

NR	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
103	Inhoud	Eisen:	Aanbestedende dienst heeft, mede naar aanleiding van de eerste Inlichtingenronde, diverse eisen opnieuw in beraad genomen en is bereid een aantal eisen te herzien. Aanbestedende dienst beoogt met gerelateerd antwoord aan deze vraag een mededeling te doen aan alle potentiële inschrijvers.	Eis 4 wordt als volgt aangepast: Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten zijn op basis van standaardfunctionaliteit (dan wel te configureren binnen de instellingen en/of regels van de standaardoplossing, gedurende de implementatieperiode) beschikbaar vanaf de indieningsdatum van de Inschrijving. Enkel voor de eisen 27, 37, 39, 71, 102, 108, 125 geldt de mogelijkheid tot een uitgestelde levering, uiterlijk te leveren voor de implementatiedatum van 31-12-2021. Ook voor de wensen in het wensenkader mag door de leverancier doorontwikkeld worden met een uiterlijke levering op de ingebruikname (31-12-2021).
104	Inhoud	Eisen:	Aanbestedende dienst heeft, mede naar aanleiding van de eerste Inlichtingenronde, diverse eisen opnieuw in beraad genomen en is bereid een aantal eisen te herzien. Aanbestedende dienst beoogt met gerelateerd antwoord aan deze vraag een mededeling te doen aan alle potentiële inschrijvers.	Bovendien wordt eis 37 als volgt aangepast: Op de schermen van het self-service-webportaal (en bij voorkeur ook van de gebruikersschermen) kan ten minste, door middel van eenmalige inrichting hiervan, het logo van WerkSaam Westfriesland worden geplaatst. De geleverde webportaalomgeving kan aan de hand van ten minste webverwijzingen, en bij voorkeur embedding, opgenomen worden in de overige websites van WerkSaam Westfriesland.
105	Inhoud	Eisen:	Aanbestedende dienst heeft, mede naar aanleiding van de eerste Inlichtingenronde, diverse eisen opnieuw in beraad genomen en is bereid een aantal eisen te herzien. Aanbestedende dienst beoogt met gerelateerd antwoord aan deze vraag een mededeling te doen aan alle potentiële inschrijvers.	Eveneens wordt eis 39 als volgt aangepast: Voor de oplossingen die ingezet worden om de gewenste self-service aan cliënten aan te bieden, geldt dat DigiD naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd. Zodra met de oplossing, nu of in de toekomst, gewenste self-service aan organisaties en instellingen wordt aangeboden, geldt dat e-Herkenning naadloos (begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) wordt geïntegreerd.
106	Inhoud	Eisen:	Aanbestedende dienst heeft, mede naar aanleiding van de eerste Inlichtingenronde, diverse eisen opnieuw in beraad genomen en is bereid een aantal eisen te herzien. Aanbestedende dienst beoogt met gerelateerd antwoord aan deze vraag een mededeling te doen aan alle potentiële inschrijvers.	Eveneens wordt eis 101 als volgt aangepast: De front-office onderdelen van de oplossing dienen zich in een webbased-omgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op standaard-webbrowsers. De oplossing dient (voor wat betreft de volledig aangeboden functionaliteit) geschikt te zijn voor het gebruik in ten minste drie van de volgende vier webbrowsers: 1. Microsoft Edge; 2. Mozilla Firefox; 3. Apple Safari; 4. Google Chrome (door Microsoft, Apple, Google en Mozilla gesupporte versies van deze browsers). Voor alle portaalfunctionaliteit geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van WerkSaam Westfriesland beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.werksaamwf.nl.

107	Juridisch	NVI 53	In uw antwoord verduidelijkt u de onduidelijkheid in rangorde tussen artikel 3.15 leidraad en artikel 1 van de overeenkomst, de vraag met betrekking tot de rang van de NVI in deze rangorde lijkt niet aan bod te komen. Kunt u ermee instemmen dat de NVI's in rang bovenaan komt te staan omdat in de NVI's (mogelijk) afwijkende afspraken worden gemaakt? Zo niet, kunt u garanderen dat u antwoorden in de NVI juist en volledig verwerkt worden in de uiteindelijke documenten?	Aanbestedende dienst garandeert dat eventuele aanpassingen op basis van de Inlichtingenronden in de definitieve versies van de genoemde overeenkomsten worden doorgevoerd.
