

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Planning	Momenteel lopen er diverse aanbestedingen tegelijkertijd. De deadlines van al deze aanbestedingen liggen binnen een tijdsbestek van 3 weken erg dicht bij elkaar. Iedere inschrijver wil een kwalitatief goede inschrijving doen voor alle afzonderlijke trajecten. Om die reden verzoeken wij u om de inschrijvingstermijn met 3 weken te verruimen. Met het verruimen van de inschrijftermijn geeft u meer marktpartijen de mogelijkheid om in te schrijven, wat de marktwerking vergroot. Graag uw akkoord op het verruimen van de inschrijftermijn met 3 weken.	Het verzoek om uitstel met 3 weken wordt toegewezen. De planning wordt als volgt aangepast: Publicatie aanbesteding: 14 oktober 2020 Uiterste datum tot het stellen van vragen: 2 november 2020, 9:00 uur Verzending antwoorden op vragen d.m.v. eerste Nota van Inlichtingen: 6 november 2020 Uiterste datum stellen van verduidelijkende vragen: 16 november 2020, 9:00 uur Verzending antwoorden op verduidelijkende vragen d.m.v. tweede Nota van Inlichtingen: 20 november 2020 Uiterste datum indiening offertes: 24 december 2020, 9.00 uur Proces verbaal van inschrijving: 24 december 2020 Controle bewijsstukken: 24 december 2020 Beoordelen offertes: 6 januari 2021 (papieren beoordeling) Beoordelen gebruiksvriendelijkheid (demonstratie, virtueel): maandag 11 januari (ochtend en middag) Woensdag 13 januari (ochtend) Donderdag 14 januari (middag) Voorlopige gunning: 25 januari 2020 Definitieve gunning: 15 februari 2021
2	Aanbestedingsdocument, 1.5.4 E-formulieren	Deze bestaande formulieren dienen te worden gekoppeld aan de oplossing. In het programma van eisen heeft u ook eisen opgenomen ten aanzien van de formulieren van de Oplossing. Wenst de aanbestedende dienst alleen een koppeling met CMS Drupal voor Gemeenten (DVG) van Intracto of dient Inschrijver ook haar eigen formulieren mee te leveren als onderdeel van deze aanbesteding?	Beide mogelijkheden maken onderdeel uit van de opdracht.
3	Aanbestedingsdocument, 1.6 Scope van de opdracht (en opties)	U vraagt het organisatorisch implementeren van het ZSDMS, in samenwerking met de gemeente. In paragraaf 1.6.3 Implementatie geeft u aan dat Inschrijver niet hoeft uit te gaan van een volledige brede organisatorische implementatie. Wat verstaat de Aanbestedende dienst onder een organisatorische implementatie en welke verwachtingen heeft u hiervan?	Inschrijver is verantwoordelijk voor de technische implementatie en draagt zorg voor opleiding, training, begeleiding, e.a. van het functioneel beheer en de key-users. Met die overdracht van kennis en ervaring draagt aanbestedende dienst zelf zorg voor verdere implementatie van de oplossing binnen haar organisatie. NB: afwijkend op voorgaande is inschrijver volledig verantwoordelijk voor de technische en organisatorische implementatie van een generiek postproces en ambtelijke besluitvorming.
4	Aanbestedingsdocument, 1.6 Scope van de opdracht (en opties)	U verwacht een specifieke organisatorische implementatie voor ambtelijke besluitvorming en het generieke postproces. Uit het programma van eisen en het prijzenblad maken wij op dat u voorlopig met iBabs blijft werken en dat u het ambtelijke besluitvormingsproces binnen de Oplossing optioneel uitvraagt. Graag uw verduidelijking.	De bestuurlijke besluitvormingsprocessen blijven voorlopig in iBabs en wordt ter verkenning als optie uitgevraagd. De ambtelijke besluitvormingsprocessen zijn onderdeel van de opdracht.
5	Aanbestedingsdocument, 4.4.2 Technische bekwaamheid	U vraagt specifiek ervaring met het leveren van een SaaS-dienst, implementeren en onderhouden van een ZSDMS voor de in scope genoemde hoofdfunctionaliteiten, inclusief de beschreven koppelingen. Inschrijver acht de kans klein dat leveranciers referenties kunnen overleggen van exact alle gevraagde koppelingen. Inschrijver verzoekt u daarom om ook vergelijkbare koppelingen toe te staan. Bijvoorbeeld: Kofax voor het realiseren van een koppeling met scansoftware en een koppeling met basisregistraties in plaats van Procura Proweb Personen. Hiermee tonen leveranciers aan dat zij ervaring hebben met realiseren van dergelijke koppelingen. Graag uw akkoord.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, met dien verstande dat het gebruik van de standaarden ZDS en StUF-BG wordt aangetoond.
6	Aanbestedingsdocument, Service Level Agreement (SLA)	U vraagt een SLA in te dienen dat voldoet aan de gestelde eisen. Indien de SLA niet voldoet is er sprake van een ongeldige inschrijving en wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname. De eisen die u stelt aan een SLA zijn ver verwijderd van de in de branche gebruikelijke normen. Iedere SaaS-leverancier hanteert haar eigen SLA en kan in detail afwijken van hetgeen u vraagt in het programma van eisen. Inschrijver verzoekt u dan ook om coulant om te gaan met een concept SLA bij Inschrijving. Wij verzoeken u om het ingediende concept SLA te bespreken tijdens het verificatiegesprek zodat Leverancier de gelegenheid heeft om haar SLA mondeling toe te lichten. Een nota van inlichtingen biedt onvoldoende ruimte voor een dialoog ten aanzien van dit onderwerp. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, met dien verstande dat de eisen, eventueel aangepast op basis van de inlichtingenrondes, worden gerespecteerd. Let op de bijstellingen die aanbestedende dienst in deze nota reeds maakt.

7	GIBIT, artikel 1.23, pagina 3:	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.23 als volgt komt te luiden: “Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier.”?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
8	GIBIT, artikel 4.1, pagina 6	Wij begrijpen goed dat u een fatale termijn wenst ten aanzien van de finale opleverdatum. Een implementatietraject van software leent zich echter niet goed voor het toekennen van een fataal karakter aan elke termijn. Bent u bereid om overeen te komen dat termijnen, met uitzondering van de termijn voor levering, in beginsel niet fataal zijn en dat een termijn pas een fataal karakter krijgt nadat opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De uiterlijke implementatiedatum (1 september 2021) geldt hierbij als (enige) fatale datum.
9	GIBIT, artikel 5.4, pagina 8	Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Let op: of had behoren te worden voorzien op basis van de aanbestedingsdocumenten.
10	GIBIT, artikel 9.2, pagina 14	Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt de volgende wijze van facturering gehanteerd: eerst na integrale Acceptatie. Op het moment dat de cloud omgeving beschikbaar wordt gesteld, dit is dus nog voor integrale acceptatie, maakt de leverancier kosten (hosting provider). Het is niet wenselijk dat de leverancier gedurende de implementatieperiode deze kosten op zich dient te nemen. Gaat u ermee akkoord dat leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen, dus al voor integrale acceptatie?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits dit het percentage van 50% van de periodieke kosten zoals aangegeven op uw prijzenblad niet overstijgt.
11	GIBIT, artikel 11.2, pagina 17	Niet bij iedere Update of Upgrade wordt bijbehorende Documentatie opgesteld. Bent u bereid overeen te komen dat Documentatie wordt verstrekt wanneer dit ook daadwerkelijk wordt opgesteld?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits documentatie op eerste verzoek wordt geleverd indien aanbestedende dienst dit (gefundeerd) nodig acht voor het gebruik van de ICT-prestatie dan wel voor de inpasbaarheid van de ICT- prestatie in het applicatielandschap.
12	GIBIT, artikel 13.2, pagina 18	"Wij achten uw aansprakelijkheidsartikel onredelijk en ver verwijderd van in de branche gebruikelijke afspraken, zowel ten aanzien van de schadeposten als de hoogte van de schade. Bent u bereid overeen te komen dat artikel 13.2 als volgt komt te luiden: “De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan, is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. de redelijke kosten om de prestatie aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed, indien de overeenkomst is ontbonden; b. de kosten voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen; c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden; d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade; e. schade die een rechtstreeks en onmiddellijk gevolg is van de ontbinding van de overeenkomst op grond van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.” Zo nee, kunt u aangeven, mede gelet op het bepaalde in Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit, waarom u het proportioneel acht dat de aansprakelijkheid is beperkt tot maar liefst vier maal de hoogte van de Vergoeding?"	Nee, dat is niet akkoord. Wel wordt de aansprakelijkheid van het in artikel 13.2 vermelde bedrag van € 5.000.000,-- beperkt tot € 500.000,-- per gebeurtenis met een maximum van € 1.000.000,-- per jaar. Tevens biedt de bedoelde verzekering / waarborg, genoemd in de GIBIT, artikel 14.2 ten minste dekking voor 100% van bovengenoemde bedragen per gebeurtenis en per jaar. De rest van alle artikelen blijft hierbij nadrukkelijk ongewijzigd.
13	GIBIT, artikel 17.3, pagina 22	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 17.3 als volgt komt te luiden: Leverancier verleent aan Opdrachtgever voor de duur van de overeenkomst en voor eigen intern gebruik een niet-exclusief en niet-sublicentieërbaar Gebruiksrecht op de ICT Prestaties.”	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

14	GIBIT, artikel 20, pagina 25	Leverancier wenst het volgende aan artikel 20 toe te voegen: “Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.”	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
15	GIBIT, artikel 22.10, pagina 27	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 22.10 vervangen wordt door: “Leverancier verklaart zich voorts bereid om Opdrachtgever desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum eenmalig voor een minimale periode van drie maanden te verlengen, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Hiervoor zal een vergoeding in rekening worden gebracht, naar rato van de laatst geldende gebruiksvergoedingen. De onderhavige Overeenkomst blijft gedurende voornoemde verlenging onverminderd van kracht.”	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
16	GIBIT, artikel 20.11, pagina 27	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 20.11 als volgt komt te luiden: “Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven ontbinden, indien Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Leverancier wordt ontbonden anders dan in geval van fusie of overname, Leverancier zijn onderneming staakt anders dan in geval van fusie of overname of indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van een partij beslag wordt gelegd, dit beslag ook na een ontheffingsprocedure in stand blijft en deze partij hierdoor niet langer in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen.”	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
17	Programma van Eisen, 1.3 Offerte vereisten	Het gebruiksrecht van de oplossing dient ‘per gebruiker’ te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals CPU's, opslagruimte, etc. De gemeente gaat initieel uit van 250 gebruikers. Bij het leveren van een SaaS-oplossing hangt het aantal gebruikers nauw samen met bijvoorbeeld opslagruimte. Dit is een essentieel onderdeel van de Oplossing dat Inschrijver bij haar hostingpartner dient in te kopen. Zoals deze eis nu geformuleerd is, lijkt u onbeperkte opslagruimte te eisen. Inschrijver acht dit niet proportioneel. Inschrijver verzoekt u dan ook om de opslag tevens te baseren op de initiële 250 gebruikers en de opslagruimte te limiteren op bijvoorbeeld 250 GB. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren of aan te geven welke opslagruimte u noodzakelijk acht.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Inschrijver dient minimaal een opslag van minimaal 1 TB op te nemen in de inschrijving.
18	Programma van Eisen, 2.2.1 Scannen, eis 21	U geeft aan dat de nieuwe Oplossing de output van AutoStore moet kunnen ontvangen aan de hand van een AutoStore-koppeling. Het is Inschrijver echter niet duidelijk wat u precies van deze koppeling verwacht. Inschrijver levert een SaaS-oplossing waarbij Inschrijver Oplossing koppelt op basis van een REST API met scansoftware. Kunt u bevestigen dat AutoStore kan koppelen op basis van een REST API zodat AutoStore de benodigde informatie in de cloud kan afleveren? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u te verduidelijken op basis van welke standaard de Oplossing met AutoStore dient te koppelen.	Aanbestedende dienst heeft besloten deze eis in te trekken. Inschrijvers dienen in hun inschrijving wel uit te gaan van het leveren en implementeren van een standaard scanintegratie met de aangeboden oplossing. Het is op dit moment onduidelijk waarmee specifiek geïntegreerd dient te worden. De gemeente neemt in de loop van 2021 deel aan de uitrol van GT Print van VNG. De scanvoorzieningen die hiervan onderdeel uitmaken zullen ook de basis vormen van scanintegratie met de oplossing.
19	Programma van Eisen, 2.2.3 KA- en mailintegratie, eis 32	Inschrijver wil de Aanbestedende dienst erop attenderen dat het rechtstreeks slepen van mails vanuit Outlook 365 web access onder bestaande zaken van de Oplossing niet mogelijk is. Vanuit MS Outlook is het echter wel mogelijk om rechtstreeks mails in de Oplossing te slepen. Inschrijver verzoekt u om de eis hierop aan te passen.	De aanbestedende dienst heeft uw verwijzing niet kunnen herleiden. Echter, op basis van de eenduidigheid van uw vraag gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord.
20	Programma van Eisen, 2.2.3 KA- en mailintegratie, eis 32	Het is niet mogelijk om vanuit Outlook een nieuwe zaak te starten. Onze Oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere mails automatisch aan het zaaksysteem toe te voegen. Binnen het zaaksysteem kan de gebruiker met enkele klikken een nieuwe zaak starten op basis van deze mail. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

