



Den Haag

NOTA VAN INLICHTINGEN

Nummer 1

Datum: 12 mei 2021

Behorende bij:

Aanbesteding Kernsysteem Werk en Participatie

Kenmerk: 20.388-SZW

Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad. De gestelde vragen zoals opgenomen in deze Nota van Inlichtingen zijn letterlijk overgenomen zoals deze zijn gesteld.

Deze Nota van Inlichtingen is ter beschikking gesteld op www.tenderned.nl

Uiterste inleverdatum inschrijving : 14 juni 2021 om 12:00 uur

Uiterste datum stellen vragen NvI 2 : 25 mei 2021 om 12:00 uur

Mededeling

Met deze Nota van Inlichtingen is een nieuwe bijlage gepubliceerd (autorisatiematrix RMWKK) en zijn bijlagen 09, 19 en 23 bijgewerkt. De eerste versie van deze bijlagen is komen te vervallen.

Gestelde vragen en antwoorden

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Aanbestedingsleidraad, par. 5.4 Nota's van inlichtingen	Deze Aanbestedingsprocedure kent twee vragenrondes. Gezien de complexiteit van de aanbesteding, is het te verwachten dat er na publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen nog nieuwe vragen ontstaan, die al dan niet gerelateerd zijn aan een vraag uit de eerste vragenronde. Wilt u daarom ook nieuwe vragen in de tweede ronde toestaan? Inschrijver is van mening dat het de kwaliteit van de inschrijving voor alle inschrijvers ten goede zal komen. Kortom, kunt u akkoord gaan ook nieuwe vragen nog in behandeling te nemen na publicatie van de eerste Nota van inlichtingen?	Niet akkoord, Opdrachtgever houdt vast aan de gekozen procedure.
2	Inhoud	compleetheid documenten (bijlage 19 en UCo4)	volledigheid documenten en bijlagen. we missen in de bijlage 19 (bij bijlage 27 is dit vervangen door dummy) de vraag is of 19 helemaal niet bestaat en eigenlijk vervangen had moeten worden door dummy We missen UCo4 (UCo1, 02, 03, 05, 06 en 07 zijn er wel)	Bijlage 19 en UCo4 ontbraken niet, maar waren voor sommigen niet zichtbaar vanwege het trema op de e. De naamgeving is aangepast en als nieuwe versies geplaatst. De inhoud van de bijlagen is onveranderd.
3	Inhoud	Low Code	De gemeente geeft aan op zoek te zijn naar een SaaS oplossing van het type COTS, met maatwerk alleen bij hoge uitzondering. Gezien de zeer uitgesproken visie die de gemeente heeft tav de specifieke functionaliteit van het KWP (bijv. loonkostensubsidie, diverse self service functies, en technische onderdelen zoals koppelingen (bijlage 18), toekomstige ontwikkelingen die de gemeente verwacht (geschetste periode van 4-8 jaar), kunnen wij ons voorstellen dat er meer maatwerk nodig is dan alleen "bij hoge uitzondering". Wij verwachten dat implementatie met een COTS oplossing ondanks het streven van de gemeente toch een betekenisvolle hoeveelheid additioneel maatwerk gaat vergen. Voor dit soort situaties is sinds enige jaren Low Code technologie in de markt gekomen. Daarmee wordt in korte tijd een oplossing gecreëerd die voorziet in	GDH vraagt van Inschrijver een standaard oplossing die (op termijn) door meerdere gemeentes of vergelijkbare organisaties gebruikt wordt (Commercial Of The Shelf: COTS). We verwachten van Inschrijver dat het standaard product aansluit op (VNG) standaarden zodat onderlinge uitwisselbaarheid van gegevens mogelijk wordt. De ontwikkelingen die GDH geschetst heeft in het ambtiedocument ziet GDH als landelijke ontwikkelingen en zijn hierom geen maatwerk, tenzij bij hoge uitzondering. De wijze waarop de standaard wordt ontwikkeld (bijvoorbeeld Low code) staat GDH open in, zolang het voldoet aan het hierboven gestelde kader.

			specifieke behoeftes bij aanvang en waarmee gedurende de totale lifecycle van een systeem snel en goed aanpassingen kunnen worden gedaan - zeker bij systemen die te maken hebben met veranderende wet- en regelgeving kan dat waardevol zijn. Staat de gemeente open voor een aanbieder die met Low Code (als SaaS) gerealiseerd wordt - waar mogelijk gecombineerd met bestaande (legacy of COTS) oplossingen?	Als het gaat om interne koppelingen dan voorziet GDH enig maatwerk, ingeval een systeem bij GDH nog niet voldoet aan standaarden.
4	Inhoud	Regie organisatie	Het KWP waarvoor de gemeente deze uitvraag doet is nauw verbonden met een van de primaire processen van de gemeente. Blijkens de ver uitgewerkte uitvraag (met de User Stories) heeft de gemeente zelf een heel duidelijke visie op hoe het KWP het primaire proces zal moeten ondersteunen en hoe het zich zal ontwikkelen in de verder uitwerking in de jaren na gunning. Dat vergt vanuit de gemeente in haar rol als opdrachtgever een sterke regieorganisatie. Hoe ziet de regie-organisatie eruit waarmee de aanbieder gaat samenwerken. Is daar ook een product owner (of vergelijkbare rol) bij aan te wijzen ?	GDH richt een regie organisatie in met o.a de rollen van een PO en business owner. Vanuit de inhoud zal GDH een bijdrage leveren op nieuwe functionaliteit en is bereid om op onderdelen launching customer te zijn. GDH is actief betrokken bij verschillende VNG ontwikkelingen en levert ook op deze wijze een inhoudelijk bijdrage.
5	Juridisch	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.	Niet akkoord.
6	Juridisch	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	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Opdrachtgever acht het gestelde in dit artikel proportioneel, mede gelet op de afrekening van (on)kosten en gederfde

			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?	winst die in dat geval plaatsvindt op grond van artikel 20.6 GIBIT- 2020.
7	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 20.10	Ontbinding is een zwaar middel en moet alleen bij zwaarwegende tekortkomingen mogelijk zijn. Inschrijver verzoekt u daarom het ontbindingsrecht te beperken tot gevallen van verzuim ter zake van een zwaarwegende verplichting, waarbij de aard van de tekortkoming de ontbinding met haar gevolgen rechtvaardigt, waarbij betaling voor de overeengekomen levering van goederen en diensten als een zwaarwegende verplichting wordt beschouwd. Bent u hiertoe bereid?	Opdrachtgever is hier op voorhand niet toe bereid. Er zijn immers situaties denkbaar waarbij een dergelijke beperking een onredelijke verzwaring in de bewijsplicht voor de ontbindende partij met zich meebrengt. Opdrachtgever zal echter in gevallen waarbij de mogelijkheid tot ontbinding openstaat ook minder zwaarwegende opties afwegen en slechts tot ontbinding overgaan indien de tekortkoming (gelet op de maatstaven van redelijkheid en billijkheid) ontbinding van de algehele overeenkomst rechtvaardigt.
8	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 20.3	Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten? Opdrachtnemer ziet deelovereenkomsten namelijk als één geheel van de ICT prestatie.	Het is Opdrachtgever niet duidelijk wat u bedoelt met 'deelovereenkomsten'. Het artikel ziet daarnaast niet op gedeeltelijke ontbinding, doch op gedeeltelijke opzegging. Opdrachtgever acht desondanks de mogelijkheid tot gedeeltelijke opzegging proportioneel in de in dit artikel bedoelde gevallen (namelijk enkel voor zover sprake is van een situatie zoals bedoeld onder artikel 20.4 resp. 20.5 GIBIT-2020) en is derhalve niet bereid tot <u>aanpassing van dit artikel</u> .
9	Juridisch	GIBIT 2020, artikel	Is de interpretatie van inschrijver juist dat deze	Opdrachtgever begrijpt uw vraag niet helemaal.

