgevoerd worden door derde partijen. Daarnaast zijn wij ISO27001 gecertificeerd en worden wij hier periodiek op geaudit. Gezien het grote aantal klanten wensen wij deze informatie niet structureel te delen met al deze klanten. Op verzoek kunnen wij de resultaten hiervan uiteraard wel met u delen. Kunt u hiermee instemmen?	Ja dat is akkoord mits dit altijd aan de hand van een actuele ISO 27001 wordt aangetoond.
38	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 89	U noemt hier 'migratie'. Gezien eis 90 verzoeken wij u 'migratie' uit deze eis te laten vervallen.	In eis 90 vervalt 'migratie'.
39	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 91	Het opleiden van beheerders en eindgebruikers is een zeer belangrijk onderdeel voor het inrichten en ingebruik nemen van de Oplossing. Leverancier heeft hiervoor een opleidingstraject ontwikkelt, zodat wij al onze klanten optimaal kunnen bedienen. Wij doen dit door middel van e-learning en train-de-trainer. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee dit is niet akkoord. Gezien de omvang van onze gemeente is train de trainer niet rendabel. Graag het opleidingsbehoefte uit eis 91 meenemen in uw aanbieding.
40	Inhoud	Projectmanager, eis 93	Onze projectmanager zorgt voor de voortgang en oplevering van de gehele implementatie met ondersteuning van de collega's binnen onze organisatie. Het is daarom gebruikelijk dat de projectmanager binnen onze organisatie aanwezig is en periodiek fysiek of online met u overlegt. Hierdoor verloopt de uitrol van de software efficiënter en zijn de (reis)kosten voor u lager. Bent u bereid om de fysieke aanwezigheid aan te passen naar online bereikbaarheid?	Uiteraard hebben we het hier over een situatie na de Corona/RIVM maatregelen. De eis wordt aangepast naar aanwezigheid van minimaal 1 keer per maand/in overleg. We willen de implementatie niet helemaal online laten verlopen.
41	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 93	U schrijft ""Deze projectmanager is ten minste 50% van zijn beschikbaar gestelde tijd op locatie van de Gemeente Aa en Hunze, met een minimale aanwezigheid van eenmaal per week"". Wilt u dit onderdeel van de Eis laten vervallen en de aanwezigheid van de projectmanager onderdeel laten zijn van het Implementatieplan ? Zo nee, waarom niet? Toelichting: Inschrijver is van mening dat in dit tijdperk (corona en milieubelasting) het gaat om de kwaliteit en niet de kwantiteit van de contactmomenten/bezoeken. Daarnaast werkt het elke week aanwezig zijn op locatie van gemeente Aa en Hunze sterk kostenverhogend.	Eén keer per maand is echt het minimum na Corona tijd.
42	Inhoud	Eis 96 bepalen prioriteit	Wilt u voor het bepalen van de prioriteit de tekst aanpassen door deze: De Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan, Leverancier toetst deze. De prioriteit wordt door Leverancier aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Leverancier de Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.	Dit is akkoord.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
43	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 96	1) Inschrijver hanteert inderdaad 4 urgentiecategorieën in zijn webportaal (zoals hier aangegeven 3+1). Daarbij zijn de categorieën alleen net iets anders ingedeeld. De categorieën zijn als volgt: “Zeer hoog, hoog, middel, laag”. Gezien al onze klanten gebruikmaken van dit webportaal is het niet mogelijk deze categorieën per klant te anders in te delen. Wij verzoeken u daarom hiermee akkoord te gaan. 2) Hier staat dat Opdrachtgever leidend is in de bepaling van de prioriteit van meldingen. In het webportaal van inschrijver geeft de gemeente bij het aanmaken inderdaad een prioriteit aan een melding. In de allermeeeste gevallen blijft dat ook zo. Leverancier heeft echter de mogelijkheid de prioriteit aan te passen indien de melding niet voldoet aan de beschrijving bij de geselecteerde prioriteit. Indien dit het geval is wordt gemeente hier onmiddellijk over geïnformeerd en kan zij indien gewenst bezwaar maken. We gaan ervan uit dat we hiermee voldoende invulling aan deze eis geven. Kunt u dit bevestigen?	1) Dit is akkoord. 2) Dit is akkoord.