21	Programma van Eisen, 2.2.3 KA- en mailintegratie, eis 32	De Oplossing biedt de mogelijkheid om geautomatiseerd een gemeentelijke mailbox uit te lezen en toe te voegen aan het zaakstelsel. Vervolgens registreert de gebruiker de zaak met enkele klikken. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze ten aanzien van het registreren van nieuwe verzoeken vanuit de afvalapp.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Aanbestedende dienst is tevens bereid om eis 32 als volgt aan te passen: De oplossing is in staat om emails (bij voorkeur geautomatiseerd en in bulk) te importeren/in te lezen. Met enkele klikken zijn deze emails te registreren in de eigen oplossing, leidend tot de registratie van nieuwe zaken. Enkel voor de context van inschrijvers en aldus niet vereist: aanbestedende dienst beoogt deze wijze van het inlezen van emails gedurende de implementatie concreet toe te passen voor de verwerking van meldingen rondom afval; de afvalapp laat nieuwe verzoeken lopen in een gemeentelijke mailbox, die door de oplossing, via enkele klikken, leidt tot zaakregistratie per bericht, waarbij de belangrijkste gegevens van het bericht worden opgenomen onder de zaak (zie voor een voorbeeld van deze standaard e-mails, bijlage 1 van het Programma van Eisen).
22	Programma van Eisen, 2.2.4 E-formulieren, eis 33	Inschrijver stelt de formulieren beschikbaar op een portaal voor burgers en bedrijven. Inschrijver stelt de formulieren echter niet beschikbaar op de PIP. Inschrijver verzoekt u om deze eis hierop aan te passen.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
23	Programma van Eisen, 2.2.4 E-formulieren, eis 38	Voor de e-formulieren van onze Oplossing conformeren wij ons aan de bestandsformaten die zijn opgenomen op Gemma online. ODF, ODT en ODS zijn geen vastgestelde formaten uit de Gemma. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze formaten uit deze eis te verwijderen. Graag uw akkoord.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
24	Programma van Eisen, 2.3 Dienstverlening, eis 46	U geeft aan dat het tevens mogelijk moet zijn om eerst een controle te doen op de mutaties die worden aangeboden via deze self-service voordat deze geautomatiseerd worden verwerkt in de Oplossing. Wanneer een burger of bedrijf via de PIP zelf gegevens muteert, verwerkt de Oplossing automatisch deze mutaties. Het voordeel hiervan is dat u juist niets meer hoeft te controleren. Daarnaast is het Inschrijver niet duidelijk waarom u deze gegevens wenst te controleren in het kader van de self-service gedachte. Inschrijver verzoekt u dan ook om het doen van een controle te verwijderen uit deze eis.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
25	Programma van Eisen, 2.3.2 Klantcontactfunctionaliteit , eis 52	De Oplossing van Inschrijver ondersteunt de gebruiker bij het toewijzen van een zaak door alleen de zaaktypen te tonen waartoe gebruiker geautoriseerd is, inclusief de betrokken afdeling of behandelaar. Daarnaast ondersteunt de Oplossing de gebruiker bij de keuze van het juiste zaaktype. Hierdoor is het naar mening van Inschrijver niet mogelijk dat de behandelaar een andere (verkeerde) groep kiest. Inschrijver neemt aan dat zij op deze wijze voldoet aan deze eis?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
26	Programma van Eisen, 2.3.3 Producten- en Diensten Catalogus, eis 55	U geeft aan dat de producten en/of diensten in de PDC de basis vormen voor het beschikbaar stellen van e-formulieren en self-service-voorzieningen, zoals de PIP. Binnen het principe zaakgericht werken vormt de Zaaktypecatalogus (ZTC) (waarvan de webformulieren integraal onderdeel zijn) de basis van de Oplossing in plaats van de PDC, zoals gesteld in deze eis. Binnen de ZTC zijn de elementen, eigenschappen en documenttypen die u op basis van zero-coding configureert leidend, niet de PDC. Inschrijver verzoekt u dan ook om ten aanzien van deze eis de ZTC (conform ImZTC 2.1) leidend te laten zijn voor het beschikbaar stellen van e-formulieren en self-service-voorzieningen. Graag uw akkoord.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
27	Programma van Eisen, 2.4.2 Workflow zaken, eis 62	U geeft aan dat processen zich kunnen splitsen in twee stromen van hetzelfde proces, processen kunnen weer samenkomen, processen kunnen zich splitsen in deelzaken. Inschrijver lost dit op met behulp van hoofd- en deelzaken. De deelzaken kunnen vervolgens een geheel eigen proces volgen. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits hiermee geen afbreuk wordt gedaan aan de gestelde functionele mogelijkheden.
28	Programma van Eisen, 2.4.3 Werkvoorraad, eis 71	Taken en acties die niet zaak gerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) worden bij voorkeur in de werkvoorraad weergegeven. Inschrijver toont terugbelverzoeken op het dashboard (beginscherm van de Oplossing) van de gebruiker. Dit in verband met de urgentie van een terugbelverzoek. Inschrijver neemt aan dat u akkoord gaat met deze werkwijze?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

29	Programma van Eisen, 2.5.1 Documentencreatie, eis 77 en 78	U geeft aan dat u zich oriënteert op de SaaS-oplossing van Xential. Daarnaast lijkt het of Inschrijver ook een eigen documentcreatie-oplossing mag aanbieden binnen het zaaksysteem. Welke werkwijze heeft uw voorkeur? Of zijn beide Oplossingen onderdeel van deze aanbesteding? Graag uw verduidelijking zodat alle leveranciers dezelfde uitgangspunten hanteren.	Beide mogelijkheden maken onderdeel uit van de opdracht.
30	Programma van Eisen, 2.5.1 Documentencreatie, eis 79	U eist dat functioneel beheer kan instellen of en tot wanneer documenten nog te wijzigen zijn en wanneer deze (handmatig of proces gestuurd) een definitieve onwijzigbare inhoud en status verkrijgen. Inschrijver acht deze werkwijze niet wenselijk in het kader van gebruiksvriendelijkheid. Deze eis maakt het documentbeheer onnodig complex, waardoor functioneel beheer naar verwachting documenten regelmatig opnieuw open dient te stellen aan de eindgebruiker. Binnen onze Oplossing bieden we de eindgebruiker de mogelijkheid om zelf documenten definitief te maken tijdens de zaakbehandeling. Dit document is niet meer te wijzigen. Geautoriseerde gebruikers kunnen wel een nieuwe documentversie aanmaken. De definitieve versie van het document blijft altijd bewaard binnen de Oplossing. Wanneer een is zaak afgehandeld, hebben gebruikers een speciaal privilege nodig nog nieuwe versies toe te voegen. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze en het instellen tot wanneer documenten zijn te wijzigen, te laten vervallen in deze eis.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
31	Programma van Eisen, 2.5.2 Ordening en versiebeheer, eis 82	Onze Oplossing conformeert zich aan de bestandsformaten die door de VNG zijn vastgesteld. ODF, ODT en ODS zijn hierin niet benoemd. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze formaten uit deze eis te verwijderen. Graag uw akkoord.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
32	Programma van Eisen, 2.7 Ondersteuning bijzondere werkvormen, eis 94	Voor het paraferen van documenten heeft geen geauthentiseerde service ingezet en/of gekoppeld te worden. Deze taken kunnen ook door externen worden uitgevoerd. Inschrijver koppelt de Oplossing met uw Active Directory in verband met Single-Sign-On (SSO) en voor geautoriseerd toegang tot de Oplossing. Daarom verzoekt Inschrijver u om het volgende aan deze eis toe te voegen: “Voor zover deze externen zijn opgenomen in de AD van de Aanbestedende dienst”.	De aanbestedende dienst heeft de voorkeur dat eigen medewerkers gekoppeld aan de AD SSO aangeboden kunnen krijgen in combinatie met het gebruik door ketenpartners ongekoppeld aan de AD met two-factor-authentication. Indien inschrijvers hieraan niet kunnen voldoen, gaat de aanbestedende dienst akkoord met de voorgestelde handelswijze. Aanbestedende dienst zal in dat geval externen (o.a. ketenpartners) opnemen in haar eigen AD. Deze medewerkers mogen als gewone gebruikers worden doorbelast.
33	Programma van Eisen, 2.7 Ondersteuning bijzondere werkvormen, eis 95	U geeft aan dat aan de hand van een (maatwerk, waarschijnlijk CMIS) koppeling één of meer documenten vanuit de zaakcontext in het ZSDMS in een besluitvormings- en vergadercontext van iBabs kunnen worden gebracht. Inschrijver heeft in de praktijk meermaals succesvol gekoppeld met iBabs op basis van de standaard Zaak- en Documentservices 1.1. Inschrijver neemt aan dat u ervoor open staat om op basis van deze standaard een koppeling te realiseren tussen de Oplossing en iBabs?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
34	Programma van Eisen, 2.7 Ondersteuning bijzondere werkvormen, eis 96	U geeft aan dat alle in dit programma van eisen opgenomen eisen tevens van toepassing zijn op de bijzondere werkvormen, specifiek het uitvoeren van de ambtelijke besluitvormingsprocessen. Inschrijver verzoekt u om hieraan toe te voegen: “voor zover deze eisen relevant zijn voor het proces ambtelijke besluitvorming.” Graag uw akkoord.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
35	Programma van Eisen, 2.8.1 Rapportages/BI, eis 99 en eis 100	De Oplossing van Inschrijver biedt standaard rapportages (op basis van vaste query's) binnen de Oplossing voor eindgebruikers. Deze rapportages geven de gewenste stuurinformatie bij het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast stelt Inschrijver een data export van SQL Server database van uw gehele tenant beschikbaar die u geautomatiseerd kunt inlezen in uw eigen rapportage-/BI-tool. Hiermee stelt u managementrapportages op maat samen. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze ten aanzien van eis 99 en eis 100. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits alle functionele rapportages met een van beide oplossingen of een combinatie hiervan aangeboden kunnen worden.