		17.4	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?	Artikel 17.4 GIBIT-2020 ziet op alle Maatwerkprogrammatuur zoals gedefinieerd in artikel 1.22 GIBIT- 2020.
10	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.6	Bent u bereid op te nemen indien een dergelijke situatie zich in de praktijk voordoet, over dit onderwerp aanvullende afspraken te maken?	Het is Opdrachtgever niet duidelijk op wat voor aanvullende afspraken u hier doelt. Opdrachtgever kan derhalve hier geen nadere toezeggingen doen ten aanzien van deze vraag.
11	Juridisch	GIBIT 2016, 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.	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid en betwist dat in de gevallen zoals bedoeld in artikel 13.5 sprake is van een onbeperkte aansprakelijkheid voor Leverancier. Het staat Leverancier immers te allen tijde vrij om een beroep te doen op het Burgerlijk Wetboek en de daarin opgenomen mechanismen waarmee de aansprakelijkheid van Leverancier kan worden beperkt, waaronder overmacht.
12	Juridisch	GIBIT 2016, artikel 13.4	"Bent u bereid verschillende caps op te nemen van: - per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen; - per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding; - met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt."	Opdrachtgever is daartoe niet bereid. Opdrachtgever is echter wel bereid artikel 13.4 van de GIBIT-2020 als volgt aan te passen: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tien maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

13	Juridisch	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 de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor 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."	Opdrachtgever is niet akkoord. In vraag 12 is de schade gemaximeerd.
14	Juridisch	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.	Akkoord.
15	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 10.1 aanhef	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit,	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De garantieverplichtingen in art. 10.1 GIBIT-2021

			die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?	strekken niet tot zo ver dat van Leverancier een perfecte prestatie wordt verwacht. De garantieverplichtingen hebben slechts betrekking op de in dit artikel genoemde subonderdelen en zijn naar het oordeel van Opdrachtgever (gelet op de aard van de overeenkomst) proportioneel.
16	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 9.2	"De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas 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.	Ziet u eis 14.1 (Facturatie) voor het volledige facturatieschema.
17	Juridisch	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"":	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De garantieverplichtingen strekken slechts tot de in dit artikel genoemde subonderdelen en zijn naar het oordeel van Opdrachtgever (gelet op de aard van de overeenkomst) proportioneel.
18	Juridisch	GIBIT 2016, 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	Opdrachtgever is bereid de laatste volzin van artikel 7.10 te schrappen.

			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?	
19	Juridisch	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	Opdrachtgever is bereid de bevoegdheid tot ontbinding slechts in te roepen indien na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure naar het oordeel van Opdrachtgever nog altijd sprake is van gebreken die productie-belemmerend zijn c.q. gebruik verhinderen. Opdrachtgever ziet ontbinding echter niet als een maatregel die als sanctie wordt ingeroepen en betwist derhalve dat sprake is van een dubbele sanctie. Opdrachtgever is derhalve niet bereid tot verdere aanpassingen van dit artikel.

			hiertoe bereid?	
20	Juridisch	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? Bent u hiertoe bereid artikel 5.5 te laten vervallen?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Het gaat in dit artikel om aanpassingen aan het Applicatielandschap van Opdrachtgever die noodzakelijk zijn en, gelet op de zorgplicht van Leverancier, achteraf wel voorzienbaar waren geweest voor een normaal oplettende en zorgvuldig handelende Leverancier, en derhalve voor rekening van Leverancier komen.
21	Juridisch	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?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Het staat namelijk niet vast dat beëindigd wordt door middel van een algehele ontbinding van de Overeenkomst. Opdrachtgever zal niet overgaan tot algehele ontbinding indien dit, gelet op de omstandigheden van het geval, onredelijk is. In dergelijke gevallen zal zo veel mogelijk gebruik gemaakt worden van gedeeltelijke ontbinding (t.a.v. toekomstige verplichtingen) zodat ongedaanmakingsverplichtingen zo veel mogelijk voorkomen worden.
22	Juridisch	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	De einddatum voor Implementatie is voor Opdrachtgever een essentiële datum om de continuering van bedrijfskritische processen te kunnen garanderen. Een fatale termijn is derhalve naar het oordeel van Opdrachtgever gerechtvaardigd.

			anders is overeengekomen?	
23	Juridisch	GIBIT 2020 en toolbox	De VNG heeft met het publiceren van GIBIT, versie 2020, ook de zogenaamde “Toolbox” gelanceerd. Dat instrument is bedoeld om decentrale overheden te ondersteunen bij het toepassen van de GIBIT 2020. De standaardset voorwaarden is nooit bedoeld om integraal en ongeclausuleerd te worden toegepast, maar bevat de bepalingen die gebruikt kunnen worden om de contractuele relatie tussen opdrachtgever en -nemer op basis van de specifieke ICT-prestatie vorm te geven. Vele decentrale overheden zetten de GIBIT 2020 echter in als een gegeven en staan geen aanpassingen of preciseringen toe. Gegadigden zullen deze onverkort moeten accepteren om in aanmerking te komen voor de opdracht. Daarmee worden alle risico's, boetes en aansprakelijkheden bij de opdrachtnemer neergelegd, wat – bij aanvaarding van de GIBIT door de opdrachtnemer – de financiële positie van de opdrachtnemer ernstig onder druk zet. Beëindiging van de bedrijfsactiviteiten bij een aansprakelijkheid die oploopt tot twintig maal de opdrachtwaarde wordt dan een realistisch scenario.. Wij kunnen vanwege onze positie in de Nederlandse maatschappij en de aard van onze dienstverlening zulke risico's niet nemen. Om in te kunnen schrijven op deze aanbesteding willen wij dan ook graag van u weten of u bereid bent de GIBIT 2020 toe te passen op de manier zoals die bedoeld is, namelijk met inzet van het gebruik van de Toolbox, teneinde te komen tot bij de gevraagde ICT-prestatie passende voorwaarden.	Van het ongeclausuleerd toepassen van de GIBIT is geen sprake. Er zijn immers in de Overeenkomst aanpassingen gemaakt op de GIBIT voorwaarden om zo (gelet op de aard van onderhavige opdracht) tot een proportionelere toepassing van de GIBIT-voorwaarden te komen. Ook in onderhavige nota zijn aanpassingen op de GIBIT geaccepteerd om de proportionaliteit tegemoet te komen. Van een disproportionele toepassing van algemene voorwaarden is derhalve naar het oordeel van Opdrachtgever geen sprake.
24	Contract	06 - OVEREENKOMST Kernsysteem Werk en Participatie SZW, artikel 20.2a	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	Akkoord.