44	Inhoud	Esi 98 reactietijd	Inschrijver heeft in haar SLA een reactietijd van maximaal 30 minuten opgenomen bij incidenten met prioriteit Top en maximaal 1 werkuur voor prioriteit Hoog. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Ja, aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, indien de inschrijver deze service-afspraken voor alle gemeentelijke afnemers van de aan de aanbestedende dienst aangeboden oplossing op gelijke wijze - op basis van een standaard Service Level Agreement - hanteert.
45	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 98	De reactietijden zijn gedeeltelijk héél kort en in onze optiek ook gedeeltelijk niet realistisch. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk akkoord te gaan met de volgende aangepast reactietijden: TOP: 1 uur Hoog: 2 uur	Ja, aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, indien de inschrijver deze service-afspraken voor alle gemeentelijke afnemers van de aan de aanbestedende dienst aangeboden oplossing op gelijke wijze - op basis van een standaard Service Level Agreement - hanteert.
46	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 99	De oplostijden zijn gedeeltelijk héél kort en in onze optiek ook gedeeltelijk niet realistisch. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk akkoord te gaan met de volgende aangepast oplostijden: TOP: 8 uur Hoog: 2 werkdagen Midden: Bij eerstvolgende update Laag: Bij eerstvolgende update waarbij dit opportuun is	Ja, aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, indien de inschrijver deze service-afspraken voor alle gemeentelijke afnemers van de aan de aanbestedende dienst aangeboden oplossing op gelijke wijze - op basis van een standaard Service Level Agreement - hanteert.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
47	Inhoud	Eis 99 oplostijden	Inschrijver maakt onderscheid tussen oplostijden voor incidenten in de SaaS-omgeving (bijvoorbeeld verbindingsproblemen of een server die niet reageert) en incidenten met betrekking tot de software (bijvoorbeeld gebruikersvragen, een niet goed werkende selectie van gegevens of een mogelijke programmafout). Hierbij is het uitgangspunt dat storingen in de SaaS-omgeving sneller opgelost worden dan storingen in of vragen over de werking van de software. Inschrijver hanteert de volgende kpi's: Oplostijden beschikbaarheid SaaS-dienst: 1/TOP 4 werkuren 2/Hoog 8 werkuren 3/Midden < 16 werkuren 4/Laag < 32 werkuren Oplostijden functionele incidenten (softwarevraag): 1/Zeer Hoog tot 5 werkdagen 2/Hoog tot 10 werkdagen 3/Middel 1 tot 30 werkdagen 4/Laag 1 tot 30 werkdagen Kunt u hiermee akkoord gaan?	Ja, aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, indien de inschrijver deze service-afspraken voor alle gemeentelijke afnemers van de aan de aanbestedende dienst aangeboden oplossing op gelijke wijze - op basis van een standaard Service Level Agreement - hanteert. De functionele oplostijden Zeerhoog zijn maximaal 2 werkdagen en Hoog 5 dagen
48	Inhoud	Eis 100 prioriteit TOP	Inschrijver houdt bij een incident met prioriteit TOP continue contact met de Opdrachtgever. Tijdens deze contactmomenten wordt de voortgang besproken en het eerstvolgende communicatiemoment vastgesteld. Bij de overige prioriteiten communiceert Inschrijver zoveel mogelijk via het meldingensysteem, waar nodig aangevuld met mondelinge communicatie. Hierbij staat de frequentie vooraf echter niet vast. Bent u hiermee akkoord?	Ja dit is akkoord.