36	Programma van Eisen, 2.8.3 Api's, eis 105	De Opdrachtgever kan er uiteraard van uitgaan dat wij de Oplossing blijven doorontwikkelen om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. De Opdrachtgever kan er zelfs van uitgaan dat we blijven doorontwikkelen om competitief te blijven. Echter, zoals deze eis nu staat geformuleerd zal alle ontwikkeling kosteloos moeten zijn gedurende de contractperiode. Dit sluit per definitie de invulling van specifieke wensen van opdrachtgevers bij dergelijke ontwikkeling uit. Bent u het met ons eens dat nieuwe ontwikkelingen, zoals integraties (bijvoorbeeld ZGW en HaalCentraal API's), een nauwe samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever vereisen en dat niet op voorhand gezegd kan worden dat de volledige ontwikkeling kosteloos plaats kan vinden?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
37	Programma van Eisen, 3.1 Architectuur en standaarden, eis 114	Inschrijver koppelt haar Oplossing met de Active Directory van de Opdrachtgever voor het verstrekken van toegang tot de Oplossing. Voor het gebruik van two way authenticatie voor toegang tot de Oplossing buiten het netwerk van Opdrachtgever, dient Opdrachtgever in dit geval zelf te zorgen. Inschrijver neemt aan dat u hiermee akkoord gaat?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. We verwijzen eveneens naar het antwoord op vraag 32.
38	Programma van Eisen, 3.1 Architectuur en standaarden, eis 125	Inschrijver is voorbereid op ipv6. In de praktijk wordt momenteel nog veelvuldig ipv4 ingezet. Inschrijver volgt de ontwikkelingen en de adoptie van ipv6 op de voet. Bent u bereid om voorlopig ipv4 als standaard te hanteren, waarbij Inschrijver garandeert dat zodra ipv6 breed geaccepteerd is, zij deze standaard hanteert voor het benaderen van de Oplossing? Graag uw akkoord.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
39	Programma van Eisen, 3.1 Architectuur en standaarden, eis 125	U eist dat de Oplossing voldoet aan de standaard TLS 1.2 en 1.3. TLS 1.2 is momenteel de defacto standaard. Bent u bereid om voorlopig TLS 1.2 als standaard te hanteren waarbij Inschrijver garandeert dat zodra TLS 1.3 breed geaccepteerd is, zij deze standaard hanteert voor het benaderen van de Oplossing? Graag uw akkoord.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
40	Programma van Eisen, 3.4 Standaardkoppelingen, eis 141	U eist een compliancy rapportage voor het op de juiste wijze onderhouden van de vermelde koppelingen en integraties. Inschrijver heeft de meeste koppelingen werkend opgeleverd bij gemeenten. Inschrijver verzoekt u om in plaats van een compliancy rapportage een referentie te overleggen van de werkende koppelingen. Dit zegt immers meer over het op de juiste wijze onderhouden van de gevraagde koppelingen in de praktijk dan een rapportage. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits bij de referentie wordt aangetoond dat alle betrokken partijen tevreden zijn met de uitvoering en het resultaat (opdrachtgever en twee koppelende leveranciers).
41	Programma van Eisen, 3.4 Standaardkoppelingen, eis 143	Inschrijver maakt uit eis 143 op dat u de Oplossing met Procura Proweb Personen ZDMS 1.2 wenst te koppelen op basis van Zaak- en Documentservices 1.2. De naam van de applicatie (Personen) suggereert dat het mogelijk om een basisregistratie gaat. Deze worden doorgaans gekoppeld op basis van de standaard StuF-BG 3.10. Inschrijver verzoekt u om te verduidelijken op basis van welke standaard u wenst te koppelen met Procura Proweb Personen.	Ten aanzien van Procura Proweb speelt een tweetal koppelingen: 1) StUF-BG 3.10 wordt gebruikt voor het binnengemeentelijk uitwisselen van personen in combinatie met de ESB van PinkRoccade, 2) ZDS dient ingezet te worden om e-formulieren ten behoeve van Publiekszaken vanuit de door u aangeboden oplossing in te kunnen zetten en deze te laten leiden tot zaakinitiatie in Procura Proweb Personen.
42	Programma van Eisen, 3.4 Standaardkoppelingen, eis 144	Inschrijver dient de standaard StUF-Zaken in de oplossing beschikbaar te stellen en realiseert de productieklare aansluiting met Drupal voor Gemeenten (DVG) in samenwerking met Intracto. Normaliter wordt daarvoor de Zaak-en Documentservices standaard gebruikt die StUF-ZKN 3.10 als onderliggende basis heeft. Nagenoeg alle leveranciers hebben Zaak-en Documentservices als basis voor de koppelingen. Inschrijver neemt aan dat u akkoord gaat met het gebruik van Zaak-en Documentservices 1.1 voor dergelijke koppelingen aangezien deze standaard ook onderdeel uitmaakt van deze eis?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
43	Programma van Eisen, 3.4 Standaardkoppelingen, eis 146	U beschikt over de Makelaarsuite en CLIQ Digikoppeling van PinkRoccade. Inschrijver neemt dat zij hiermee een koppeling dient te realiseren op basis van StuF-BG-3.10?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

44	Programma van Eisen, 3.4 Standaardkoppelingen, eis 148	U heeft voor de volledigheid alle benodigde koppelingen binnen de scope van de aanbidding benoemd waaronder de koppeling met Microsoft Office365 (Kantoorautomatisering, Word, Outlook en OneDrive. In eis 29 geeft u aan dat een meegeleverde oplossing ook akkoord is. Inschrijver levert standaard Office Online mee als onderdeel van de Oplossing. Dit bevordert de gebruiksvriendelijkheid en integrale gebruikerservaring. Hierdoor is een koppeling met Microsoft Office365 niet noodzakelijk. Uiteraard kunt u het document ook downloaden vanuit Oplossing, bewerken in Office365 en weer uploaden in de Oplossing die het bewerkte document automatisch als nieuwe documentversie opslaat binnen de zaak. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
45	Programma van Eisen, 3.5 Beveiliging, eis 152	Voor leverancier is het zeer bezwaarlijk als ieder van haar klanten te pas en te onpas een audit kan uitvoeren. Om die reden stellen wij voor om dit artikel aan te passen dat Opdrachtgever gerechtigd is om door een onafhankelijke derde een audit uit te laten voeren in het geval zij kan aantonen dat er concrete aanwijzingen zijn dat leverancier tekortkomt in haar verplichtingen onder deze overeenkomst tenzij leverancier vervolgens op basis van onafhankelijke bewijsmiddelen, zoals een auditrapport of een certificering, het tegendeel kan bewijzen. Een dergelijke audit zal slechts plaatsvinden nadat door leverancier een auditplan is goedgekeurd. Is dit akkoord voor de Aanbestedende dienst? Zo niet, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
46	Programma van Eisen, 3.5 Beveiliging, eis 152	U vraagt een ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardige audit/verklaring. Dit is een norm die veelal door financiële instellingen wordt gehanteerd. In de ICT branche wordt ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteit) als norm gehanteerd. Inschrijver verzoekt u dan ook om ten aanzien van deze eis het overleggen van een geldig ISO 27001 en een ISO 9001 certificaat toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
47	Programma van Eisen, 3.5 Beveiliging, eis 154	De inschrijver laat jaarlijks een DigiD audit uitvoeren door een externe onafhankelijke partij. Inschrijver beschikt dan ook over een geldige Third Party Mededeling (TPM-verklaring). Inschrijver acht het dan ook niet noodzakelijk dat de gemeente (nogmaals) jaarlijks een ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD laat uitvoeren door een door de gemeente ingeschakelde auditor. Inschrijver verzoekt u dan ook om ten aanzien van deze eis het overleggen van een geldige TPM-verklaring toe te staan.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
48	Programma van Eisen, 4.1 Implementatie, eis 166	U eist dat de projectmanager minimaal 1 maal per twee weken on-site bij de gemeente is. Inschrijver conformeert zich aan de RIVM richtlijnen. Wij hebben de afgelopen periode een aantal PoC's en implementaties succesvol digitaal uitgevoerd. Staat de Aanbestedende dienst open voor deze werkwijze?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Na het aflopen van de Corona-richtlijnen en -adviezen van het RIVM, dient inschrijver uit te gaan van de gestelde eis. Concrete invulling hiervan geschiedt uiteraard in overleg.
49	Programma van Eisen, 4.1 Implementatie, eis 166	U eist dat inschrijver verantwoordelijk is voor een tijdige en complete implementatie van de opdrachtscope. Tijdens de implementatie dient inschrijver ook te koppelen met applicaties van andere leveranciers. Bent u het met ons eens dat in geval van twijfel de verantwoordelijkheid van de leverancier het correct ontvangen, versturen en verwerken van het berichtenverkeer is? En dat verwerking in de gekoppelde applicatie buiten de invloedssfeer van de leverancier ligt?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
50	Programma van Eisen, 5.1 Beschikbaarheid, eis 174	U eist een beschikbaarheid van de gehele Oplossing, inclusief alle omgevingen. Inschrijver acht dit niet proportioneel omdat voor de productie-omgeving een andere beschikbaarheid geldt dan voor de test- en acceptatieomgeving. Inschrijver verzoekt u dan ook om de beschikbaarheid alleen van toepassing te verklaren op de productie-omgeving.	In de door u genoemde eis staat opgenomen: (...) <i>Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%.</i> Voor dit laatste mag u uitgaan van kantoortijden.
51	Programma van Eisen, 5.1 Beschikbaarheid, eis 174	Inschrijver garandeert in haar standaard SLA een beschikbaarheid van 99,5% op werkdagen van 8:00 – 18:00 uur. Bent u bereid om deze eis hierop aan te passen?	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.

52	Programma van Eisen, 5.1 Beschikbaarheid, eis 174	U eist een beschikbaarheid van 07:00 tot 23:00 uur op alle dagen, voor ten minste 99,5% voor webportalen. Inschrijver garandeert deze beschikbaarheid tot 21:00 uur aangezien wij het onderhoud van de webportalen meenemen in het reguliere onderhoudswindow. Bent u bereid om deze eis hierop aan te passen?	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.
53	Programma van Eisen, 5.1 Beschikbaarheid, eis 175	Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken van de gemeente wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Inschrijver neemt aan dat gepland onderhoud aan de Oplossing tijdens het Onderhoudswindow ook niet wordt meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
54	Programma van Eisen, 5.3 Onderhoud, eis 185	Releasenotes dienen minstens 10 werkdagen voorafgaand aan de release te worden verstrekt aan de gemeente. Inschrijver stelt de nieuwe releasenotes een week van tevoren beschikbaar. Het is voor Inschrijver niet werkbaar om voor iedere klant afzonderlijke termijnen voor de releasenotes te hanteren. Inschrijver verzoekt u dan ook om akkoord te gaan met een week voorafgaand aan de release.	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.
55	Programma van Eisen, 5.3 Onderhoud, eis 186	U geeft aan dat de releasementen minimaal 10 werkdagen van de te voren kunnen worden getest in de testomgeving. Inschrijver ontwikkelt haar Oplossing agile op basis van de scrummethodiek. Dit betekent dat wij iedere 3 weken een nieuwe versie van onze Oplossing releasen. Hierdoor is het voor Inschrijver niet mogelijk om een nieuwe release minimaal 2 weken van tevoren beschikbaar te stellen in de testomgeving. Inschrijver verzoekt u om dit aan te passen naar 3 dagen. Inschrijver stelt hierbij de nieuwe releasenotes een week van tevoren beschikbaar, zodat uw beheerders de nieuwe/toegevoegde functionaliteiten alvast kunnen doornemen. Daarnaast hoeven beheerders alleen de toegevoegde/nieuwe functionaliteiten te testen waardoor het niet nodig is om de gehele oplossing te testen. Graag uw akkoord.	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.
56	Programma van Eisen, 5.3 Onderhoud, eis 186	U eist dat bij productie belemmerende bevindingen gezamenlijk een uitrolmoment wordt bepaald. Voor leveranciers van een SaaS-oplossing is het niet werkbaar om een uitrolmoment voor bijvoorbeeld een crash-release met alle opdrachtgevers af te stemmen (en af te wachten). Daarom verzoekt Inschrijver dat zij in het geval van urgente productieverstoringen het mandaat van uw gemeente heeft om ad-hoc crash releases door te voeren. Graag uw akkoord.	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.
57	Programma van Eisen, 5.4 Support, eis 192 en 193	De door u gedefinieerde performance indicatoren voor het afhandelen van incidenten wijken sterk af van de gangbare normen in de markt. De standaard SLA van Inschrijver kent een andere wijze van het prioriteren en afhandelen van incidenten. Als SaaS-leverancier is het niet werkbaar om voor iedere klant afwijkende servicenormen te hanteren. Daarom verzoeken wij u met klem om eis 192 en 193 als volgt aan te passen: Inschrijver handelt de Storing (incident) af door samen met u de impact en urgentie te bepalen (beide onderverdeeld in hoog, midden en laag). Aan de hand van de vastgestelde prioriteit gelden de volgende Performance Indicatoren: Prioriteit 1: Reactietijd 0,5 uur, Functiehersteltijd 4 uur Prioriteit 2: Reactietijd 1 uur, Functiehersteltijd 8 uur Prioriteit 3: Reactietijd 1 dag, Functiehersteltijd 2 dagen Prioriteit 4: Reactietijd 1 dag, Functiehersteltijd 5 dagen Prioriteit 5: Reactietijd 1 dag, Functiehersteltijd 54 dagen Indien u hier niet mee akkoord gaat, schrijven wij hoogstwaarschijnlijk niet in.	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.