			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?	
25	Contract	06 - OVEREENKOMST Kernsysteem Werk en Participatie SZW, artikel 11.3	Kunt u bevestigen dat deze datum na gunning, in onderling overleg, nader afgestemd wordt?	Opdrachtgever kan dit bevestigen.
26	Contract	06 - OVEREENKOMST Kernsysteem Werk en Participatie SZW, artikel 11.2	Kunt u bevestigen dat het hier de voor Leverancier op redelijke wijze te voorziene risico's betreft zoals beschreven in artikel 3.4 ii GIIBT?	Opdrachtgever kan dit bevestigen.
27	Contract	06 - OVEREENKOMST Kernsysteem Werk en Participatie SZW, artikel 10.1	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "verbinden" (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. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord.
28	Contract	06 - OVEREENKOMST Kernsysteem Werk en Participatie SZW, artikel 5.7	"Dit artikel bepaalt kort gezegd dat leverancier nooit mag opschorten, terwijl het de opschortingsrechten van de aanbestedende dienst intact laat. Dit beperkt leverancier in haar wettelijke rechten. De wet bepaalt immers, dat beide partijen (onder voorwaarden) mogen opschorten, wanneer de andere partij niet nakomt. Deze scheve verhouding is niet te rechtvaardigen door te verwijzen	Opdrachtgever is bereid de aanvullende bepaling op te nemen dat aan Opdrachtgever geen opschortingsrecht toekomt in gevallen waarbij in één of meer facturen sprake is van onjuistheden c.q. ondeugdelijkheden van ondergeschikt belang en die een opschortingsrecht voor Opdrachtgever (gelet op de redelijkheid en billijkheid) niet kunnen

			naar het grote belang van de aanbestedende dienst bij continuïteit. Leverancier heeft er immers eveneens groot belang bij dat zij kan rekenen op tijdige en volledige betaling. Voor een leverancier is het dramatisch (voor onder ander de cash flow) en potentieel continuïteitsbedreigend indien de situatie zich voordoet, dat zij én niet betaald krijgt én moet (door)leveren, e.e.a. bijvoorbeeld in afwachting van de uitkomst van een rechtszaak die jaren kan duren. Bovendien bevoordeelt het artikel grote leveranciers, omdat grote leveranciers de gevolgen van zo'n situatie beter kunnen opvangen dan kleinere leveranciers (met een kleinere cashflow). Het is disproportioneel om te bedingen dat een leverancier nooit zal mogen opschorten, zelfs niet indien de prestatie geheel conform de overeenkomst is geleverd maar er toch niet (tijdig) wordt betaald, zoals de huidige tekst lijkt te suggereren: "overschrijding van een of meerdere betalingstermijnen [...] geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten". Ook mogen de rechtsmiddelen die leverancier ter beschikking staan bij een betalingsachterstand niet afhankelijk zijn van een eigen, subjectieve beoordeling van "deugdelijkheid" van geleverde prestaties of de "juistheid" van een ontvangen factuur door de aanbestedende dienst zelf. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om voornoemde bezwaren weg te nemen, door: (a) te bepalen dat het opschortingsrecht van de aanbestedende dienst uitsluitend ontstaat indien en er sprake is van een majeure onjuistheid resp. ondeugdelijkheid, die bovendien in rechte is komen vast te staan; en (b) leverancier in alle overige gevallen zal mogen opschorten bij overschrijding van de betalingstermijn of niet-betaling door opdrachtgever "	rechtvaardigen.
--	--	--	--	-----------------

29	Contract	06 - OVEREENKOMST Kernsysteem Werk en Participatie SZW, artikel 5.6	Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat Opdrachtnemer de kosten voor het onderzoek dient te betalen bij opzettelijk en verkeerd factureren. Echter indien er sprake is van een marginale fout van de Opdrachtnemer dan verzoeken wij u de Opdrachtnemer niet op te laten draaien voor de kosten van dit onderzoek. Wij verzoeken u dan ook de volgende tekst toe te voegen aan dit artikel: "Als na onderzoek is gebleken dat de facturatie met meer dan 2,5% afwijkt, dan dient Opdrachtnemer het gehele onderzoek te betalen." Gaaf u hiermee akkoord?	Akkoord.
30	Contract	06 - OVEREENKOMST Kernsysteem Werk en Participatie SZW, artikel 3	Gezien de lengte van de maximale looptijd van 9 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 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." Gaaf u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Van Leverancier wordt verwacht dat hij zijn medewerking zal verlenen aan een eventuele verlenging van de Overeenkomst.
31	Inhoud	Programma van eisen, eis 3.13	wordt hier een aanpassing van de inrichting van het zaaktype (bijv. onderliggende statustypes) bedoeld of het bepalen van het corresponderende zaaktype per werkproces?	Een nieuw of aangepast zaaktype mag geen invloed hebben op bestaande zaken conform ImZTC. GDH verwacht dat aan een zaaktype een start- en einddatum zit, zodat een nieuw zaaktype ingaat waar het oud zaaktype stopt.
32	Inhoud	Programma van eisen, eis 2.25	is de drie-eenheid doelstelling, doelprofiel en subdoel een must?	2.25 gaat specifiek over meerdere soorten van doelprofielen. De eis, waarin de 3-eenheid van doelstelling, doelprofiel en subdoel staat, is 2.21. Zolang de bedoeling van de eis intact blijft, dan heeft Inschrijver de vrijheid om dit op eigen wijze in te