108	Juridisch	NVI 62	62De boetebepaling is zodanig geformuleerd dat er geen rekening wordt gehouden met de mate van verwijtbaarheid van inschrijver. In het geval zowel verwerkersverantwoordelijke als verwerker verwijtbaar hebben gehandeld kan de gehele som op inschrijver verhaald worden. Met deze boetebepaling wordt onvoldoende rekening gehouden met de ernst en mate van de tekortkoming aan de zijde van verwerker en de eigen schuld van aanbestedder. Wanneer partijen geen boetebeding afspreken, kan de aanbestedende dienst haar schade op inschrijver reeds verhalen door haar aansprakelijk te stellen. Bent u bereid deze boete te laten vervallen? Zo niet, kunt u deze boetebepaling dan beperken tot de mate van verwijtbaarheid en deze wederkerig maken?	Artikel 14 lid 4 wordt als volgt aangepast: Als de Opdrachtgever door de Autoriteit Persoonsgegevens aansprakelijk wordt gesteld voor een overtreding waarvoor Leverancier aantoonbaar verwijtbaar is, is de Leverancier een boete verschuldigd aan de Opdrachtgever. De hoogte van deze boete is gelijk aan de boete die door de Autoriteit Persoonsgegevens is opgelegd aan de Opdrachtgever, uiteraard beperkt tot dat deel waarvoor Leverancier aantoonbaar verwijtbaar is.
109	Juridisch	NVI 65	We begrijpen niet helemaal wat u hiermee bedoelt, is de aanname correct dat u wat betreft de toerekenbaarheid aansluit op de wet (waarbij dus geen sprake is van een overmacht situatie)?	Aanbestedende dienst heeft extra uitleg willen geven die helaas voor verwarring zorgt. Ons antwoord op de eerstgestelde vraag 65 luidt: dat is correct, met inachtneming van het wettelijke begrip toerekenbaarheid.
110	Juridisch	NVI 78	78 In paragraaf 4.5 waarnaar u verwijst worden de minimum vereisten voor de verzekering opgesomd maar niet concreet een beperking op de aansprakelijkheid gegeven. Is de aanname correct dat, in afwijking van artikel 13 Gbit, de aansprakelijkheid per gebeurtenis nooit meer kan zijn dan EUR 1.250.000,- en de maximale aansprakelijkheid nooit meer kan zijn dan EUR 2.500.000,- per jaar?	Dat is correct. De genoemde bedragen in paragraaf 4.5 (tevens de door u geciteerde bedragen) van het aanbestedingsdocument gelden als maximumbedragen ten aanzien van de aansprakelijkheid.
111	Inhoud	NVI 84	Als reactie op vraag 84 geeft u de beoordelingscriteria aan van de demonstratie. Uit de reactie blijkt niet duidelijk of een inschrijver zich strikt aan het demonstratiescript met de casussen moet houden of dat er ook een ruimte is voor eigen ingeving. Dit is relevant omdat de beoordeling hierdoor scheef kan uitvallen ten opzichte van andere leveranciers	Inschrijver dient zich aan het demonstratiescript met de casussen te houden (alle onderdelen van het demonstratiescript dienen aan de orde te komen) en mag binnen deze demonstratiecontext innovatieve onderdelen laten zien. Zoals genoemd in het aanbestedingsdocument: volledigheid, gebruiksvriendelijkheid en innovatie maken allen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling.

112	Inhoud	NVI 95	U vraagt in eis 126 ook een tijd uit waarin de processtap is afgehandeld, het loggen van dergelijke timestamps is zeer intensief en daarmee ook niet overzichtelijk meer voor een gebruiker, gaat aanbestedende dienst ermee akkoord als hier alleen een datum staat waarop de stap is afgehandeld?	Ons eerdere antwoord wordt als volgt aangepast: De oplossing is in staat informatie te geven over wie welke processen en processtappen heeft gestart, uitgevoerd, afgehandeld met vermelding van ten minste de datum. De wijze waarop de oplossing daarin voorziet wordt vrijgelaten aan de inschrijver. Al het genoemde in eis 126 blijft onverminderd van kracht.
113	Inhoud	NVI 97	U geeft aan dat bij het gebruik van de applicatie door burgers en bedrijven alle browsers ondersteunt dienen te worden. De browser IE (internet explorer) levert steeds meer problemen op in performance, omdat deze browser al geruime een opvolger tot zijn beschikking heeft, namelijk Microsoft edge Adviseren wij u om dan ook de browser IE te schrappen uit eis 101. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Zoals eerder vermeld, wordt eis 101 als volgt aangepast: De front-office onderdelen van de oplossing dienen zich in een webbased-omgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op standaard-webbrowsers. De oplossing dient (voor wat betreft de volledig aangeboden functionaliteit) geschikt te zijn voor het gebruik in ten minste drie van de volgende vier webbrowsers: 1. Microsoft Edge; 2. Mozilla Firefox; 3. Apple Safari; 4. Google Chrome (door Microsoft, Apple, Google en Mozilla gesupporte versies van deze browsers). Voor alle portaalfunctionaliteit geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van WerkSaam Westfriesland beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.werksaamwf.nl.