58	Programma van Eisen, 5.4 Support, eis 193	Voor de categorie TOP hanteert u een oplostijd van 4 klokuren. Wanneer zich rond 12 uur middernacht een incident/storing voordoet, zou dit betekenen dat deze voor 4:00 uur 's nachts opgelost dient te zijn. Dit is voor Inschrijver niet werkbaar. Inschrijver hanteert een functiehersteltijd van 4 uur dat berekend wordt in werktijden. Dit betekent dat het incident/de storing om 7:00 uur 's ochtends door ons Servicecenter wordt opgepakt en dat de functie/de storing uiterlijk 11:00 uur is hersteld. Uiteraard kan de Aanbestedende dienst 24/7 via ons Serviceportaal een melding aanmaken. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze aangezien het niet werkbaar is om voor iedere klant afwijkende afspraken te hanteren. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Aanbestedende dienst snapt de strekking van uw vraag en heeft ten aanzien van het eigen gebruik geen bezwaren. Om uw vraag goed te kunnen beantwoorden vraagt aanbestedende dienst zich af hoe de beschikbaarheid van de dienstverleningsonderdelen van uw oplossing wordt geborgd. Bijvoorbeeld PIP en e-formulieren gaan zaterdagmiddag down, pakt u dit issue dan echt pas maandag op? Graag zien we uw argumentatie in de tweede inlichtingenronde tegemoet.
59	Programma van Eisen, 5.4 Support, eis 194	In eis 194 heeft u tijden gedefinieerd ten aanzien van statusupdates. U kunt zich voorstellen dat het niet werkbaar is om voor iedere klant aparte statusupdates inclusief bijbehorende categorieën te hanteren. Daarom bieden wij u een online Serviceportaal waarin u realtime de status en voortgang van iedere melding zelf kunt inzien. Inschrijver neemt aan dat op deze wijze wordt voldaan aan het beoogde doel in deze eis? Zo niet, welk bezwaar heeft u?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
60	Bijlage 04 Programma van eisen 1.3 Offerte vereisten - 9	Gemeente vraagt aan inschrijver mogelijkheden om in gebruikers op en af te schalen gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder enige beperking. Onderdeel van de aanbieding zijn Microsoft licenties. Inschrijver heeft geen invloed op de voorwaarden die zijn overeengekomen met inschrijver. Kan gemeente deze eis aanpassen?	Aanbestedende dienst kan uw vraag niet beantwoorden. Wat bedoelt u met de zin: Inschrijver heeft geen invloed op de voorwaarden die zijn overeengekomen met inschrijver. Tevens kan aanbestedende dienst in relatie hiermee geen enkel inzicht opdoen wat dit betekent voor het op- en afschalen. Graag zien we uw verduidelijking van de vraag in de tweede inlichtingenronde tegemoet. NB: Let op de bepaling zoals opgenomen in eis 6 van het Programma van Eisen: Het aanbod mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en/of diensten, behalve voor daaruit te migreren content en/of daarmee te realiseren koppelingen.
61	Bijlage 04 Programma van eisen 1.3 Offerte vereisten - 13	In eis 9 wordt door de gemeente gesteld dat er '250' gebruikers zijn. In eis 13 wordt gesproken over uitvoeringspartner 'etc'. Kan gemeente dit nader specificeren? Als in deze groep ook gebruik wordt gemaakt van de functionaliteit, zijn voor de uitvoeringspartners licenties benodigd. Of is hier rekening mee gehouden met het aantal van 250? Zo nee, om hoeveel gebruikers gaat dit en wat gaan uitvoeringspartners met de oplossing doen?	Inschrijvers mogen in hun inschrijving uitgaan van 250 gebruikers, inclusief eventuele uitvoeringspartners. Momenteel zijn deze externe medewerkers nihil. Aanbestedende dienst bemerkt echter dat er steeds meer ketengericht gewerkt dient te worden. Hiermee bouwt aanbestedende dienst deze mogelijkheid in, waarbij het gebruik uiteraard mag worden doorbelast.
62	Bijlage 04 Programma van eisen 2.1 Voldoen aan wet en regelgeving - 18	In eis 18 stelt de gemeente dat de oplossing voldoet aan NEN 2082 en hiervoor actueel is gecertificeerd. Oplossing van inschrijver voldoet aan de eisen van NEN 2082. Inschrijver heeft echter geen actuele certificering op de oplossing. Kan de gemeente deze eis aanpassen naar dat inschrijver haar oplossing certificeert met de voorwaarde dat dit door auditor na gunning en uitrol van de oplossing zal worden gerealiseerd? Kan inschrijver hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
63	Bijlage 04 Programma van eisen 2.2.1 Scannen - 21	Inschrijver koppelt op basis van overheidsstandaarden als StUF voor koppeling tussen oplossing inschrijver en AutoStore en anders koppeling mbv API's inschrijver. Kunt u deze eis aanpassen?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 18.
64	Bijlage 04 Programma van eisen 2.2.1 Scannen - 22	Eis 22 beschrijft waar de scanvoorziening aan dient te voldoen. Bedoelt gemeente dat inschrijver deze bestandformaten kan verwerken?	Dit is correct.
65	Bijlage 04 Programma van eisen 2.2.1 Scannen - 23	Kan inschrijver er vanuit gaan dat dit via StUF of API zal worden gerealiseerd?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 18. De door u genoemde koppelingswijzen lijken passend en voor de hand liggend.
66	Bijlage 04 Programma van eisen 2.2.2. Registratie - 27	Kan inschrijver er vanuit gaan dat dit via StUF of API zal worden gerealiseerd?	De door u genoemde koppelingswijzen lijken passend en voor de hand liggend. Let op de andere eisen ten aanzien van koppeling standaardisatie en compliancy aan wet- en regelgeving (zie Programma van Eisen, hoofdstuk 3.1 Architectuur en standaarden en 3.4 standaardkoppelingen).
67	Bijlage 04 Programma van eisen 2.2.3 KA-mailintegratie - 29	Deze eis wordt normaliter gerealiseerd met documentgenerator met koppeling naar het zaaksysteem. Vanuit Word is dit niet mogelijk en wenselijk. Bovendien gaat het in tegen de gedachte van zaakgericht werken, waarbij je uitgaat dat je altijd werkt vanuit de context van een zaak. Kan gemeente deze eis laten vervallen of aanpassen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

68	Bijlage 04 Programma van eisen 2.3.1 (Self-service) voorzieningen (waaronder PIP) - 41	Gemeente vraagt naar een PIP voor meerdere doelgroepen. Om een juiste aanbieding te kunnen doen is het voor inschrijver van belang inzicht te krijgen in hoeveel verschillende portalen de gemeente vraagt, wat het te verwachten gebruik/raadplegingen/kliks/aantal bezoeken zal zijn. Kunt u dit nader toelichten?	Aanbestedende dienst acht het leveren van de door u gevraagde informatie niet relevant. De gemeente is gehouden aan multi-channel dienstverlening, waarbij het digitale kanaal steeds crucialer wordt. Functionele eisen ten aanzien van deze dienstverleningsonderdelen zijn ruimschoots neergelegd in het Programma van Eisen. Het daadwerkelijk huidig en toekomstig gebruik is voor aanbestedende dienst onbekend.
69	Bijlage 04 Programma van eisen 2.3.1 (Self-service) voorzieningen (waaronder PIP) - 46	Inschrijver kan zich geen voorstelling maken van wat gemeente in eis 46 vraagt. Wat dient er gemuteerd en vervolgens gecontroleerd te worden? Kunt u dit nader specificeren in een usercase?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 24.
70	Bijlage 04 Programma van eisen 2.3.2 Klantcontact functionaliteit - 53	Kan inschrijver er vanuit gaan dat dit via StUF of API dient te worden gerealiseerd?	De door u genoemde koppelingswijzen lijken passend en voor de hand liggend. Let op de andere eisen ten aanzien van koppeling standaardisatie en compliancy aan wet- en regelgeving (zie Programma van Eisen, hoofdstuk 3.1 Architectuur en standaarden en 3.4 standaardkoppelingen).
71	Bijlage 04 Programma van eisen 2.3.3. Producten- en diensten Catalogus -55	Kan gemeente nader toelichten wat u onder een PDC verstaat?	PDC betekent Producten en diensten catalogus (PDC). Vaak wordt de zaaktype catalogus (ZTC) ten behoeve van dienstverlening vertaald en toegankelijk gemaakt in een PDC.
72	Bijlage 04 Programma van eisen 2.4.2 Workflow zaken - 65	Kan inschrijver er vanuit gaan dat dit via StUF of API dient te worden gerealiseerd?	De door u genoemde koppelingswijzen lijken passend en voor de hand liggend. Let op de andere eisen ten aanzien van koppeling standaardisatie en compliancy aan wet- en regelgeving (zie Programma van Eisen, hoofdstuk 3.1 Architectuur en standaarden en 3.4 standaardkoppelingen).
73	Bijlage 04 Programma van eisen 2.6.1. Archivering, classificatie, selectie - 89	In eis 89 staat het volgende beschreven: “Daartoe is er per bestand een logfile aanwezig die vastlegt welke acties zijn uitgevoerd.” Kunt u een nadere uitleg geven wat gemeente hier voor ogen heeft?	De oplossing dient archiefwaardigheid in het RMA-gedeelte maximaal te borgen. In voorkomende gevallen kan het zijn dat hiertoe geautoriseerde medewerkers handelingen uit moeten voeren in het RMA om deze op orde te houden. Deze acties worden op genoemde wijze geregistreerd en gelogd in een logfile.
74	Bijlage 04 Programma van eisen 2.7 Ondersteuning bijzondere werkvormen - 95	Kan inschrijver er vanuit gaan dat dit via StUF of API dient te worden gerealiseerd?	De door u genoemde koppelingswijzen lijken passend en voor de hand liggend. Let op de andere eisen ten aanzien van koppeling standaardisatie en compliancy aan wet- en regelgeving (zie Programma van Eisen, hoofdstuk 3.1 Architectuur en standaarden en 3.4 standaardkoppelingen).
75	Bijlage 04 Programma van eisen 2.7 Ondersteuning bijzondere werkvormen - 96	Alle in dit programma van eisen opgenomen eisen zijn tevens van toepassing op de bijzondere werkvormen etc. Kunt u deze eis meer SMART formuleren?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 34. Met bijzondere werkvormen wordt specifiek verwezen naar het ambtelijke besluitvormingsproces.
76	Bijlage 04 Programma van eisen 2.8.2 Navigatie en zoeken - 103	Wat bedoelt gemeente met ‘zoeken op decentrale plaatsen’ en wat zijn doorsteekmogelijkheden en wisselen tussen registraties? Kunt u dit nader toelichten?	Aanbestedende dienst bedoelt te zeggen dat het zoeken niet enkel vanuit een centraal zoekscherm wordt georganiseerd. Gebruikers kunnen op meer vrijelijke wijze door de oplossing navigeren ten behoeve van hun werkzaamheden, bijvoorbeeld om tussentijds wat na te zoeken, een telefoontje te registreren, etc. zonder hiervoor steeds naar een centraal scherm terug te hoeven keren of eenvoudig terug te kunnen keren naar het scherm waar de gebruiker bezig was.
77	Bijlage 04 Programma van eisen 2.8.3 Api's - 105	Inschrijver is altijd bereid om standaarden te implementeren, maar dit dient wel toegevoegde waarde te bieden t.o.v. vorige/ reeds bestaande API. Kunt u deze eis aanpassen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst is in vrijwel alle voorkomende gevallen tevens zelf gehouden aan deze standaarden en de implementatie ervan, conform het principe 'pas toe of leg uit'.
78	Bijlage 04 Programma van eisen 3.2. Functioneel beheer - 131	Het is inschrijver niet duidelijk of inschrijver een eigen samenvoegfunctionaliteit dient te leveren en tevens dient aan te sluiten op Xential. Dient inschrijver van beide uit te gaan, of enkel Xential of eigen samenvoegfunctionaliteit? Kunt u dit verduidelijken?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 29. Beide mogelijkheden maken onderdeel uit van de opdracht.
79	Bijlage 04 Programma van eisen 3.3 Autorisaties - 135	Wat is de noodzakelijkheid om autorisatie te realiseren op documentniveau? Binnen de oplossing van inschrijver worden documenten geautoriseerd op basis van zaakcontext. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst gaat hiermee deels akkoord. Aanbestedende dienst bedoelt te zeggen dat autorisaties vanzelfsprekend vanuit de context van de zaak worden overerfd. Een document kan in voorkomende uitzonderingsgevallen echter ook nadrukkelijk afwijken van de zaakcontext. Deze uitzonderingsmogelijkheden dienen ook door de oplossing ondersteund te kunnen worden.
80	Bijlage 04 Programma van eisen 3.4 Standaardkoppelingen - 140	Eis 95 komt niet overeen met eis 140. Kan inschrijver er vanuit gaan dat koppelingen worden gerealiseerd volgens de landelijke standaarden StuF?	Nee, dat kan inschrijver nadrukkelijk niet. Waar standaarden de regel zijn, betreft dit een specifieke situatie waarvan hier mogelijk afgeweken kan worden. Aanbestedende dienst heeft dit juist aan de hand van deze eis duidelijk willen maken. We verwijzen tevens naar het antwoord op vraag 33.
81	Bijlage 04 Programma van eisen 3.4 Standaardkoppelingen - 145	Om deze eis te realiseren is een ESB nodig om de digikoppeling te realiseren. Van welke ESB maakt de gemeente gebruik?	De gemeente maakt gebruik van de Pink Makelaarsuite en/of CLIQ Digikoppeling.