				vullen.
33	Inhoud	Programma van eisen, eis 2.3	in aanvulling op de vorige vraag: moet ingesteld kunnen worden of de activiteiten direct worden klaargezet en/of allereerst nog handmatig moeten worden beoordeeld voordat ze worden klaargezet?	Tijdens het maken van het perspectiefplan verwacht GDH dat KWP het haalbaar perspectief invult met standaard activiteiten die vooraf zijn ingesteld (bijvoorbeeld solliciteren of een vragenlijst in de zoekperiode). De professional moet de mogelijkheid hebben om de standaard activiteiten aan te passen, te verwijderen of aanvullende activiteiten te creëren.
34	Inhoud	Programma van eisen eis 2.2	Bedoelt u bij het verplicht maken van activiteiten dat deze moeten kunnen worden afgeleid/gebaseerd op de gestelde doelen binnen het haalbaar perspectief? En zo ja, moet dit zuiver hiervan worden afgeleid?	Verplichte activiteiten hoeven niet alleen van het haalbaar perspectief te worden afgeleid, maar kunnen ook een processtap zijn. UCO1 Bepalen dienstverlening is hier een voorbeeld van. De suggesties die KWP doet voor passende activiteiten zijn wel afgeleid van haalbaar perspectief.
35	Inhoud	UC4 - documenten	De beschrijving/ bijlage UC4 ontbreekt in uw documenten. Wilt u deze nog aanleveren?	Deze use case zat al in de set, maar was voor sommigen niet zichtbaar vanwege het trema op de e. De naam van het bestand is aangepast en als nieuwe versie geplaatst. De inhoud van de bijlage is onveranderd.
36	Inhoud	Programma van eisen, eis 10	U vraagt hier ISAE 3402, deze wordt veelal ingezet bij het outsourcen van processen en is verplicht gesteld voor financiële instellingen. Hoe ziet u dat in de context van deze aanbesteding en aan welke eisen moet deze voldoen?	GDH zet de ISAE 3402 in omdat in dit geval ook sprake is van outsourcing. Door middel van de ISAE 3402 geeft u GDH inzicht in de betrouwbaarheid en kwaliteit van uw dienstverlening. Door middel van externe toetsing wordt aangetoond dat uw interne beheersing bestaat en effectief gewerkt heeft.
37	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, bijlage 27 Dummy	U geeft in de aanbestedingsleidraad aan dat deze bijlage is vervallen. Is onze aanname correct dat deze aanbesteding vanwege de nummering is vermeld maar niet van toepassing is binnen deze aanbesteding?	De oorspronkelijke bijlage is vervallen. Vanwege de nummering is de oorspronkelijke bijlage door een inhoudsloze dummy vervangen.
38	Inhoud	Social Return beleidsregels	In de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016 punt 1 geeft Opdrachtgever het volgende aan: 'De partij aan wie een opdracht is gegund waar de regeling Social Return op van toepassing is laat een deel van de opdracht uitvoeren door werkzoekenden.' In verband met het	Ja. Invulling van Social Return verloopt in overleg en op basis van uw in te dienen voorstel.

			hooggeschoolde werk binnen de werkzaamheden van Inschrijver is het niet altijd mogelijk om de Social Return invulling in relatie tot de opdracht vorm te geven. Staat Opdrachtgever toe dat de Social Return verplichting binnen de bredere bedrijfsvoering van Inschrijver wordt ingevuld?	
39	Inhoud	Social Return %	In onderhavige aanbesteding stelt u 5% Social Return verplicht. In het document 'Beleidsregels Social Return Den Haag 2016' wordt een afwijking van het percentage van 5% naar 2% voorgesteld, indien het onder andere een arbeidsextensieve opdracht betreft en specialistische arbeid. Deze aanbesteding betreft zowel specialistisch werk als een arbeidsextensieve opdracht met een looncomponent lager dan 30%. Inschrijver is daarom van mening dat een percentage van 2% van de opdrachtsom beter van toepassing is op deze aanbesteding. Bent u bereid om het Social Return percentage te verlagen naar 2% van de opdrachtsom?	Akkoord.
40	Inhoud	Social Return, doelgroep	In de Aanbestedingsleidraad Kernsysteem Werk en Participatie 6.06 Social Return benoemt de gemeente het volgende: De focus van GDH ligt momenteel in het verkleinen van de afstand van de bijstandspopulatie tot de arbeidsmarkt. GDH gaat deze opgave graag aan met Opdrachtnemers en zoekt naar initiatieven en ideeën van marktpartijen om voor deze populatie de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen'. Echter, de toepassing van Social Return moet in overeenstemming zijn met de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht: non-discriminatie, objectiviteit, transparantie en proportionaliteit. Opdrachtgever kan op deze gronden niet voorschrijven dat Inschrijver zich dient te committeren aan de inzet van een specifieke groep binnen de Social Return doelgroep of dit in de beoordeling meenemen. De Social Return regeling moet gericht zijn op de gehele Social Return doelgroep, is Opdrachtgever hiermee akkoord?	U heeft de vrijheid om, in overleg, qua bouwblokken te kiezen wat het beste bij u past. Met welke doelgroep u Social Return wenst in te vullen is te bespreken met de senior accountmanager binnen Den Haag Werkt, op basis van uw voorstel. GDH wil Inschrijvers graag helpen met de concrete invulling.

41	Inhoud	Social Return, uitwerkingstreding	De datum uitwerkingstreding voor de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016, waar naar wordt verwezen in de Aanbestedingsleidraad Kernsysteem Werk en Participatie- 6.06 Social Return, is 5-9-2020. Zijn de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016 nog van toepassing?	De beleidsregels Social Return Den Haag 2016 zijn nog van toepassing.
42	Inhoud	BIO	11.2.1.4 ICT-middelen (ook kopieerapparaten, faxapparatuur) die toegang kunnen geven tot BBN2+ informatie worden op ten minste BBN2+ niveau beschermd. Vraag: Inschrijver kan aan deze eis alleen voldoen voor wat betreft de ICT-middelen die inschrijver zelf in beheer heeft. Is onze aanname correct dat u dit bedoelt?	Correct, het betreft de ICT-middelen van Inschrijver zelf. En alleen die ICT-middelen die gebruikt worden en gelinkt zijn aan de dienstverlening aan GDH.
43	Inhoud	Programma van eisen 10.3	U vraagt: Inschrijver slaat gegevens van Burgers in aparte databases op, gescheiden van de gegevens van andere klanten. Bedoelt u hiermee dat inschrijver de gegevens van de burgers van GDH in een andere database opslaat dan de gegevens van de burgers van andere klanten van inschrijver?	Correct, databases van dienstafnemers zijn gesplitst. Dit geldt ook voor de backupvoorzieningen van deze databases.
44	Proces	Aanbestedingsleidraad Par. 6.2.1	Uw Inschrijving op het onderdeel prijs dient u te uploaden in de daarvoor bestemde kluis. Bedoelt u hiermee dat het ingevulde Prijzenblad wel dient te worden geupload bij Gunningscriterium 1 in TenderNed?	U dient het prijzenblad te uploaden bij het Gunningscriterium prijs.
45	Inhoud	Programma van eisen, eis 11.8	Bent u bereid akkoord te gaan met de werking van de vernietigingsfunctionaliteit zoals momenteel wordt afgestemd met de VNG-r (een systeem van federatief vernietigen)?	Opdrachtgever kan op dit moment geen nadere toezeggingen doen ten aanzien van deze vraag, omdat de werking van de vernietigingsfunctionaliteit bij federatief vernietigen nog niet definitief vastgesteld is.
46	Inhoud	Programma van eisen, eis 1.7	Schoningslijst wordt vastgesteld op basis van een peildatum, niet een bereik. Gaat u daarmee akkoord?	De bedoeling van de eis is, dat gegevens kunnen worden geschoond om te voldoen aan de Archiefwet.