49	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 100	Wij begrijpen dat u graag frequent op de hoogte wordt gehouden van de status van een melding. In de praktijk zien wij hierin echter weinig meerwaarde voor u en het zorgt juist voor vertraging in de oplostijden, gezien onze medewerkers tussentijds (soms meerdere malen) tijd moeten besteden aan de communicatie met klanten (bij een storing zijn vaak meerdere klanten betroffen, dus kan hier veel tijd in zitten) i.p.v. zich te concentreren op het oplossen van het probleem. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk deze eis te laten vervallen.	Ja, aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, indien de inschrijver deze service-afspraken voor alle gemeentelijke afnemers van de aan de aanbestedende dienst aangeboden oplossing op gelijke wijze - op basis van een standaard Service Level Agreement - hanteert.
50	Inhoud	Bijlage 04 Programma van Eisen, Eis 101	Hier wordt verwezen naar GIBIT 2016. Wij gaan ervan uit dat hier GIBIT 2020 wordt bedoeld. Kunt u dit bevestigen?	Ja dit is akkoord
51	Proces	Bijlage 5, Programma van Wensen, pag 1	U geeft hier aan dat wensen die ingevuld worden, tevens afgenomen worden door u. Vervolgens staat in het Programma van Wensen toegelicht wat het Implementatieplan en de demo dient te bevatten en waar deze aan dienen te voldoen. Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met mogelijk door inschrijver in te vullen wensen zodat wij beter begrijpen wat u hier verwacht?	Met wensen wordt bedoeld alle kwalitatieve beoordelingscriteria van de inschrijvingen. De gehele uitwerking die u doet voor al deze beoordelingscriteria wordt geacht onderdeel uit te maken van het aanbod en dus de prijs. U beschrijft en demonstreert enkel wat u aanbiedt. U biedt dus per definitie alles aan wat u beschrijft en demonstreert.
52	Inhoud	Bijlage 5, Programma van Wensen, pag 2, 1e alinea	U geeft hier aan: "De inschrijver neemt de volledige verantwoordelijkheid voor de implementatie van goed werkende koppelingen." Een goede werkende koppeling bestaat uit twee goedwerkende koppelvlakken die door twee verschillende leveranciers geleverd worden. Inschrijver kan wel een goed werkend koppelvlak garanderen, maar géén goed werkende koppeling omdat we daarbij afhankelijk zijn van derden. Kijkt u op dezelfde wijze hier tegenaan? Zo nee, waarom niet?	Ja dit is akkoord. Aanbestedende dienst waardeert het als ook een coördinerende rol op het tot stand komen van deze koppeling wordt ingenomen door leverancier.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
53	Proces	Bijlage 5, Programma van Wensen, pag 3, Implementatieplan	Wij maken graag gebruik van afbeeldingen ter ondersteuning van de tekst. Wij verzoeken u deze niet mee ta laten tellen voor het maximum aantal pagina's. Gaat u hiermee akkoord?	Ja dit is akkoord ter ondersteuning, het aantal opgegeven pagina's betreft een richtlijn.
54	Proces	Bijlage 5, Programma van Wensen, pag 4, Gebruikersvriendelijkheid	U geeft hier het volgende aan: ""Inschrijver presenteert hierbij de versie(s) van de oplossing die daadwerkelijk in de aanbidding wordt aangeboden. Let op: alles wat inschrijver demonstreert maakt onderdeel uit van de aanbidding."" In aanloop naar de Omgevingswet en wegens het toegroeien naar Common ground ondergaat onze Oplossing een (aantal) major update(s). Hierdoor is het niet mogelijk om een demo te verzorgen in de versie die we in onze aanbidding aanbieden. Gaat u ermee akkoord dat wij onze demo uitvoeren in de versie die in productie is bij onze klanten?	Ja dit is akkoord mits de aangeboden versie niet onderdoet aan de gedemonstreerde versie.