82	Bijlage 04 Programma van eisen 4.4 Privacy - 173	In eis 183 stelt u; 'Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevantie informatie, te leveren aan de gemeente om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en het oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen - dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving'. Inschrijver voorziet hierin geen problemen - het is zelfs wenselijk - echter alle kosten die hieraan verbonden zijn bij inschrijver neer te leggen is niet realistisch. Graag willen we hieraan toevoegen dat de uitkomsten en hieraan verbonden werkzaamheden altijd in overleg zullen plaatsvinden.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De reikwijdte van het gestelde wordt reeds beperkt door: in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen.
83	Bijlage 04 Programma van eisen 5.1 Beschikbaarheid - 176	De gemeente kan inschrijver niet verantwoordelijk stellen voor de data met betrekking tot de gehele oplossing. De data staat namelijk in de tenant van de gemeente, waardoor inschrijver hier niet verantwoordelijk voor kan worden gesteld. Kunt u deze eis aanpassen? Voor wat betreft de software of configuratie kan deze verantwoordelijkheid wel bij inschrijver worden neergelegd.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst vraagt nadrukkelijk een SaaS-oplossing uit, waarbij deze onderdelen zonder enig voorbehoud in de aanbidding opgenomen dienen te worden.
84	Aanbestedingsdocument 1.2	Bent u, gezien de potentiële duur van 13 jaar waarin inschrijver eenzijdig gebonden kan worden, bereid overeen te komen dat na de initiële duur van vijf jaar inschrijver de overeenkomst kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst hanteert hiervoor de richtlijnen zoals opgenomen in de GIBIT 2016.
85	Aanbestedingsdocument 3.7	Is de aanname correct dat u met het begrip vertrouwelijke informatie aansluit op de uitleg die hieraan gegeven wordt in artikel 15 GIBIT?	Deze aanname is correct.
86	Conceptovereenkomst 2.1 lid 3	U stelt dat de Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst en de GIBIT in rang prevaleren boven beide NVI's. In de leidraad stelt u echter in artikel 2.3 dat: "De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven eerder gepubliceerde documenten." Is de aanname correct dat de NVI's boven de documenten zoals benoemd in lid 2 onder sub a gelden? Bent u bereid om dit als zodanig in de rangorde op te nemen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
87	Conceptovereenkomst 2.1 lid 2 onder a	Kunt u aangeven wat de rangorde is tussen de: Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst en de GIBIT?	1) Overeenkomst 2) Verwerkersovereenkomst 3) GIBIT 2016
88	Conceptovereenkomst 4.3	Inschrijver dient per jaar haar licentiekosten te voldoen aan haar onderaannemers. Bent u bereid overeen te komen dat met betrekking tot de licentiekosten/gebruiksrechten jaarlijks wordt gefactureerd?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
89	Conceptovereenkomst 4.3	Inschrijver maakt gebruik van leveranciers waarbij zij voor de daadwerkelijke ingebruikname door u reeds kosten maakt. Is de aanname correct dat met 'productionele ingebruikname' het tijdstip wordt bedoeld dat inschrijver in het kader van het uitvoeren van de overeenkomst de onderliggende diensten in gebruik neemt?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Productionele ingebruikname betreft in beginsel het moment na integrale acceptatie en voor daadwerkelijke ingebruikname door aanbestedende dienst, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Een dergelijke uitzondering staat opgenomen in ons antwoord op vraag 10.
90	Verwerkersovereenkomst 4.2	Is de aanname correct dat deze tekortkoming wel toerekenbaar moet zijn aan Verwerker?	Dat is correct.
91	GIBIT 1.23	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.23 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 7.
92	GIBIT 3.5 en 4.2	Wij moeten ons bij inschrijving al conformeren aan het contractskader, dat bepaalt dat wij bij inschrijven een risico-analyse moeten hebben gedaan. Dit is echter zinloos nu wij volledig dienen uit te gaan van de informatie die u heeft verstrekt in uw aanbestedingsdocumenten (zie artikel 3.6). Is de aanname correct dat deze risico-analyse komt te vervallen, nu uw aanbestedingsprocedure hier geen ruimte voor biedt?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De reikwijdte van de risico-analyse is inderdaad onder meer beperkt door de informatie die u van aanbestedende dienst heeft ontvangen. Tevens heeft u als inschrijver vanuit het kader van goed opdrachtnemerschap de plicht om de volledigheid van deze informatie te beoordelen en waar nodig aanvullende vragen te stellen. De gestelde risico-analyse blijft hiermee onverminderd van kracht.

93	GIBIT 4.1	Dat u een fatale termijn wenst voor de termijn voor ingebruikname begrijpen wij goed. Een implementatietraject van software leent zich echter niet goed voor het toekennen van een fataal karakter aan elke termijn. Zo achten wij het niet proportioneel dat alle in de SLA opgenomen termijnen direct fataal zijn. Bent u bereid om overeen te komen dat termijnen, met uitzondering van de termijn voor ingebruikname, in beginsel niet fataal zijn en dat een termijn pas een fataal karakter krijgt nadat opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 8. De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De uiterlijke implementatiedatum (1 september 2021) geldt hierbij als (enige) fatale datum.
94	GIBIT 5.2 en 5.3	Een dergelijk verstrekend implementatieplan lijkt ons onnodig naast al hetgeen inschrijvers moeten indienen om in te schrijven. Volstaat het voor inschrijvers op uw aanbesteding om te voldoen aan de documenten die u uitvraagt in uw aanbestedingsdocument?	Dit volstaat met betrekking tot de vereiste voor deelname aan de aanbesteding. Echter, het ingediende conceptplan wordt na gunning definitief afgestemd en vastgesteld. Hiervoor zullen de hier gestelde GIBIT-eisen gelden ter uiteindelijke acceptatie van het implementatieplan.
95	GIBIT 5.4	Benodigde aanpassingen aan het Applicatielandschap zijn mogelijk enorme extra kosten voor leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.	We verwijzen naar het antwoord op vraag 9.
96	GIBIT 6.1	Op www.gibit.nl staat een zeer groot aantal kwaliteitsnormen, die lang niet alle relevant zijn voor de betreffende dienstverlening. Kunt u specificeren aan welke kwaliteitsnormen de software moet voldoen?	Alle kwaliteitsgebieden die opgenomen zijn in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn relevant. In het document is aangegeven aan welke eisen leverancier moet voldoen en op welke wijze dit inzichtelijk te maken is. Ten aanzien van Architectuur en Interoperabiliteit dient Leverancier de ICT-prestatie te plotten op de GEMMA-referentiecomponenten. Voor de relevante referentiecomponenten dient u aan de vereisten te voldoen. Voor niet-relevante referentiecomponenten hoeft u dus niet aan de vereisten te voldoen.
97	GIBIT 7.8	Bent u bereid overeen te komen dat de software heeft te gelden als geaccepteerd indien u de software voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen?	Nee, de aanbestedende dienst gaat daarmee niet akkoord. Deze stelling miskent de omstandigheid dat het ook mogelijk is dat de opdrachtgever de applicatie noodgedwongen in gebruik neemt, ondanks de aanwezigheid van gebreken. Het zou onacceptabel en onredelijk zijn als op dat moment alsnog van rechtswege acceptatie zou plaats vinden. Daarnaast staan de leverancier rechtsmiddelen open tegen het niet nakomen van verplichtingen door de opdrachtgever.
98	GIBIT 8.3	Door Innovatief onderhoud onderdeel van de onderhoudsverplichting te laten zijn neemt Leverancier bij inschrijving een groot en niet voorzienbaar risico dat zij bij ingrijpende wetswijzigingen kosteloos de software dient te herschrijven en extra functionaliteit dient te leveren. Bent u bereid overeen te komen dat Leverancier extra kosten die gemaakt moeten worden vanwege ingrijpende wetswijzigingen in rekening mag brengen?	Nee, daarmee gaat aanbestedende dienst niet akkoord. In GIBIT, artikel 8.1 is reeds opgenomen dat voor onderhoud een vergoeding gerekend kan worden. In het aanbod kunt u aangeven op welke wijze u verschillende delen van onderhoud beprijst.
99	GIBIT 8.9 sub ii	Is de aanname correct dat u hier enkel doelt op het Applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	Dat is correct, maar ontslaat inschrijvers niet van de verplichting om relevante aspecten voor hun inschrijving nader op te vragen in de Inlichtingenrondes in het kader van goed opdrachtnemerschap.
100	GIBIT 9.2	Doordat wij al kosten moeten maken ruim voordat u de software operationeel ingebruik heeft genomen moeten wij een aanzienlijk deel voorfinancieren. Bent u bereid om na gunning een alternatief betalingsschema overeen te komen?	Nee, daarmee gaat aanbestedende dienst niet akkoord. Door aanbestedende dienst gehanteerd facturatieschema voorziet reeds in het eerder in rekening mogen brengen van te maken kosten (zie de hoofdovereenkomst, artikel 4.2).
101	GIBIT 10.1 iv	Enkel voor zover het Applicatielandschap reeds bekend is, niet voor zover het Applicatielandschap wordt gewijzigd. Een garantie dat de ICT Prestatie geschikt zal zijn voor alle in de toekomst door Opdrachtgever te gebruiken of gebruikte apparatuur, systeemprogrammatuur, applicatie- en/of maatwerkprogrammatuur is veel te ruim. Een dergelijke garantie valt niet te geven zonder dat Leverancier constant moet instemmen met alle nieuwe programmatuur/apparatuur. Opdrachtnemer kan enkel garanderen dat de ICT Prestatie geschikt is voor gebruik met de op het moment van de Overeenkomst voor Leverancier bekende apparatuur/programmatuur. Is deze aanname correct?	Dat is correct, maar ontslaat inschrijvers niet van de verplichting om relevante aspecten voor hun inschrijving nader op te vragen in de Inlichtingenrondes in het kader van goed opdrachtnemerschap.