				Indien uw oplossing hieraan voldoet, is dit akkoord.
47	Inhoud	Programma van eisen, eis 11.6	Gaat u akkoord met het bepalen van de bewaartermijnen o.b.v. de voorwaarden zoals zijn vastgelegd in de selectielijsten met de mogelijkheid tot afwijking per individueel geval?	De bewaartermijnen vloeien inderdaad voort uit de Selectielijsten waarbij het, per individueel geval, mogelijk moet zijn om af te wijken. Eis 11.6 richt zich op hoe de werkzaamheid van bewaartermijnen is ingesteld in KWP. Op basis van de vigerende Selectielijst geldt per werkproces een waardering: bewaren of uiteindelijk te vernietigen. Indien het gaat om uiteindelijk te vernietigen informatie, schrijft de Selectielijst de verplichte bewaartermijn voor die aan de uiteindelijke vernietiging voorafgaat. Afhankelijk van het resultaat van een zaak (positief, negatief, ingetrokken, afgebroken etc.) kan de Selectielijst verschillende bewaartermijnen voorschrijven. Die resultaat afhankelijke bewaartermijnen moeten ook in het KWP worden opgenomen. De einddatum van de zaak bepaalt de ingang van de bewaartermijn. Verder verwijzen we u naar bijlage '28. Informatiebeheer - Haagse MMS (minimale dataset)' en voor de achterliggende stamtabellen bijlage '29. Informatiebeheer – Stamtabellen'.
48	Inhoud	Programma van eisen, eis 11.5	Hoe kijkt u aan tegen de gegevensset zoals is vastgelegd vanuit de standaard Zaak- en documentservices 1.1/1.2?	GDH heeft het gebruik van de Haagse Minimale Metadataset verplicht gesteld; deze metadataset is compatible met de landelijke standaard TMLO. Zie bijlage '28. Informatiebeheer - Haagse MMS (minimale dataset)' en voor de achterliggende stamtabellen bijlage '29. Informatiebeheer – Stamtabellen'.
49	Inhoud	Programma van eisen, eis 11.3	Gaat u ermee akkoord dat in eerste instantie een zaak/dossier tijdens het vernietigingsproces kan worden uitgesloten van vernietiging en dat in de doorontwikkeling de mogelijkheid wordt geboden om van te voren bij de zaak/dossier een afwijkende bewaartermijn op te geven?	Ja.
50	Inhoud	SaaS definitie	Wat is de door u gehanteerde definitie van een SaaS-oplossing?	GDH verstaat onder een SaaS-oplossing een op de cloud gebaseerd softwareleveringsmodel waarin de

				cloudprovider cloudapplicatiesoftware ontwikkelt en onderhoudt, software-updates levert en software via het internet ter beschikking stelt aan zijn klanten. De cloudprovider beheert alle hardware, middleware, applicatiesoftware en beveiliging. Kenmerk van SaaS is dat er in principe één versie is voor alle gebruikers. Een ander kenmerk is dat het schaalbaar is. De applicatie wordt benaderd via een webbrowser. Ook worden SaaS-diensten aangeboden in de vorm van webservices, zodat de diensten vanuit een service-oriented architecture benaderd kunnen worden.
51	Proces	Selectieleidraad 9.1 Referentieopdrachten	Bent u, als vervolg op voorgaande vraag, bereid om de competentie rondom DigiD los te laten, aangezien dit enkel binnen het Nederlandse stelsel gebruikt wordt?	U dient hier te lezen 'DigiD of een vergelijkbare manier waarin burgers vertrouwd inloggen binnen een portaal van een overheidsinstelling'.
52	Proces	Selectieleidraad 9.1 Referentieopdrachten	Is het toegestaan om een door middel van een internationale referentie invulling te geven aan de gevraagde kerncompetenties?	Dat is toegestaan.
53	Proces	Selectieleidraad 9.1 Referentieopdrachten	Bent u, als vervolg op voorgaande vraag, bereid om de eis met betrekking tot de referenties te verruimen tot “leveren/implementeren van een SaaS-applicatie ten behoeve van het werklandschap, of vergelijkbare processen”?	Vergelijkbare processen zijn toegestaan zolang er een relatie is met de ontwikkeling zoals beschreven in de use cases.
54	Proces	Selectieleidraad 9.1 Referentieopdrachten	Bent u, als vervolg op voorgaande vraag, bereid om de verwijzing naar de specifieke use-cases uit het VNG-werklandschap te schrappen?	De essentie van de use cases moet in de referentieopdracht worden geleverd, maar op onderdelen mag dit afwijken. Op het moment van implementatie gelden deze en de andere use cases als eis.
55	Proces	Selectieleidraad 9.1 Referentieopdrachten	In de referentie-eis wordt bij zowel C1 als C2 gevraagd om opdrachten voor specifiek een oplossing voor het werklandschap voor gemeenten en/of samenwerkingen. Bent u bereid om deze eisen te verruimen om zo toetreders in deze markt ruimte te geven om mee te dingen naar deze opdracht? Gegadigde is een grote organisatie met ruim ervaring met soortgelijke platforms voor andere domeinen en klanten, maar kan door de	Inschrijvers dienen te voldoen aan de referentie-eisen C1 en C2. Ziet u voor meer duiding ook de antwoorden op vragen 51 t/m 54.

			huidige referentie-eis helaas niet meedingen. Hiermee beperkt Den Haag zich tot de op dit moment beschikbare oplossingen in de markt, terwijl naar onze mening juist innovatieve nieuwe oplossing op basis van moderne en innovatieve SaaS-oplossingen bijdragen aan een innovatief applicatielandschap voor gemeenten.	
56	Inhoud	Bijlage 09. Prijzenblad	Kunt u aangeven of de genoemde “slechtste waarde” in het prijzenbad op tabblad 4 ook een harde grens als plafondbedrag is? Of is dit als voorbeeldberekening ingegeven?	Indien u inschrijft boven het plafondbedrag scoort u 0 punten op het Gunningscriterium prijs, echter bent u niet uitgesloten van deelname.
57	Inhoud	Bijlage 09. Prijzenblad	In bijlage 9 Prijzenblad is de maximumprijs voor de implementatie opgenomen. Op welke uitgangspunten is deze bandbreedte bepaald? Hiermee beperkt u mogelijk partijen om een omvangrijkere oplossing voor Den Haag te realiseren, met meer direct resultaat op de kortere termijn. Is het toegestaan om deze bandbreedte voor de implementatie los te laten, mits partijen de totale maximumprijs niet overschrijden? Dit levert immers voor een langere looptijd een gunstigere business case op voor de gemeente Den Haag.	GDH houdt vast aan de bandbreedte zoals deze opgenomen is in het prijzenblad.
58	Proces	aanbestedingsleidraad hoofdstuk 5.1 8. Verificatie Inschrijvingen	kunt u aangeven waaruit de verificatie zal bestaan (wat zal moeten worden getoond)?	De verificatiestap is bedoeld om eventuele onduidelijkheden in Inschrijvingen, in overleg met de betreffende Inschrijver(s) weg te nemen. Welke specifieke onderwerpen dit betreft kan daarom nog niet worden aangegeven.
59	Inhoud	Het is, in de tijd of gelijktijdig, mogelijk om meer dan één Perspectiefplan te hebben. Deze zijn altijd gebaseerd op hetzelfde Burgerprofiel.	Kunt u aangegeven in welke situatie het voor zal komen dat een kandidaat meerder perspectiefplannen tegelijkertijd heeft?	GDH maakt een omslag naar één regisseur voor een burger, maar dit is een transitie die enige tijd kan duren. In die periode kunnen meerdere regisseurs nodig zijn, waarbij GDH het meest zuiver vindt om hiervoor aparte perspectiefplannen te hebben, of één perspectiefplan met meerdere doelstellingen gekoppeld aan één regisseur. In het burgerportaal moet dit wel als één geheel gepresenteerd worden. Een mogelijk voorbeeld van twee plannen is een burger die moet inburgeren en tegelijkertijd gaat