55	Inhoud	Bijlage 5, Programma van Wensen, pag 5, Bedienbaarheid, 3e bullet	Wat bedoelt u met 'WL'?	Dit kan vervallen.
56	Inhoud	Bijlage 6, Demonstratiescripts	In Eis 52 beschrijft u twee varianten. Wat dient getoond te worden in de demo als de 2e variant van toepassing is?	Casus 3e gaat uit van de voorkeursvariant Indien niet wordt gekozen voor de voorkeur variant is casus 3e niet uitvoerbaar wat dan onderdeel uitmaakt van de uiteindelijke beoordeling.
57	Proces	Bijlage 6, Demonstratiescripts	Inschrijver heeft geen invloed over de beschikbaarheid van het DSO. Wij verzoeken u dan ook een live-koppeling met het DSO buiten de demo te houden. Kunt u hiermee instemmen?	Indien een real time koppeling geen deel uit kan maken van de demo vragen wij u te laten zien hoe het berichtenverkeer in uw systeem functioneert. Bijvoorbeeld aan de hand van fictieve berichten.
58	Juridisch	Bijlage 07 Concept Overeenkomst artikel 1.1	In de rangorde vermeld u tweemaal de GIBIT voorwaarden. Kunt de juiste rangorde aangeven?	De juiste rangorde en beschrijving is: •De aanbestedingsdocumenten inclusief de Nota('s) van Inlichtingen; •Het Programma van Eisen; •De GIBIT-voorwaarden met bijbehorende overeenkomst; •De Offerte van de Leverancier;
59	Juridisch	Bijlage 07 Concept Overeenkomst artikel 2.2	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 2.2 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat":	Nee opdrachtgever past de aanhef niet aan.
60	Contract	Concept Overeenkomst, artikel 3.3, pag. 2	Bij een maximale looptijd van 12 jaar achten wij het redelijk om leverancier de mogelijkheid te geven aan te geven de overeenkomst niet te willen verlengen – natuurlijk wel met ruime vooraankondiging. Wij verzoeken u daarom dit artikel als volgt aan te vullen: “Indien Leverancier de overeenkomst niet wenst te verlengen, dient hij dit minimaal twaalf (12) maanden voor afloop van de (verlengde) looptijd schriftelijk aan Opdrachtgever te melden.”	Dit artikel wordt aangevuld met: “Indien Leverancier de overeenkomst niet wenst te verlengen, dient hij dit minimaal achttien (18) maanden voor afloop van de (verlengde) looptijd schriftelijk aan Opdrachtgever te melden.”

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
61	Juridisch	Bijlage 07 Concept Overeenkomst artikel 3.3	Gezien de lengte van de maximale looptijd van 12 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 3.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn." Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 60.
62	Contract	Concept overeenkomst, artikel 6.2, pag. 2	GIBIT-artikel 8.11 laat expliciet ruimte om voor het implementeren van "Updates en Upgrades" een "nader overeen te komen vergoeding" in rekening te brengen. Natuurlijk delen wij uw mening dat Updates bij een SaaS-applicatie kosteloos geïmplementeerd dienen te worden. De implementatie van Upgrades gebeurt echter alleen met toestemming van Opdrachtgever en kan veel werk voor Leverancier betekenen. Wij verzoeken u daarom de woorden "en Upgrades" uit dit artikel te schrappen.	Opdrachtgever gaat met dit voorstel niet akkoord en artikel 8.11 wordt dan ook niet aangepast.
63	Contract	Concept Overeenkomst, artikel 10.3, pag. 3	In artikel 4.2 wordt reeds een vaste datum genoemd waarop de implementatie afgerond moet zijn. Theoretisch kan Opdrachtgever de ingebruikname ook na afronding van de implementatie uitstellen. Wij gaan er echter van uit dat de "ingebruikname voor productieve doeleinden" gelijk zal zijn aan de datum waarop de implementatie afgerond dient te zijn. Kunt u dit bevestigen?	Nee, de "ingebruikname voor productieve doeleinden" hoeft niet gelijk te zijn aan de datum waarop de implementatie afgerond dient te zijn. Het kan namelijk zo zijn dat er een situatie ontstaat dat opdrachtgever verplicht over moet en niet kan accepteren. Productie is niet gelijk aan acceptatie eventuele restpunten kunnen leverancier ten deel vallen.