102	GIBIT 11.1	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 11.1 als volgt komt te luiden: “Leverancier zal Opdrachtgever voorzien van voldoende en begrijpelijke documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de ICT Prestatie. Documentatie is zodanig opgesteld dat de ICT Prestatie met behulp daarvan door Opdrachtgever naar behoren kan worden gebruikt. Documentatie zal nooit de Broncode of informatie over de Broncode bevatten.”?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Het door leverancier voorgestelde omvat minder waarborgen dan Opdrachtgever van belang vindt, waaronder documentatie ten aanzien van de inpasbaarheid. Opgemerkt wordt dat vanuit de GIBIT nergens wordt gevraagd de broncode of informatie over de broncode te ontsluiten.
103	GIBIT 11.2	Niet bij iedere Update of Upgrade wordt bijbehorende Documentatie opgesteld. Bent u bereid overeen te komen dat Documentatie wordt verstrekt wanneer dit ook daadwerkelijk wordt opgesteld?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 11. De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits documentatie op eerste verzoek wordt geleverd indien aanbestedende dienst dit (gefundeerd) nodig acht voor het gebruik van de ICT-prestatie dan wel voor de inpasbaarheid van de ICT- prestatie in het applicatielandschap.
104	GIBIT 12.3 en 17.4	Wij kunnen niet akkoord gaan met uw wens dat aanvullingen op bestaande programmatuur leiden tot kosteloze beschikbaarstelling aan derden. Dit zou het voor ons bijzonder onvoordelig maken om te innoveren met betrekking tot eventuele nieuwe modules. Bent u bereid deze artikelen te laten vervallen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mede omdat aanbestedende dienst er niet van uit gaat dat een dergelijke situatie zich voordoet in de voorgenomen opdracht.
105	GIBIT 13.2	Bent u bereid overeen te komen dat de eerste alinea van artikel 13.2 als volgt komt te luiden: “De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan, is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro).	We verwijzen naar het antwoord op vraag 12.
106	GIBIT 13.2	Indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, is voor ons niet verzekeraar en niet te voorzien. Wij zijn immers niet op de hoogte van afspraken die u met derden maakt. Gebruikelijk en proportioneel is daarom om indirecte schade uit te sluiten van aansprakelijkheid. Meerdere schadeposten in de GIBIT zijn echter als indirect aan te merken, waaronder sub vi en viii. Bent u bereid deze schadeposten te laten vervallen, nu dit niet voor ons voorzienbaar is?	Nee, de aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. In het licht van de positie die de oplossing inneemt binnen de organisatie en de gevolgen die het niet deugdelijk functioneren daarvan heeft, hecht de aanbestedende dienst er waarde aan dat de gevolgen van de in GIBIT, artikel 13.2 genoemde omstandigheden niet eenzijdig bij de opdrachtgever berusten. Ten aanzien van de aansprakelijkheid: gelet op de aard van de prestatie, verzekeraarheid van de schade en de hoogte van de vergoeding acht aanbestedende dienst het wel redelijk om de hoogte van de schadevergoeding te beperken. Wij verwijzen hiervoor naar vraag en antwoord 12.
107	GIBIT 13.4	Een rechtstreeks verband houden met achten wij niet proportioneel. Bent u bereid overeen tekomen dat een boete slechts voor rekening van Leverancier komt indien dit enkel het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Leverancier?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Het betreft een vrijwaring voor boetes van overheidswege die worden opgelegd vanwege gedragingen of nalaten te wijten aan de opdrachtnemer. Daarin is al een beperking opgenomen aangezien boetes vanwege gedragingen of nalaten te wijten aan de opdrachtgever niet onder de bepaling vallen. Bovendien is Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit niet van toepassing op boetes van overheidswege. De omvang van een dergelijke boete wordt bepaald door het wettelijk voorschrift dat de boetegrondslag vormt van de boete. De aanbestedende dienst heeft daarop geen invloed, zodat die boetes ook niet onder het bedoelde voorschrift vallen.
108	GIBIT 15.1	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 15.1 als volgt komt te luiden: “Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, waaronder mede wordt begrepen de inhoud van de onder de GIBIT gesloten Overeenkomst(en), tot minimaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst, op geen enkele wijze verder bekend behalve voorzover enig wettelijk voorschrift, onderzoek door een bevoegde toezichthouder of uitspraak van de rechter of een door partijen aangewezen geschillenbeslechter hen tot bekendmaking daarvan verplicht.”?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
109	GIBIT 20	Aangezien de dienstverlening bij SaaS niet ongedaan gemaakt kan worden acht Leverancier een ongedaanmakingsverplichting niet werken. Leverancier stelt daarom voor het volgende aan artikel 20 toe te voegen: “Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.” Is dit akkoord?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 14. De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

110	GIBIT 20.11	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 20.11 als volgt komt te luiden: “Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven ontbinden, indien Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Leverancier wordt ontbonden anders dan in geval van fusie of overname, Leverancier zijn onderneming staakt anders dan in geval van fusie of overname of indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van een partij beslag wordt gelegd, dit beslag ook na een ontheffingsprocedure in stand blijft en deze partij hierdoor niet langer in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen.”?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 16. De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
111	GIBIT 21	Een auditrecht dat niet is gemaximeerd en voor elk van onze klanten is in het kader bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; wij kunnen simpelweg niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Bent u bereid overeen te komen dat een TPM hiervoor voldoet?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 47. Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
112	Eisen 192 tm 194	Inschrijver merkt op dat de gedefinieerde reactietijden en oplostijden afwijken van de reactietijden die Inschrijver in haar SLA hanteert. Het is voor Inschrijver niet werkbaar om voor iedere klant afwijkende reactie- en oplostijden te hanteren. Bent u bereid om hier na gunning nadere afspraken over te maken. Bij Inschrijving kan Inschrijver haar standaard SLA meesturen zodat u deze kunt beoordelen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst vraagt een SaaS-oplossing uit. Volledige support op deze oplossing is uiteraard cruciaal. Aanbestedende dienst gaat in beginsel akkoord afspraken hieromtrent te akkorderen, zoals die gelden voor alle afnemers van een SaaS-dienst. Aanbestedende dienst kan echter op voorhand niet akkoord gaan met afspraken die aan haar niet kenbaar zijn gemaakt. Dientengevolge vragen wij inschrijvers de gevraagde eis op te volgen danwel een passend alternatief concreet te maken dat aanbestedende dienst kan beoordelen. We verwijzen tevens naar het antwoord op vraag 57.
113	Eis 190	Inschrijver merkt op dat de gedefinieerde categorieën afwijken van de categorieën die Inschrijver in haar SLA hanteert. Het is voor Inschrijver niet werkbaar om voor iedere klant afwijkende categorieën te hanteren. Bent u bereid om hier na gunning nadere afspraken over te maken. Bij Inschrijving kan Inschrijver haar standaard SLA meesturen zodat u deze kunt beoordelen. Gaat u hiermee akkoord?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 57.
114	Wensen onderdeel B	Begrijpt inschrijver het goed dat er geen beschrijving van gebruiksvriendelijkheid ingeleverd hoeft te worden maar dat dit alleen getoond moet worden tijdens demo?	Dat hebt u goed begrepen.
115	Demonstratie script 1 en 2	"In de demonstratiescript(s) wordt bij onderdeel 1 en 2 de nadruk gelegd op het proces MOR. Is het akkoord dat inschrijver in demoscript 1 het desktop en het mobiel werken verwerkt in 1 demonstratieonderdeel en dat de inschrijver in demoscript 2 de mobiele toepassing laat zien die specifiek voor het proces openbare ruimte is ontwikkeld?"	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits u de structuur van uw demonstratie in de introductie van de demonstratie duidelijk aan ons kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Aanbestedende dienst zal de demonstratie beoordelen zoals vastgesteld.
116	Scope paragraaf 1.6.1	"Klopt het dat u voor wat betreft het onderwerp 'e-formulieren' zowel een koppeling met e-formulieren van drupal, maar ook e-formulieren functionaliteit van de oplossing vraagt? Moeten beide onderdelen in de prijs opgenomen worden of maakt u hierin een keuze? "	We verwijzen naar het antwoord op vraag 2. Beide mogelijkheden maken onderdeel uit van de opdracht.
117	Eis 51	U zegt “op alle klantcontacten”. Kunt u specifieker zijn over de klantcontacten. Zijn dit alle actieve klantcontacten of bedoelt u iets anders. Graag wat extra uitleg.	Aanbestedende dienst heeft bedoeld te zeggen: alle klantcontacten die opvolging vereisen (aan de hand van een 'actie', 'verzoek' of 'zaak') kunnen worden vastgelegd. De gebruiker wordt gesignaleerd op opvolging binnen de hiervoor gestelde termijn.
118	Eis 103	Wat wordt bedoeld met decentrale plaatsen?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 76.
119	Eis 97	Deze eis is onvoldoende duidelijk. Is het mogelijk om de eis met voorbeelden toe te lichten?	Aanbestedende dienst heeft bedoeld te zeggen: alle data in de SaaS-oplossing is eigendom van aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst heeft dientengevolge te allen tijde toegang tot al haar data. Deze data kan vervolgens verwerkt worden in de gewenste management- en stuurinformatie. De wijze waarop de data wordt verwerkt, staat beschreven in het antwoord op vraag 35. Een van beide oplossingen, danwel een combinatie van oplossingen wordt door aanbestedende dienst toegestaan, mits aan de functionele behoefte onverminderd wordt voldaan.
120	Eis 96	Kunt u deze eis nader toelichten?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 34. Met bijzondere werkvormen wordt specifiek verwezen naar het ambtelijke besluitvormingsproces. Aanbestedende dienst verwacht een oplossing voor ambtelijke besluitvormingsprocessen als een zo integraal mogelijk onderdeel van de oplossing, en derhalve onder gelijke eisen.