				participeren.
60	Inhoud	Zowel Burger als Professional kunnen van de gegevens die zij invoeren eerst een concept opslaan, voordat het wordt gepubliceerd.	Wat wordt hier bedoeld met gepubliceerd?	Met gepubliceerd wordt bedoeld dat andere gebruikers met de juiste inzagerechten de gegevens ook kunnen zien.
61	Inhoud	KWP ondersteunt de mogelijkheid om gegevens te importeren vanuit een CSVbestand.	om welke gegevens gaat het hier?	De bedoeling van deze eis is om gegevens in bulk te kunnen inlezen voor vulling van het systeem. De eis geldt in principe voor alle gegevens in het systeem. Als er voor bepaalde gegevens geen bulk import mogelijkheid bestaat, dan wil GDH dit gespecificeerd zien bij de Inschrijving, in subgunningscriterium 3. Het te importeren bestandformaat hoeft niet persé een CSV te zijn, maar mag ook een ander eenvoudig samen te stellen bestand zijn.
62	Inhoud	API-Koppelingen van KWP met andere applicaties moeten tenminste geauthentiseerd worden met een client-certificaat. In het geval dat een Gebruiker bekend is, moet ook de identiteit worden overgedragen.	kunt u aangeven bij welke koppeling(en) de identiteit van de gebruiker ook moet worden overgedragen?	Voor de API koppelingen met Plato/DMS en Socrates moet de identiteit van de gebruiker worden overgedragen.
63	Inhoud	API-Koppelingen van KWP met andere applicaties moeten tenminste geauthentiseerd worden met een	bedoeld u hiermee dat de restful api altijd een release cycle moet voorlopen op de productie versie? In dat geval zullen productie releases die impact hebben op de api altijd een extra release cycle hebben. Klopt dit?	Bij wijziging van API's die door KWP worden aangeboden moet naast de nieuwe versie van de API ook de vorige versie worden ondersteund. Dit betekent in de praktijk dat er twee versies van een API in productie kunnen staan. Dit maakt het voor GDH eenvoudiger om over te stappen op een nieuwe versie

		client-certificaat. In het geval dat een Gebruiker bekend is, moet ook de identiteit worden overgedragen.		API, aangezien systemen die gebruik maken van de API niet meteen over hoeven als er wijzigingen zijn.
64	Inhoud	RESTful API's die door KWP worden aangeboden ondersteunen ten minste de huidige 'productie' versie (n) en de eerstvolgende versie (n+1).	bedoeld u hiermee dat de restful api altijd een release cycle moet voorlopen op de productie versie? In dat geval zullen productie releases die impact hebben op de api altijd een extra release cycle hebben. Klopt dit?	Bij wijziging van API's die door KWP worden aangeboden moet naast de nieuwe versie van de API ook de vorige versie worden ondersteund. Dit betekent in de praktijk dat er twee versies van een API in productie kunnen staan. Dit maakt het voor GDH eenvoudiger om over te stappen op een nieuwe versie API, aangezien systemen die gebruik maken van de API niet meteen over hoeven als er wijzigingen zijn.
65	Inhoud	Het te gebruiken netwerk (het internet of Digi-netwerk koppelnetwerken zoals GGI-Netwerk) voor de uitwisseling van gegevens wordt bepaald door het betrouwbaarheidsniveau van de dienst (API) die wordt afgenomen.	kunt u aangeven voor welke koppelingen een ander netwerk (en welke) dan het internet wordt gebruikt?	Voor koppelingen met Suwinet wordt gebruik gemaakt van Digi-netwerk.
66	Inhoud	Inschrijver zegt toe jaarlijks een ISAE3402 verklaring type 2 of een SOC2 verklaring te halen dan wel een qua informatiebeveiliging en zekerheid vergelijkbare	wordt een combinatie van TPM op de digid standaard (evt uitgebreid met een TPM op de BIO) en een iso 27001 certificering gezien als een vergelijkbare verklaring?	Correct. Een ISO certificering en TPM's op BIO en DigiD voldoen als vergelijkbaar. De TPM voor DigiD alleen voldoet niet, omdat dit slechts een te beperkte scope heeft.

		verklaring. Ook zal de toepassing jaarlijks worden getoetst op de implementatie van BIO. Inschri		
67	Inhoud	Inschrijver voldoet aan de 'Code of Practice for Information Security controls' gebaseerd op NEN-EN-ISO/IEC 27002:2017 voor Cloud services, te weten de NENEN-ISO/IEC 27017:2015	is hiervoor een formele certificering noodzakelijk of kan deze vallen onder de iso27001 certificering	De ISO 27001 certificering voldoet.
68	Inhoud	Inschrijver kan door middel van een ICV of TPM jaarlijks aantonen dat zij voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), waarbij aantoonbaar voldaan wordt aan de BBN2+ maatregelen in paragraaf 2.2	kan deze TPM worden gecombineerd met en/of vervangen door een TPM op de digid standaard?	Deze TPM kan gecombineerd worden met de TPM van DigiD. Alleen de TPM van DigiD is niet toereikend.
69	Inhoud	KWP biedt functionaliteiten om een kopie van persoonsgegevens van een inwoner te maken. Deze functionaliteiten dienen via de	wat wordt bedoeld met een kopie van persoonsgegevens maken? Is dit in de vorm van een document?	Conform de AVG heeft een burger recht op inzage. De kopie die hier bedoeld wordt, is een uittreksel van de informatie die van een burger vastligt in het systeem en door middel van een document geleverd kan worden.

		autorisatiematrix aan één of meer Gebruikersrollen te kunnen worden toegekend.		
70	Inhoud	programma van eisen Tijdens de Implementatie wordt de Conversie uitgevoerd, in lijn met de beschrijving in bijlage '19. Datamigratie en Initiële vulling'. Het inlezen van de data in KWP wordt geautomatiseerd uitgevoerd.	bijlage "19. Datamigratie en Initiële vulling" ontbreekt	Bijlage 19 ontbreekt niet. De set van documenten die bij de aanbesteding horen is compleet en beschikbaar op TenderNed. Ziet u ook vraag 2.
71	Inhoud	klantreis bijlage 14	wat zijnde kleuren in de verschillende stappen (1-3 blauw, 4--8 roze, 9-1- groen, 11-paars)	De kleuren hebben zelf geen betekenis, maar zijn alleen bedoeld om stappen die bij elkaar horen te bundelen.
72	Inhoud	Prijzenblad excel	er zit volgens ons een fout in het prijzenblad. Bijvoorbeeld bij het doorrekenen van de saas oplossing, kan er een toelichting komen op de saas prijsmodules	De fout is hersteld, zie ook vraag 90. Het is Opdrachtgever niet volledig duidelijk waarop u een toelichting vraagt. In de witte velden t.b.v. modules/functionaliteit, kunt u op basis van uw oplossing de modules of functionaliteiten die u aanbiedt hier (voorzien van een naam) opgeven. Dit doet u per plateau. De modules waarmee u het PvE invult staan onder o., modules waarmee u plateau 1 invult onder 1. en zo verder.
73	Contract	verwerkersovereenkomst	Is de verwerkersovereenkomst een standaard VNG format en welke versie en indien dit niet het geval is, op welke artikelen wijkt deze verwerkersovereenkomst af?	Dit betreft de het standaard format van de VNG, versie 2.3-3. Deze is niet aangepast.
74	Contract	conceptovereenkomst	Eventuele risico's gedurende de Implementatie komen voor rekening en risico van Leverancier, waarbij	Ervan uitgaande dat bedoeld wordt op artikel 11.2 Overeenkomst:

			Leverancier zo snel mogelijk zorg zal dragen voor het op eigen kosten herstellen van het bestaande niveau en de continuïteit van de SaaS-applicatie Vraag: de risico's van de implementatie worden volledig gelegd bij de Leverancier. Echter, er zijn ook afhankelijkheden in het implementatieproces van de opdrachtgever. Kan GDH dit artikel herdefiniëren waarbij het duidelijk is op wiens conto het risico is als er een wederzijdse afhankelijkheid is?	Enkel de voor Leverancier op redelijke wijze te voorziene risico's zoals beschreven in artikel 3.4 ii GIBIT komen voor rekening van Leverancier gedurende de implementatie.
75	Contract	conceptovereenkomst	Indien door Leverancier binnen twee (2) achtereenvolgende meetperiodes van één (1) maand de in de Overeenkomst c.q. SLA overeengekomen KPI('s) niet worden behaald stelt de Leverancier binnen een week een herstelplan op voor de betreffende KPI('s) teneinde deze KPI('s) in de daaropvolgende meetperiode van één maand weer te behalen. Indien in deze meetperiode van één (1) maand de KPI's nog steeds niet behaald worden is Opdrachtgever aan Leverancier ten aanzien van de maanden waarin deze KPI's niet worden behaald geen vergoeding verschuldigd ten aanzien van de volledige ICT-prestatie. Vraag: wil GDH dit artikel aanpassen dat geen vergoeding verschuldigd is ten aanzien van de desbetreffende ICT-prestatie in plaats van de volledige ICT-prestatie. Immers, het kan gaan om een specifiek onderdeel i.p.v. de gehele ICT-prestatie	Opdrachtgever past het artikel niet aan. Welk deel van de ICT-prestatie het precies betreft, is niet altijd duidelijk te stellen. En mocht de KPI een klein onderdeel van de ICT-prestatie betreffen maar nadeel opleveren voor wat betreft de werking van de gevraagde ICT-prestatie, dan is dat ook niet wenselijk.
76	Contract	GIBIT	Artikel 13.4 De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Vraag: in onze beleving is dit het aantal van 20 maal de jaarvergoeding buitenproportioneel. Gaat GHD akkoord met 1 maal de jaarvergoeding?	Zie het antwoord op vraag 12 en 13.

77	Inhoud	referenties document aanbestedingsleidraad	Eis C1 en C2 aanbestedingsleidraad. U vraagt één referentieopdracht voor het leveren van een SAAS applicatie en één referentieopdracht voor het implementeren. Mag dit 1 en dezelfde referentieopdracht zijn? Mogen de kwalificaties zoals 100 gebruikers ook bij andere referenties behaald worden?	U vraagt: Mag dit 1 en dezelfde referentieopdracht zijn? Het antwoord daarop is ja. De kwalificatie van 100 gebruikers moet binnen de gevraagde referentie behaald worden. Het aantal van 100 unieke gebruikers is indicatief. Het achterliggende doel is dat GDH op zoek is naar een schaalbare en flexibele oplossing die past bij de omvang van onze organisatie. In de omschrijving van uw referentieopdracht beschrijft u hoe u de gewenste schaalbaarheid en flexibiliteit heeft gerealiseerd en geborgd.
78	Inhoud	organogram hoofdstuk 3.4 aanbestedingsleidraad	Voor een goede implementatie willen we graag inzicht hebben in de verschillende rollen en aantallen medewerkers. De genoemde rollen (taken en bevoegdheid) in de aanbestedingsleidraad (hoofdstuk 3.4) komen niet overeen met de rollen in de klantreis zoals de administratief medewerker (bijlage 14). Ook willen we graag inzicht in de KPI's die medewerkers krijgen voor de inrichting van de dashboards en de training daaromtrent.	Ter informatie is een overzicht toegevoegd van de huidige rollen en betrokken functies. In de aanbestedingsleidraad is een beschrijving van de huidige organisatorische inrichting en functies opgenomen. Deze refereren niet aan de gewenste rollen in KWP. De rollen in de klantreis beschrijven een gewenste situatie en kunnen niet 1-op-1 worden gerelateerd aan bestaande functies. Tijdens de inrichting wil GDH uitgebreid stilstaan bij de benodigde rollen, autorisaties een informatiebehoefte zoals KPI's. De gewenste KPI's zijn gerelateerd aan de onderwerpen genoemd in eis 8.1. Voor een deel zullen de KPI's nieuw zijn en zich onder meer richten op de ontwikkeling van de burger en het behalen van subdoelen en doelstellingen.
79	Uitvoering	Bijlage 17, Programma van Eisen, par. 10, nr. 8,	Verzoek van aanbestedende dienst is te tonen dat wij voldoen aan de vereisten voor BBN 2+; Wat als wij hier niet mee kunnen instemmen, maar wel kunnen aantonen dat wij voldoen aan de vereisten van een industriestandaard zoals ISO 27001?	Het voldoen aan de ISO 27001 is niet dekkend voor de eisen die gelden ten aanzien van de BIO en de BBN2+ maatregelen. Het is noodzakelijk te voldoen aan de eisen ten aanzien van de BIO en de BBN2+ maatregelen.
80	Uitvoering	Bijlage 16. BIO versie 1.04, Par. 4.4, Statement of Compliance	Hoe ziet een Statement of Compliance eruit - welk formaat? Wat gebeurt er als de eisen veranderen ten opzichte van het Hauge-model en de dienstverlener niet aan de nieuwe eis voldoet? Is er een onderhandelbaar	Er is geen vastgesteld format, in de onderlinge afstemming wordt veel gewerkt met de excel zoals deze door de VNG/IBD is opgesteld. Er treden niet snel/vaak wijzigingen op, uiteraard is er een