114	Inhoud	NvI, vraag 96, Programma van Eisen, Eis 115	Aangeven aan welke eisen niet (volledig) wordt voldaan. Inschrijver voldoet aan Eis 115, maar maakt geen gebruik van Ipv 6-adressen binnen haar SaaS-oplossing. Dit heeft geen impact op uw organisatie. Mogen wij er daarom van uitgaan dat dit akkoord is?	Eis 115 wordt als volgt aangepast: Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de oplossing aan de volgende standaarden: DNSSEC (RFC 4033, 4034 en 4035) en HTTPS en HSTS (versie 1.2) en Ipv4 en TLS (versie 1.2 en versie 1.3).
115	Inhoud	NvI Vraag 96, Programma van Eisen, Eis 37	Aangeven aan welke eisen niet (volledig) wordt voldaan. In eis 37 stelt u het volgende: "Ten minste kan op ieder scherm naar wens het logo van WerkSaam Westfriesland worden geplaatst en kunnen in ieder scherm kleurinstellingen naar wens worden aangepast." Gaat u ermee akkoord dat we de mogelijkheid bieden om voor het self-service-webportaal in één keer aan te geven welk logo en welke kleurinstelling gebruikt moeten worden. Dit werkt vergelijkbaar met de thema's in Windows. We kunnen ruim voor de implementatiedatum regelen dat dit voor alle burgerapplicaties ingericht is. Zie ook onze vraag bij eis 108.	Eis 37 is als volgt aangepast: Op de schermen van het self-service-webportaal (en bij voorkeur ook van de gebruikersschermen) kan ten minste, door middel van eenmalige inrichting hiervan, het logo van WerkSaam Westfriesland worden geplaatst. De geleverde webportaalomgeving kan aan de hand van ten minste webverwijzingen, en bij voorkeur embedding, opgenomen worden in de overige websites van WerkSaam Westfriesland.

116	Inhoud	NvI, vraag 93, Programma van Eisen, Eis 152	N.a.v. uw antwoord op vraag 93: Kunt u er mee instemmen dat tijdens de conversie de volledige detailinformatie binnen de applicatie zichtbaar gemaakt wordt in plaats van in een document?	Ja, daar kan aanbestedende dienst mee instemmen. Navolgend onze voorkeur ten aanzien van de oplossingen: 1) alles volledig meeconverteren, 2) als gecomprimeerde detailinformatie zichtbaar in de oplossing, 3) detailinformatie bevat in een document dat wordt meegeconverteerd.
117	Inhoud	NvI, vraag 91, Programma van Eisen, eis 101	Onze applicaties worden voor vrijgave getest op Chrome, Edge en Firefox. Werking op deze browsers wordt dan ook zonder meer ondersteund. Voor Internet Explorer 11 geldt dat dit een verouderde browser is die zelfs door Microsoft niet langer wordt ondersteund voor enkele van haar eigen applicaties. Wij kunnen dan ook niet garanderen dat de werking van onze applicaties in deze browser goed is. Voor overige browsers kunnen we aangeven dat onze applicaties voor professionals en voor burgers worden gemaakt op basis van webstandaarden en dat deze daarom in gangbare browsers zullen werken. Kunt u ermee akkoord gaan dat we ondersteuning van Internet Explorer uitsluiten en voor het gehele aanbod werken met 3 ondersteunde browsers en voor de ondersteuning van overige browsers, zoals Safari, verwijzen naar werking op basis van webstandaarden?	Zoals eerder vermeld, wordt eis 101 als volgt aangepast: De front-office onderdelen van de oplossing dienen zich in een webbased-omgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op standaard-webbrowsers. De oplossing dient (voor wat betreft de volledig aangeboden functionaliteit) geschikt te zijn voor het gebruik in ten minste drie van de volgende vier webbrowsers: 1. Microsoft Edge; 2. Mozilla Firefox; 3. Apple Safari; 4. Google Chrome (door Microsoft, Apple, Google en Mozilla gesupporte versies van deze browsers). Voor alle portaalfunctionaliteit geldt: deze worden aan de hand van een 'fully qualified domainname' van WerkSaam Westfriesland beschikbaar gesteld, aldus <subdomein>.werksaamwf.nl.