121	Eis 95	Deze eis ziet op een maatwerkkoppeling. Maatwerk kan geen onderdeel zijn van een PvE, zonder meer inhoudelijke informatie. Dat zou betekenen dat een inschrijver JA zegt op iets wat nog niet bekend is. De wens van inschrijver is om deze eis te schrappen of te verduidelijken.	Aanbestedende dienst heeft bedoeld te zeggen: mogelijk zijn de geldende ZDS-standaarden niet direct inzetbaar om deze koppeling te kunnen realiseren. Met maatwerk wordt bedoeld: inschrijvers dienen rekening te houden met het gegeven dat een alternatieve standaard ingezet kan worden. Echter, we verwijzen ook naar vraag en antwoord 33, waarin het gebruik van ZDS een mogelijkheid lijkt. Inschrijvers dienen een standaard aanbod in de inschrijving op te nemen. Afhankelijk van de verdere detaillering tussen betrokken partijen gedurende de implementatie kan eventueel meerwerk worden bepaald en afgestemd.
122	Eis 42	U eist Eherkenning voor de PIP. Dit is niet logisch, gezien een PIP voor natuurlijke personen is gemaakt en Eherkenning voor bedrijven. Ons voorstel is om deze eis te herformuleren en Eherkenning te schrappen	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Volledigheidshalve, e-Herkenning wordt wel vereist voor de functionaliteit e-formulieren. Aanbestedende dienst kan e-Herkenning op e-formulieren aan- en uitzetten, zie ook eis 37 in het programma van eisen.
123	Eisen 39 en 40	Hebben deze eisen nu betrekking op de e-formulieren van inschrijver aan te bieden of gaat het om een koppeling met Drupal? Bij het laatse is eis 39 niet realistisch om te stellen aan inschrijver en ons verzoek is dan ook deze eis aan te passen of te schrappen.	We verwijzen naar het antwoord op vraag 2. Beide mogelijkheden maken onderdeel uit van de opdracht. Inschrijver is uiteraard niet gehouden aan eis 39 indien het een koppeling met Drupal e-formulieren betreft.
124	Prijsstelling opties	U heeft een aantal modules die als opties worden gevraagd. U wilt weten wat de prijsstelling is maar geeft aan dit niet mee te nemen in de beoordeling. Dit lijkt ons bijna onmogelijk, om de kennis niet te gebruiken in een beoordelingstraject. Wij stellen dan ook voor om de prijs pas na gunning op te vragen.	Aanbestedende dienst opent de prijzenbladen pas na de beoordeling van de kwaliteit en borgt derhalve dat de indicatieve prijzen van de opties niet meewegen in de beoordeling. Aanbestedende dienst ontvangt graag een prijsindicatie, maar inschrijver is daartoe niet verplicht.
125	Prijzenblad	Kunt u nader toelichten wat u van Inschrijver verwacht t.a.v. de kolom opmerking/onderbouwing.	Aanbestedende dienst geeft hier de mogelijkheid om die informatie te kunnen delen die inschrijver aanbestedende dienst wenst mee te geven voor een juiste interpretatie van het prijzenblad.
126	Eis 55	Inschrijver biedt functionaliteit om productinformatie te registreren in de Oplossing. Inschrijver beschikt niet over de functionaliteit van een PDC die volledig is geïntegreerd in de ZTC. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever deze eis te laten vervallen omdat inschrijving anders niet mogelijk is.	Aanbestedende dienst heeft dit slechts als voorkeur aangegeven. Alternatieven hiervoor worden nadrukkelijk toegestaan.
127	Eis 46	Kunt u deze eis toelichten aan de hand van een voorbeeld?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 24.
128	Eis 32	Inschrijver biedt functionaliteit om emails efficiënt te registreren in het zaaksysteem. Inschrijver beschikt niet over de functionaliteit om mailboxen volledig geautomatiseerd uit te lezen, leidend tot een nieuwe registratie. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever deze eis te laten vervallen omdat inschrijving anders niet mogelijk is.	We verwijzen naar het antwoord op vraag 21.
129	Scope, paragraaf 1.6.3	In deze paragraaf schrijft Opdrachtgever dat de basis technische en organisatorische implementatie door inschrijver moet worden aangevuld met de specifieke organisatorische implementatie voor ambtelijke besluitvorming en het generieke postproces. In paragraaf 1.6.4. wordt Bestuurlijke Besluitvorming vervolgens benoemd als optioneel op de beschreven opdrachtsscope. In het Programma van Eisen schrijft bij nummer 198 schrijft Opdrachtgever dat de prijsstelling van opties separaat op het prijzenblad worden uitgevraagd. Heeft Inschrijver goed begrepen dat implementatiediensten voor besluitvorming in het prijzenblad als optie worden geprijsd? En hoe zit dat met de implementatiediensten voor het in dezelfde zin benoemde generieke postproces? Ook onder opties of zijn deze diensten wel onderdeel van de initiële scope?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 4. De bestuurlijke besluitvormingsprocessen blijven voorlopig in iBabs en worden ter verkenning als optie uitgevraagd. De implementatie van ambtelijke besluitvormingsprocessen en het generieke postproces is onderdeel van de opdracht en valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver.
130	Aanbestedingsleidraad 4.2	U geeft aan dat de gedragsverklaring aanbesteding na voorlopige gunning aangeleverd dient te worden. In Tendered staat bij inlevermodule onder het kopje 'eisen' dat de gedragsverklaring aanbesteding aangeleverd dient te worden bij de inschrijving. Dat spreekt elkaar tegen. Wanneer dient de gedragsverklaring aangeleverd te worden?	De gedragsverklaring mag na de voorlopige gunning aangeleverd worden. Indien u in de gelegenheid bent om de gedragsverklaring reeds bij de inschrijving in te dienen, is dat uiteraard ook toegestaan.
131	Aanbestedingsleidraad 4.4.2 Certificering	We zien een trend om de 'rompslomp van formele documenten' bij inlevering zo veel mogelijk te verminderen. Bij voorlopige gunning worden dan de meeste documenten uitgevraagd. Dat scheelt onnodig werk voor inschrijvers die niet zo ver komen. Gaat u daarom akkoord met het verschuiven van de deadline voor alle gevraagde certificaten (ISO27001, NEN2082, ISO 9001) naar (7 dagen) na voorlopige gunning, en niet al bij de inschrijving?	Aanbestedende dienst heeft beoogd de administratieve last van deze aanbesteding zo laag mogelijk te houden, onder meer verwijzend naar de beperkte uitwerking van wensen die van inschrijvers wordt gevraagd. Tevens beoogt aanbestedende dienst partijen die niet aan de gestelde eisen kunnen voldoen, vroegtijdig te kunnen informeren. Demonstraties met inschrijvers worden enkel aangegaan, indien de volledige inschrijving toereikend is. Zodoende kan aanbestedende dienst niet aan uw verzoek voldoen, al begrijpen we de eventuele hinder die het mogelijk met zich meebrengt.

132	E25	U eist hier dat documenten los van een zaak moeten geregistreerd moeten worden. Echter vraagt u een zaakstelsysteem uit, in de ontwikkeling van ons systeem zijn wij uitgegaan van zaak- en procesgericht werken. Voor uitzonderingen waarin er geen specifiek proces te koppelen is aan een (inkomend) document, hebben wij een algemeen registratiezaaktype ontwikkeld zonder procesgeleiding, wat op elk moment omgezet kan worden naar een specifiek proceszaaktype met behoud van gegevens. Wij gaan ervan uit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Indien u het hier mee eens bent, welke knelpunten voorziet u in onze invulling?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord en voorziet geen knelpunten.
133	PvE 2.2.3 KA- en mailregistratie E29	Op dit moment zijn wij onze integratie met Microsoft Office volledig aan het herzien voor o.a. de online componenten van Office 365. Deze ontwikkeling staat ruim voor uw project opleverdatum van 1 september 2021 gepland, maar zal niet voor de demonstratie gereed zijn. Indien u het hier niet mee eens bent, welke knelpunten voorziet u hierin?	Aanbestedende dienst heeft Microsoft Office zowel on- als off-premise in gebruik. Ten aanzien van de komende jaren wordt toename van off-premise gebruik van Microsoft Office (online versies van Office-applicaties) voorzien. Inschrijvers mogen gebruik maken van en integreren met deze KA-omgevingen. De uitvraag stelt echter dat 1) een integratie met Xential en 2) het meeleveren van een eigen documentcreatie oplossing vereist zijn (voor 2) geldt dit natuurlijk enkel als niet geïntegreerd wordt met de KA-omgeving van de gemeente Noordenveld). Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel en voorziet geen knelpunten, mits met een eventueel alternatief geen afbreuk wordt gedaan aan de gestelde functionele vereisten. Aanbestedende dienst beoordeelt vanzelfsprekend wel de functionele mogelijkheden en de gebruikersvriendelijkheid van de door u gedemonstreerde oplossing.
134	PvE 2.2.3 KA- en mailregistratie E30	Op dit moment zijn wij onze integratie met Microsoft Office volledig aan het herzien voor o.a. de online componenten van Office 365. Deze ontwikkeling staat ruim voor uw project opleverdatum van 1 september 2021 gepland, maar zal niet voor de demonstratie gereed zijn. Indien u het hier niet mee eens bent, welke knelpunten voorziet u hierin?	In het verlengde van het antwoord op vraag 133; aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel en voorziet geen knelpunten, mits met een eventueel alternatief geen afbreuk wordt gedaan aan de gestelde functionele vereisten. Aanbestedende dienst beoordeelt vanzelfsprekend wel de functionele mogelijkheden en de gebruikersvriendelijkheid van de door u gedemonstreerde oplossing..
135	PvE 2.2.3 KA- en mailregistratie E31	Op dit moment zijn wij onze integratie met Microsoft Office volledig aan het herzien voor o.a. de online componenten van Office 365. Deze ontwikkeling staat ruim voor uw project opleverdatum van 1 september 2021 gepland, maar zal niet voor de demonstratie gereed zijn. Indien u het hier niet mee eens bent, welke knelpunten voorziet u hierin?	In het verlengde van het antwoord op vraag 133; aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel en voorziet geen knelpunten, mits met een eventueel alternatief geen afbreuk wordt gedaan aan de gestelde functionele vereisten. Aanbestedende dienst beoordeelt vanzelfsprekend wel de functionele mogelijkheden en de gebruikersvriendelijkheid van de door u gedemonstreerde oplossing.
136	E50	Binnen onze oplossing is het mogelijk om contactmomenten vast te leggen bij zaken en daarnaast hebben wij de mogelijkheid om een contactmoment als losstaande zaak vast te leggen. Waardoor alles wat u eist mogelijk is. Voldoen wij op deze wijze aan de eis? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Aanbestedende dienst beschouwt uw voorstel als functioneel gelijkwaardig en gaat hiermee derhalve akkoord.
137	E51	Binnen onze oplossing is het mogelijk om contactmomenten vast te leggen bij zaken en daarnaast hebben wij de mogelijkheid om een contactmoment als losstaande zaak vast te leggen. Waardoor alles wat u eist mogelijk is. Voldoen wij op deze wijze aan de eis? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Aanbestedende dienst beschouwt uw voorstel als functioneel gelijkwaardig, mits de gevraagde termijnbewaking is in te stellen in uw oplossing en gaat onder deze conditie met uw voorstel akkoord. Aanbestedende dienst heeft moeite uw vraag juist te interpreteren en haar impact in te schatten. Wij vragen u nadrukkelijk de tweede inlichtingenronde te gebruiken, indien ons antwoord verdere vragen oproept.
138	E52	Binnen onze oplossing is het mogelijk om contactmomenten vast te leggen bij zaken en daarnaast hebben wij de mogelijkheid om een contactmoment als losstaande zaak vast te leggen en hier de toewijzing eventueel automatisch kan instellen. Waardoor alles wat u eist mogelijk is. Voldoen wij op deze wijze aan de eis? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Aanbestedende dienst beschouwt uw voorstel als functioneel gelijkwaardig, mits de gevraagde functionaliteiten beschikbaar zijn in uw oplossing en gaat onder deze conditie met uw voorstel akkoord. Aanbestedende dienst heeft moeite uw vraag juist te interpreteren en haar impact in te schatten. Wij vragen u nadrukkelijk de tweede inlichtingenronde te gebruiken, indien ons antwoord verdere vragen oproept.
139	E53	Binnen onze oplossing is het mogelijk om contactmomenten (zonder bag of geo mogelijkheid) vast te leggen bij zaken en daarnaast hebben wij de mogelijkheid om een contactmoment als losstaande zaak vast te leggen. Waardoor alles wat u eist mogelijk is. Voldoen wij op deze wijze aan de eis? Zo niet, welke knelpunten ziet u? Kunt u concrete voorbeelden van het doel aangeven?	Aanbestedende dienst beschouwt uw voorstel als functioneel gelijkwaardig, mits de koppeling met een eventueel BAG- of geo-object op zaakniveau beschikbaar is in uw oplossing en gaat onder deze conditie met uw voorstel akkoord. Aanbestedende dienst heeft moeite uw vraag juist te interpreteren en haar impact in te schatten. Wij vragen u nadrukkelijk de tweede inlichtingenronde te gebruiken, indien ons antwoord verdere vragen oproept.
140	PvE 2.2.3 KA- en mailregistratie E75	Wij hebben verschillende mogelijkheden voor het tonen en notificeren van medewerkers met betrekking tot wijzigingen in een zaak. Het afronden van een deelzaak geeft niet per definitie automatisch een notificatie. Is het voor de gemeenten acceptabel om dit op basis van in te richten taken te realiseren? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