			tijdschema om aan de nieuwe eisen te voldoen?	onderhandelbaar tijdschema om aan de nieuwe eisen te voldoen. Bron: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/nieuws/maatregelen-set-bbn2-voor-gemeenten/
81	Uitvoering	Bijlage 16. BIO versie 1.04, Par. 12.4.1.3	Is de eis dat de logs afkomstig moeten zijn van de hostinginfrastructuur van de dienstverlener, of van de toepassing die aan Den Haag wordt verstrekt?	Logs moeten zowel afkomstig zijn van de hostinginfrastructuur als van de toepassing zelf.
82	Uitvoering	Bijlage 17, Programma van Eisen, par. 10, nr. 29, patchmanagement	De eis is gebaseerd op het volgen van NCSC-richtlijnen voor patching door de Inschrijver. Wat als de Inschrijver zijn eigen patchmanagementproces heeft opgezet, afgestemd op goede praktijken zoals ISO 27001 en als hij een multi-tenantomgeving exploiteert, waarbij hij de processen niet kan wijzigen op basis van één klant?	Patchmanagement conform de NCSC richtlijnen is verplicht gesteld bij gebruik van DigiD. GDH gebruikt DigiD. Als Inschrijver een TPM audit kan overleggen waarmee wordt aangetoond dat wordt voldaan aan de DigiD-norm, dan is dit ook voldoende.
83	Uitvoering	Bijlage 17, Programma van Eisen, par. 4, nr. 11 RTO	De vereiste RTO is gesteld op 8 uur. Wat als de voorgestelde RTO langer is? Wordt de inschrijver dan uitgesloten?	De minimale eis van RTO is 8 uur. GDH verwacht dat hieraan wordt voldaan op het moment van live gaan.
84	Uitvoering	Bijlage 17, Programma van Eisen, par. 10, nr. 30 data opslag	Kunt u de eis met betrekking tot het opslaan van gegevens in afzonderlijke databases verduidelijken? De mogelijke oplossing van de inschrijver is multi-tenant en gebruikt een gedeeld databasemodel voor klantgegevens.	Databases van dienstafnemers zijn gesplitst. Dit geldt ook voor de backupvoorzieningen van deze databases.
85	Uitvoering	Bijlage 17, Programma van Eisen, par. 10, nr. 28, uitvoering EER	Onze oplossing slaat de klantgegevens op en verwerkt deze in de EER. In bijzondere gevallen is het mogelijk dat verwerking daarvan buiten de EER plaatsvindt. Bijvoorbeeld bij een calamiteit waar ondersteuning vereist kan zijn en ook toegang gegeven kan worden gegeven aan een expert van buiten de EER. Mocht dit zich voordoen, dan is inschrijver bereid inzicht hierin te geven. Is deze uitzondering voor de aanbestedende dienst acceptabel en zijn zij akkoord hiermee?	De aanbestedende dienst is hiermee akkoord mits aan de hierna vermelde voorwaarden wordt voldaan. Het staat de leverancier vrij om een andere verwerker in te schakelen, een zogenaamde subverwerker. De subverwerker heeft t.a.v. de gegevensbescherming dezelfde verplichtingen die de leverancier heeft. Als de subverwerker zijn verplichtingen niet nakomt, blijft de leverancier t.a.v. de gegevensbescherming volledig aansprakelijk voor het niet nakomen van de verplichtingen door de subverwerker. Als de leverancier een persoon inhuurt voor bepaalde werkzaamheden, hoeft dat niet automatisch te betekenen dat er sprake is van een subverwerker. Dat

				is ter beoordeling aan de leverancier. De voorwaarden voor de inschakeling van een subverwerker door de leverancier staan verder omschreven in de verwerkersovereenkomst (zie voor meer informatie: Producten - Informatiebeveiligingsdienst). Voor de doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de EER gelden aanvullende regels. In principe is de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen alleen mogelijk als de Europese Commissie ten aanzien van dat land een adequaatheidsbesluit heeft genomen (zie voor meer informatie: Adequacy decisions European Commission (europa.eu)). Als er geen adequaatheidsbeslissing is genomen dan dient de subverwerker aan te sluiten bij de bepalingen van de Europese Commissie van 5 februari 2010 betreffende de doorgifte van persoonsgegevens aan in derde landen gevestigde verwerkers krachtens Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad, zie https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:039:0005:0018:NL:PDF Bij de inschakeling van een subverwerker van buiten de EER moet de leverancier ervoor zorgdragen dat voorgaande vereisten worden nageleefd.
86	Uitvoering	Bijlage 17, Programma van Eisen, par. 10, nr. 10, testen BIO	Kunt u aangeven op welke wijze de toepassing jaarlijks getoetst wordt op de implementatie van BIO?	Bij voorkeur gebeurt dit door het overleggen van een ICV of TPM verklaring door Inschrijver. Kan deze niet geleverd worden, dan zal GDH vragen om een toelichting op alle maatregelen of het uit (laten) voeren van een audit. Kosten voor deze audit zijn voor Inschrijver.
87	Uitvoering	Bijlage 17, Programma van Eisen, par. 9, nr. 25, TLS	Gelieve de vereiste versie van TLS te verduidelijken. Versie 2.1 wordt vermeld, maar dat is momenteel geen versie die wij in de industrie kennen.	Transport Layer Security (TLS) moet geconfigureerd zijn en blijven conform de adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen van het NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor TLS, document versie 2.1 zie link: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/j

				anuari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1
88	Uitvoering	Bijlage 17, Programma van Eisen, Par. 2.2 BIO Maatregelen BBN2+	Kan de aanbestedende dienst bevestigen welke gegevensclassificatie binnen het toepassingsgebied van deze aanvraag valt? In de BIO worden 3 BBN's (1, 2 en 3) omschreven, terwijl in het PvE BBN 2+ wordt vermeld.	De BIO zelf kent inderdaad de BBN 1, 2 en 3. De VNG (Informatiebeveiligingsdienst: IBD) heeft hier echter de BBN2+ aan toegevoegd. VNG/IBD: Nu komt het voor dat een proces of systeem een hoger beschermingsniveau nodig heeft dan BBN2, maar dat weerstand tegen statelijke actoren niet persé noodzakelijk is. Voor die situaties is het niveau BBN2+ van toepassing. Bron: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/nieuws/maatregelen-set-bbn2-voor-gemeenten/
89	Uitvoering	Bijlage 17, Programma van Eisen, par. 9, nr. 19, Multi-tenancy	Is multi-tenancy toegestaan bij de SaaS provider met gedeelde databases die worden gebruikt om gegevens van meerdere klanten op een logische veilige manier op te slaan?	Databases van dienstafnemers zijn gesplitst (logisch en fysiek). Dit geldt ook voor de backupvoorzieningen van deze databases.
90	Proces	Bijlage 09. Prijzenblad, tab 3, SaaS oplossing	Het lijkt erop dat er een fout in de optelling van cel G77 zit. Volgens ons moet cel G26 in de optelling worden meegenomen in plaats van G16. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of dat correct is?	Uw constatering is juist. De fout is hersteld en een nieuw prijzenblad is toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten (v2).
91	Proces	Uitkomsten marktverkenning	Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft de aanbestedende dienst een marktverkenning gedaan. De uitkomsten van deze marktverkenning zijn echter nooit gedeeld. Kan de aanbestedende dienst deze alsnog delen?	De uitkomsten van de marktconsultatie zijn inderdaad niet als los document gedeeld. De inzichten die GDH heeft opgedaan zijn in de aanbesteding zelf verwerkt. Bijvoorbeeld in de wijze van aanbesteden, het programma van eisen en de gunningscriteria.