64	Contract	Concept overeenkomst, artikel 10.6, pag. 3	Voor de overige 70% van de vergoeding voor de implementatie zijn geen afspraken in de GIBIT vastgelegd, en ook niet in de overeenkomst. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met het volgende facturatieschema: - 35% bij opdrachtverlening - 35% bij eerste oplevering in de acceptatieomgeving - 30% na integrale Acceptatie (conform dit artikel)	Opdrachtnemer gaat akkoord met dit facturatieschema.
65	Juridisch	Bijlage 07 Concept Overeenkomst artikel 10.6	U geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name. Gaat u hiermee akkoord?	Het facturatieschema wordt zoals beschreven bij vraag 64.
66	Contract	Concept Wachtkamerovereenkomst, artikel 2.6, pag. 2	De Overeenkomst gaat in op 1 april 2021 en implementatie dient op 1 oktober 2021 afgerond zijn. De winnende inschrijver krijgt dus 5 maanden voor de implementatie. Dit artikel in de Wachtkamerovereenkomst verplicht de tweede leverancier echter om de implementatie binnen 2 maanden na het starten daarvan af te ronden. Dit is, gezien de complexiteit van de uitgevraagde applicatie, niet realistisch en leegt ook een veel strengere eis op aan de tweede leverancier, waardoor geen sprake van 'level playing field' kan zijn. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk het in artikel 6 genoemde termijn van 2 maanden aan te passen naar 5 maanden, zodat het in lijn is met de beoogde implementatieperiode.	De wachtkamerovereenkomst dient binnen twee maanden na opdrachtverlening te worden opgestart en binnen 5 maanden na opstarten te zijn afgerond.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 3.4 sub ii)	Artikel 3.4 sub ii) verwijst onder meer naar artikel 4.3. Kennelijk dienen de risico analyse en beheersmaatregelen (met name) te zien op de doelstellingen van Opdrachtgever, de organisatie en het applicatielandschap van opdrachtgever. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden (open norm door het tussenvoegsel "met name"). Inschrijver verzoekt u daarom de risico analyse en evt. beheersmaatregelen niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de inschrijver die analyse ook zal kunnen beprijzen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is, verplicht stelt?	Nee opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De risico analyse kent altijd de reikwijdte van de aanbestedingsdocumenten en de zaken die de aanbieder in het licht van de aanbidding had kunnen navragen bij aanbestedende dienst.
68	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 4.2	Art. 4.2: Als het huidige artikel gehandhaafd blijft zullen leveranciers gedwongen zijn om zowel de hier bedoelde termijnen en einddatum dusdanig ruim te formuleren dat daar een marge in zit. Dit vertraagt projecten nodeloos en is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien rechtvaardigt de enkele overschrijding van een (tussentijdse) termijn de gevolgen die het onmiddellijk intreden van verzuim met zich meebrengt niet. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?	Ja dit is akkoord, mits de uiteindelijk implementatie datum 1-10-2021 als fataal wordt beschouwd.
69	Juridisch	GIBIT, artikel 4.2 sub i	We begrijpen dat de in de implementatieplan opgenomen einddatum voor de implementatie als fataal wordt beschouwd. Er zouden zich echter situaties kunnen voordoen waardoor hiervan met wederzijds akkoord afgeweken wordt. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende aanvulling van sub i: "..., tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen."	Ja dit is akkoord.