118	Inhoud	NvI, vraag 35, Programma van eisen Eis 108	Bij de ontwikkeling van onze applicaties die gericht zijn op burgers houden we rekening met de digitale toegankelijkheid en de WCAG richtlijnen. We hebben echter geen onderzoek laten doen naar de naleving van de WCAG 2.1 richtlijnen. Er staat in het eerste kwartaal van 2021 een grote aanpassing van de gebruikersschermen gepland voor onze applicaties die gericht zijn op burgers en we zullen een dergelijk onderzoek dan ook pas doen na deze aanpassingen gebruikersschermen van onze eDiensten. Omdat de huidige gebruikersschermen zullen worden uitgefaseerd, hebben we ervoor gekozen om deze niet te onderwerpen aan een dergelijk onderzoek en ons volledig te richten op de nieuwe gebruikersschermen. We kunnen dan ook niet stellen dat de applicaties voor burgers voldoen aan de WCAG 2.1 AA richtlijnen op de ingangsdatum van de overeenkomst, maar wel dat dit (ruim) voor de voorgenomen go-live-datum zo zal zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dat is akkoord. Zie tevens vraag en antwoord 103.

119	Inhoud	NvI, vraag 32, Programma van Eisen, Eis 168	Inschrijver hanteert een eigen SLA met eigen definities voor impact en urgentie en daarmee de prioriteitsbepaling. In de praktijk blijkt dat het vaststellen van de juiste prioriteit niet altijd eenvoudig is, zeker niet voor medewerkers van Opdrachtgever die dit niet frequent doen. Inschrijver heeft daar een afdeling met geschoolde medewerkers voor aangewezen. Als Opdrachtgever zelf de prioriteit vaststelt zien we dat dit helaas te vaak onjuist gebeurt, wat te vaak en onnodig kan leiden tot een escalatie. Wij verzoeken u daarom deze eis aan te passen. 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.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. De aangegeven prioriteit van de aanbestedende dienst wordt opgevolgd. Indien geen akkoord ontstaat over de prioriteit, kan opdrachtnemer de escalatieprocedure in werking stellen. Uiteraard zorgt aanbestedende dienst dat meldingen enkel door hiervoor gekwalificeerd functioneel beheer zullen worden gedaan.
-----	--------	---	--	--

120	Inhoud	Programma van eisen, Eis 157	Eis 157 gaat over de inhoud van de SLA. U sluit de eis af met de opmerking "Deze SLA is een geldigheidsproduct". Inschrijver verzoekt u aan te geven wat u hiermee bedoelt.	Eis 157 wordt als volgt aangepast: De oplossing levert primaire automatiseringsondersteuning voor geheel WerkSaam Westfriesland. Op het moment dat deze niet, of niet naar behoren werkt, zal dit direct effect hebben op het imago van de organisaties en haar deelnemende gemeenten. Om deze reden is het van belang dat de oplossing zonder problemen werkt en dat eventuele problemen direct en adequaat worden opgelost. Om deze reden wil de organisatie voldoende zekerheid hebben dat de service die de Inschrijver zal verlenen tenminste in overeenstemming is met de gestelde eisen. De Inschrijver dient daarom <u>bij de Inschrijving</u> de op de opdracht toepasselijke Service Level Agreement in te dienen, waarin ten minste de volgende informatie wordt verstrekt: - beschikbaarheid en performance van de oplossing; - supporttijden helpdesk; - prioritering en afhandeling meldingen (incl. Serviceniveaus); - periodieke rapportage en vaststelling inhoud; - serviceprocessen; - de serviceorganisatie van de Opdrachtnemer; - overlegstructuren. Deze SLA is een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de SLA geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de gestelde eisen in het aanbestedingsdocument. De SLA maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.
-----	--------	------------------------------	---	---

121	Contract	NvI, vraag 6, Bijlage 6 Overeenkomst; art. 17.05	In art. 17:05 stelt u het volgende: "Indien de ICT Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier niet voldoet aan de Service levels, vindt korting plaats op de Vergoeding overeenkomstig de in de SLA opgenomen kortingsbedragen". Het is voor leverancier ongebruikelijk om bedragen cq kortingsbedragen op te nemen in de SLA. Bent u bereid om de eis t.a.v. kortingsbedragen te laten vervallen vallen? Zo niet, bent u akkoord om artikel 17.05 als volgt aan te passen: "Het niet halen van overeengekomen Service Levels en/of KPI's zal slechts kunnen leiden tot verzuim aan de zijde van Leverancier indien Leverancier gedurende minimaal zes opeenvolgende maanden hetzelfde Service level of dezelfde KPI, niet heeft gehaald vanwege aan Leverancier toerekenbare oorzaken. In dat geval verbeurt Leverancier een boete van € xxx per gebeurtenis (nader overeen te komen) met een maximum van € xxx (nader overeen te komen) gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze boete komt in de plaats van alle andere juridische remedies die Opdrachtgever op grond van deze Overeenkomst heeft." Indien u hiermee niet akkoord bent, verneemt inschrijver graag waarom niet en waarmee uw aanbestedende dienst wel akkoord kan gaan.	Deze vraag heeft geen directe relatie met een vraag en antwoord in de eerste nota van inlichtingen en wordt derhalve niet meer door aanbestedende dienst beantwoord. Het reeds gestelde blijft derhalve onverminderd van kracht.