70	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 4.3	Dit komt neer op een eenzijdige beëindigingsmogelijkheid naar willekeur. Immers het gaat er om of het voorstel voor opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen (objectieve) criteria. Beëindiging betekent dat eventuele voorinvesteringen niet terugverdiend kunnen worden en iedere vergoeding daarvan is uitgesloten (door de zinsnede 'zonder schadeplichtig te zijn'). Bovendien vindt beëindiging in voorkomend geval door middel van ontbinding plaats wat tot gevolg heeft dat er ongedaanmakingsverplichtingen over en weer ontstaan. De verplichting tot ongedaanmaking van reeds verrichte betalingen is ten opzichte van leverancier zeer onredelijk en buiten proportie. Inschrijver verzoekt u daarom artikel 4.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Bij SAAS betaal je wat je krijgt. Dit geldt op bepalingen die voor de datum van een dispuut vallen. Vooruitbetalingen na die datum zijn wel degelijk terug te vorderen.
71	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 5.5	Artikel 5.5 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.4 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Nee, de risico analyse kent altijd de reikwijdte van de aanbestedingsdocumenten en de zaken die de aanbieder in het licht van de aanbidding had kunnen navragen bij aanbestedende dienst.
72	Juridisch	GIBIT, artikel 6.1 sub i	Hier wordt verwezen naar de "ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst [...] in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden". Voor de duidelijkheid stellen we voor het versienummer van de van toepassing zijnde Gemeente ICT-kwaliteitsnormen in de overeenkomst op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?	Ja dat is akkoord.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 7.5	De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?	Nee opdrachtgever is hiertoe niet bereid en artikel 7.5 van de GIBIT 2020 blijft ongewijzigd gehandhaafd.
74	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 7.10	Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?	Nee opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Het kan namelijk zo zijn dat er een situatie ontstaat dat opdrachtgever verplicht over moet en niet kan accepteren. Productie is niet gelijk aan acceptatie eventuele restpunten kunnen leverancier ten deel vallen.
75	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 8.10	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":	Nee opdrachtgever past de aanhef niet aan.
76	Juridisch	GIBIT, artikel 9.2 sub i	De GIBIT geeft aan dat 30% van de vergoeding pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Voor de implementatie zijn over de resterende 70% geen afspraken vastgelegd. Om vooraf voor beide Partijen duidelijkheid te creëren, stellen wij het volgende facturatieschema voor de implementatie voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% bij oplevering van de applicatie door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever - 30% na integrale Acceptatie Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 64.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
77	Juridisch	GIBIT, artikel 9.2 sub ii	Afhankelijk van de keuzes van opdrachtgever kan het vrij lang duren voordat integrale Acceptatie of ingebruikname feitelijk plaatsvindt. De applicatie kan al maanden volledig naar behoren werken, maar Opdrachtgever heeft volledig zelf in handen wanneer hij de oplossing 'in gebruik neemt' en/of de Acceptatieprocedure uitvoert. Wij verzoeken u daarom artikel 9.2 sub ii, punt 2 als volgt aan te passen: “voor zover het geen Derdenprogrammatuur betreft: 100% bij Acceptatie, waarbij de Acceptatieprocedure binnen 20 werkdagen na oplevering van de ICT Prestatie in acceptatie-omgeving;”	Aanbestedende dienst gaat hier in beginsel mee akkoord tenzij in het implementatieplan hier andere afspraken over kunnen worden gemaakt. Waarbij wij uiterard geen garantie kunnen geven op een positieve acceptatie. Eventuele restpunten kunnen de acceptatie in de weg staan.
78	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 10.2	Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijst levert, nl dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.	Nee de tweede volzin van art. 10,2 komt niet te vervallen. Het betreft hier een SAAS oplossing en de gemeente vraagt volledige ontzorging. Het is aan de opdrachtnemer om aan te tonen dat het aan de opdrachtgever ligt. De kennis en kunde ligt bij een SAAS oplossing bij de leverancier.
79	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 13.1	Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.	Nee dat is niet akkoord het is onredelijk deze risico's bij de aanbestedende dienst neer te leggen.