122	Contract	NvI, vraag 6, Bijlage 6 Overeenkomst; art. 17.03	1) Bent u bereid t.a.v. de eenmalige implementatiekosten het volgende facturatieschema van leverancier te accepteren: 45% bij opdracht; 45% na installatie; 10% na acceptatie of in gebruik name, afhankelijk van welke situatie zich als eerst voordoet? 2) Het is gebruikelijk om de jaarlijkse licentietarieven/gebruiksrechten jaarlijks vooraf aan opdrachtgever te factureren i.p.v. halfjaarlijks. Gaat u hiermee akkoord?	Deze vraag heeft geen directe relatie met een vraag en antwoord in de eerste nota van inlichtingen en wordt derhalve niet meer door aanbestedende dienst beantwoord. Het reeds gestelde (met name artikel 17 van de Overeenkomst) blijft derhalve onverminderd van kracht.
123	Contract	NvI, vragen 7 t/m 24, t.a.v. de GIBIT	U heeft aangegeven dat de ICT Prestatie geleverd moet worden onder de GIBIT 2016, waarop u een aantal uitzonderingen heeft gemaakt in de voorgestelde overeenkomst. U weet dat de VNG in samenwerking met diverse belanghebbenden (w.o. de leveranciers) op dit moment actief is om een volgende versie op te stellen, zijnde GIBIT 2020. Het uiteindelijke doel is dat de GIBIT voor alle betrokken partijen een evenwichtige set aan voorwaarden bevat, waarbij in een nadere overeenkomst eventuele uitzonderingen worden vastgelegd. Onze vraag is of u bereid bent om voornoemde prestatie te laten plaatsvinden op deze versie van GIBIT.	Deze vraag heeft geen directe relatie met een vraag en antwoord in de eerste nota van inlichtingen en wordt derhalve niet meer door aanbestedende dienst beantwoord. Het reeds gestelde waarbij de GIBIT 2016 van toepassing is, blijft derhalve onverminderd van kracht.

124	Contract	NvI, vraag 6; Bijlage 6 Overeenkomst, art. 17.04 Verantwoordings, facturering en betaling	In het antwoord op vraag 6 stelt u dat "voor de exacte uitvoering van dit artikel wordt teruggevalen op de Gibit." Kunt u aangeven welke artikelen van de Gibit dan specifiek hierop van toepassing zijn? In het algemeen lijkt uw toezegging in tegenspraak met het van toepassing zijn van de Gibit. Kunt u dit nader uitleggen?	Aanbestedende dienst heeft bedoeld te zeggen: we gaan met het door u gestelde akkoord, maar laten de GIBIT 2016 in haar volle reikwijdte verder onverminderd van toepassing zijn. Aanbestedende dienst heeft een algemene verwijzing gemaakt, zonder hierbij naar concrete artikelen te willen verwijzen en acht dat in dit kader ook niet van belang.
125	Contract	NvI, vraag 5; Bijlage 6 Overeenkomst, art. 15.03 Communicatie en informatievoorziening	In het antwoord op vraag 5 stelt u dat "voor de exacte uitvoering van dit artikel wordt teruggevalen op de Gibit." Kunt u aangeven welke artikelen van de Gibit dan specifiek hierop van toepassing zijn? In het algemeen lijkt uw toezegging in tegenspraak met het van toepassing zijn van de Gibit. Kunt u dit nader uitleggen?	Aanbestedende dienst heeft bedoeld te zeggen: we gaan met het door u gestelde akkoord, maar laten de GIBIT 2016 in haar volle reikwijdte verder onverminderd van toepassing zijn. Aanbestedende dienst heeft een algemene verwijzing gemaakt, zonder hierbij naar concrete artikelen te willen verwijzen en acht dat in dit kader ook niet van belang.