80	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 13.4	Bent u bereid verschillende caps op te nemen van: per schadeveroorzakende gebeurtenis een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal ontvangen bedragen, tot een maximum van per jaar 0,5 maal de Vergoeding en van 1 maal de Vergoeding met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen, waarbij deze laatste cap op EUR 5 miljoen wordt gesteld indien de Vergoeding hoger is dan laatst genoemd bedrag. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt.	Nee, dat is niet akkoord. Wel wordt de in artikel 13.4 genoemde aansprakelijkheid beperkt tot € 1.250.000,-- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,-- per jaar. Tevens biedt de bedoelde verzekering / waarborg ten minste dekking voor 100% van bovengenoemde bedragen per gebeurtenis en per jaar.
81	Juridisch	GIBIT, artikel 13.4	Hier staat nu alleen "overige schade", zonder enige limitatieve opsomming. Dat kan in geval van een eventuele schadeclaim tot veel discussie leiden. Wij verzoeken u daarom hier toe te voegen dat het gaat om "directe" schade.	Nee niet akkoord maar de bedragen voor aansprakelijkheid zijn beperkt tot € 1.250.000,-- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,-- per jaar. Tevens biedt de bedoelde verzekering / waarborg ten minste dekking voor 100% van bovengenoemde bedragen per gebeurtenis en per jaar.
82	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 13.5	Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.	Ja dit is akkoord. Met een maximum van €2.000.000.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
83	Juridisch	GIBIT, artikel 13.5 sub iv	Een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete kan duidelijk verder gaan dan de in artikel 13.4 vastgelegde maximale aansprakelijkheid. Dit is niet te verzekeren. Wij verzoeken u daarom op artikel 13.5 sub v een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000,- van toepassing te verklaren.	Zie het antwoord op vraag 82
84	Juridisch	GIBIT, artikel 13.5 sub iv	Een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete kan duidelijk verder gaan dan de in artikel 13.4 vastgelegde maximale aansprakelijkheid. Dit is niet te verzekeren. Wij verzoeken u daarom op artikel 13.5 sub v een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000,- van toepassing te verklaren.	Zie het antwoord op vraag 82
85	Juridisch	Bijlage B GIBIT 2016 artikel 13.6	Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen 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). Bent u hiertoe bereid?	Nee, opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Verder neemt opdrachtgever aan dat hier de GIBIT 2020 wordt bedoeld.
86	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 17.4	Is de interpretatie van inschrijver juist dat deze artikelleden uitsluitend zien op maatwerksoftware dat in opdracht van de opdrachtgever - tegen betaling - wordt ontwikkeld, anders dan in het kader van onderhoudsverplichtingen en niet zijnde een Update of Upgrade, waarvan het IE expliciet wordt overgedragen bij overeenkomst?	Ja, deze interpretatie is correct.
87	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 20.10	Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten? Opdrachtnemer ziet deelovereenkomsten namelijk als één geheel van de ICT prestatie.	Ja daartoe is opdrachtgever bereid.
88	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 20.12	Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?	Nee opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Aan het opzeggen van zitten termijnen vast. Bij het niet nakomen van hetgeen is overeengekomen is ontbinding een mogelijke lijn, maar van rechtswege. Opdrachtgever is het eens met de algemene strekking maar ontbinding rechterlijk te geschieden.
89	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 20.14	Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?	Bij SAAS betaal je wat je krijgt. Dit geldt op bepalingen die voor de datum van een dispuut vallen. Vooruitbetalingen na die datum zijn wel degelijk terug te vorderen.
90	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 22.6	Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.	Akkoord, mits de leverancier een inspanningsverplichting heeft dit in goede banen te leiden en tot een goede oplossing te komen, danwel een passend alternatief te gaan vinden gericht op meer continuïteit.

Vrg	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
91	Juridisch	Bijlage 10 GIBIT 2020 artikel 22.8	Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen (gebruiksrechten terzake van) programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers)? Immers die derden staan een dergelijke overdracht wellicht niet toe.	Akkoord, mits de leverancier een inspanningsverplichting heeft dit in goede banen te leiden en tot een goede oplossing te komen, danwel een passend alternatief te gaan vinden gericht op meer continuïteit.