141	E79	Inschrijver levert een zaaksysteem met nadruk op zaakbehandeling, wat o.a. betekent dat beperkingen en verplichtingen zoals deze door beheerders kunnen worden ingericht, zoveel mogelijk proces gestuurd worden ingericht. Het is bijvoorbeeld mogelijk een documenttype 'pva-concept' te definiëren wat in een bepaalde fase van de zaak automatisch als bewerkbaar bestand wordt opgeslagen en een documenttype 'pva-definitief' wat in een latere fase als niet-muteerbare pdf wordt opgeslagen. Het is echter, mede omwille de beheerlast, niet mogelijk arbitraire tijdslimieten op individuele documenten in te richten. Dit zou tevens onvriendelijk zijn voor gebruikers en tot frustratie leiden. Wij adviseren u sterk deze laatste zin uit uw eis te schrappen, of ten minste uw achterliggende motivatie beter toe lichten, zodat inschrijvers hier alternatieve oplossingen voor kunnen bieden.	Aanbestedende dienst beschouwt uw voorstel als functioneel gelijkwaardig en gaat hiermee derhalve akkoord. Nb: met termijnen is hier bedoeld te zeggen: een of meerdere processtappen/statussen en geen tijdsverloop.
142	PvE 2.2.3 KA- en mailregistratie E82	Binnen het zaaksysteem kennen wij een previewmogelijkheid voor standaard bestandsformaten. Hiernaast is het mogelijk om door gebruik te maken van onze document watcher andere bestandsformaten (meer dan hetgeen wat door u is uitgevraagd, bijvoorbeeld video/audio/bouwtekeningen) vanuit het zaaksysteem lokaal op een tijdelijke bestandslocatie te openen en eventueel te bewerken. Hierdoor is het voor alle bestanden mogelijk om deze met 1 klik vanuit het zaaksysteem te bekijken, bewerken en op te slaan, zonder dat een lokale kopie achterblijft. Naar onzes inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis. Ziet u (en welke) knelpunten in onze invulling?	Aanbestedende dienst ziet geen knelpunten in uw aanpak.
143	E25	Het zaaksysteem gaat uit van zaakgerichte bewaring/vernietiging. Dit betekent onder andere dat documenten binnen een zaak de aanduiding bewaartermijn van het bovenliggende aggregatieniveau zaak erven. Verbijzondering hierop zijn de, door u in E25 als genoemde documenten, waar geen specifiek zaaktype aan is gekoppeld. Hier geldt voor elke individuele documentregistratie dat deze haar eigen aanduiding kent. Naar onzes inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis. Ziet u knelpunten in onze invulling?	Aanbestedende dienst ziet geen knelpunten in uw aanpak.
144	E112	Wij schrikken eerlijk gezegd van uw invulling van deze eis. Geen enkel script kan 100% garantie bieden op anonimisering van productiegegevens. De veiligste manier om te voorkomen dat productie persoonsgegevens niet op een ontwikkel-, test- of acceptatieomgeving terecht komen in deze niet als bron te gebruiken en zullen dan ook niet meewerken aan dergelijke constructies. Wij leveren een volledig gescheiden OTAP straat, waarbij zaaktypen op éénvoudige uit de ene omgeving kunnen worden geëxporteerd om een andere omgeving (zelfs die van een andere gemeente) te importeren. Om uw doel van beschikbare testgegevens te bereiken kunnen wij de O en T omgeving desgewenst van fictieve testgegevens voorzien, zodat zaaktypeinrichting kan worden ontwikkeld en getest. Voor de A-omgeving, welke voor koppelingen wordt ingezet, gaan wij ervan uit dat er op geen enkele wijze koppelingen worden gelegd met productiesystemen zoals BRP of taakspecifieke applicaties. Wij vragen uw expliciete akkoord op bovenstaande.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel, waarmee u aan de functionele behoefte van het laatstgestelde in eis 112 voldoet: (...) <i>dan wel heeft scripts om fictieve testdata hiertoe klaar te zetten.</i>
145	E114	Om invulling te geven aan uw eis maken wij gebruik van een koppeling met de active directory van de gemeente, middels ADFS, Azure FS, of vergelijkbaar. Centraal hierin staat het principe dat toegangsbeheer en -beleid (IP-restricties, MFA, SSO) is vastgelegd in de de ADFS/AzureFS en middels een SAML koppeling wordt afgedwongen. Naar onzes inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis. Ziet u knelpunten in onze invulling?	We verwijzen naar het antwoord op vraag 32. U voldoet hiermee derhalve aan de gestelde eis.

146	PvE 3.1 Architectuur en standaarden E117	U eist hier dat de extern gepubliceerde onderdelen voldoen aan de EN 301 549. Zo ver onze informatie klopt, zijn de technische voorschriften van deze richtlijnen verwerkt in de webrichtlijnen (WCAG 2.0) en heeft de richtlijn daarnaast aanwijzingen voor Inkoop en niet web-gebaseerde informatie in mobiele applicaties, documenten en hardware. In uw aanvraag vraagt u niet om de webrichtlijnen, maar specifiek om de EN 301 549 en daarom begrijpen wij onze rol onvoldoende in deze eis. Kunt u een toelichting geven waarom u specifiek de EN 301 549 eist i.p.v. de webrichtlijnen versie 2? En wat is volgens u onze rol los van de technische eisen die in de webrichtlijnen versie 2 gedekt zijn? Daarnaast stelt u dat de oplossing zonder uitzondering ook voor componenten achter een login hieraan moeten voldoen. Voor een klantportaal is dit logisch en van toepassing. Voor het medewerkersportaal van de oplossing durven wij te stellen dat geen enkele leverancier zonder uitzondering en voor alle componenten kan voldoen. Wij verzoeken u met klem om deze zinsnede te verwijderen. Anders zijn wij genoodzaakt onze verdere deelname serieus te overwegen.	Aanbestedende dienst gaat ermee akkoord dat de oplossing compliant is met Webrichtlijnen 2.0 voor de onderdelen van de oplossing die webbased aan burgers en/of bedrijven beschikbaar worden gesteld.
147	E125	In uw eis vraagt u te voldoen aan de standaarden DNSSEC (RFC 4033, 4034 en 4035) en HTTPS en HSTS (versie 1.2) en IPv4 en IPv6 en TLS (versie 1.2 en versie 1.3). Wij willen u erop wijzen dat deze standaard nog niet meer actueel is. Onze oplossing wordt ontwikkeld met de nieuwste internet technologieën voor het 'deployen' en hosten van software. Een goed voorbeeld hiervan is Kubernetes, wat nu wereldwijd de standaard is voor 'high availability clusters' voor microservice ontwikkeling en in Nederland door verschillende banken en dienstverleners voor de overheid wordt gebruikt. Kubernetes is pas vorig jaar gestart met het gedeeltelijk ondersteunen van IPv6, mede omdat zij er eerst voor hebben gekozen de huidige IPv4 standaard goed te ondersteunen. Wij hebben helaas geen invloed op de roadmap van de Cloud Native Computing Foundation (beheerder van Kubernetes) voor de ondersteuning van IPv6. Om te voldoen aan uw eis zouden wij dit kritische component van onze oplossing dienen te vervangen met een inferieur alternatief, of de huidige beperkte ondersteuning van IPv6 te implementeren, wat afbreuk doet op de beveiliging en beschikbaarheid van de oplossing. Dit zou voor ons reden zijn om niet in te schrijven op uw aanbesteding. Wij verzoeken u de eis te verruimen door de zinsnede als volgt aan te passen zodat u niet onverlet inschrijvers uitsluit: DNSSEC (RFC 4033, 4034 en 4035) en HTTPS en HSTS (versie 1.2) en IPv4 of IPv6 en TLS (versie 1.2 en versie 1.3).	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. We verwijzen tevens naar vraag en antwoord 38.
148	E145	In uw eis spreekt u over o.a. een koppeling met MijnOverheid. Mogen wij er vanuit gaan dat de gemeente zelf de digikoppeling adapter aanlevert voor de genoemde koppelingen in de eis?	U mag hiervan uitgaan. De gemeente maakt gebruik van de Pink Makelaarsuite en/of CLIQ Digikoppeling.

149	PvE 3.4 Standaardkoppelingen E146	Wij hebben voor het aansluiten op de landelijke voorzieningen BAG via een gegevensmakelaar meerdere projecten uitgevoerd waarvan de resultaten helaas onvoldoende aansluiten bij de functionele wensen van onze gemeenten op het gebied van gebruik en beheer. Om die reden hebben wij in opdracht van gemeenten een community-project uitgevoerd voor de realisatie van een rechtstreekse aansluiting vanuit onze oplossing naar de BAG (kadaster), die reeds operationeel is en meer perspectief biedt voor de toekomst. Het doel voor onze gemeenten is hierbij om zonder nieuwe en complexe koppelprojecten met meerdere partijen te initiëren, over actuele gegevens uit de basisregistraties te beschikken conform geldende betrouwbaarheidseisen. Mogen wij aannemen dat dit ook het doel is van de gemeente en kunt u zich voor de invulling van deze eis vinden in de oplossing van onze gemeenten?	Aanbestedende dienst kan zich hierin vinden, op basis van de aannahme dat u de LV-BAG bedoelt. Aanbestedende dienst staat het niet toe dat rechtstreeks wordt gekoppeld met de lokale BAG.
150	PvE 3.4 Standaardkoppelingen E146	Wij hebben voor het aansluiten op de landelijke voorzieningen NHR via een gegevensmakelaar meerdere projecten uitgevoerd waarvan de resultaten helaas onvoldoende aansluiten bij de functionele wensen van onze gemeenten op het gebied van gebruik en beheer. Om die reden hebben wij in opdracht van gemeenten een community-project uitgevoerd voor de realisatie van een rechtstreekse aansluiting vanuit onze oplossing naar het NHR, die reeds operationeel is en meer perspectief biedt voor de toekomst. Het doel voor onze gemeenten is hierbij om zonder nieuwe en complexe koppelprojecten met meerdere partijen te initiëren, over actuele gegevens uit de basisregistraties te beschikken conform geldende betrouwbaarheidseisen. Mogen wij aannemen dat dit ook het doel is van de gemeente en kunt u zich voor de invulling van deze eis vinden in de oplossing van onze gemeenten?	Aanbestedende dienst kan zich hierin vinden.
151	PvE 3.4 Standaardkoppelingen E148	Op dit moment zijn wij onze integratie met Microsoft Office volledig aan het herzien voor o.a. de online componenten van Office 365. Deze ontwikkeling staat ruim voor uw project opleverdatum van 1 september 2021 gepland, maar zal niet voor de demonstratie gereed zijn. Indien u het hier niet mee eens bent, welke knelpunten voorziet u hierin?	We verwijzen naar vraag en antwoord 133.

152	PvE 3.5 Beveiliging E152	Uw eis is binnen de context van de uitvraag van een SaaS-oplossing onvoldoende proportioneel, wanneer uw andere eisen in het kader van informatiebeveiliging in acht worden genomen. Onze oplossing is onderhevig aan onder andere: Wekelijkse kwetsbaarheidsscan Jaarlijkse penetratietest 2x Jaarlijkse informatiebeveiligingsaudit (ISO27001 en ISAE3000 gebaseerd) Al deze activiteiten worden door onafhankelijke partijen uitgevoerd, waarbij bewijsvoering beschikbaar is in de vorm van een certificaat of TPM. Indien wij elke klant het recht verlenen om, aanvullend op onze generieke informatiebeveiligingsmaatregelen, eigen specifieke maatregelen zoals audits en pentests uit te laten voeren, wordt een onhoudbare situatie gecreëerd. Dat u hierbij bovendien insinueert dat onze ondersteuning bij een dergelijke aanvullende audit/test zelfs meer dan één keer per jaar kan plaatsvinden en ten minste één keer per jaar kosteloos is, is volledig buitenproportioneel en reden voor onze organisatie om niet in te schrijven. De tijdsinvestering (of deze nu wel of niet vergoed) staat hierbij niet in verhouding tot de scope van uw opdracht. Wij verzoeken u deze bezwaarlijke eis te schrappen, dan wel te herformuleren zodat er alleen sprake is van een recht op specifieke audit/pentest bij sprake van een groot informatiebeveiligingsincident, zoals een datalek wat te wijten valt aan leverancier.	Uw zienswijze wijkt niet ver af van wat aanbestedende dienst heeft bedoeld. We wijzen ten eerste op: 'Compliance kan tevens proactief door de inschrijver met beveiligingsen auditrapportages van externe en onafhankelijke toetsende instanties worden aangetoond, bij voorkeur met een ISAE3402 - type 2 certificering of een vergelijkbare variant hiervan.' Een TPM-verklaring wordt hiertoe voldoende geacht. Hiermee komt de jaarlijkse audit te vervallen. Tevens verwijzen we naar: 'Het recht van de gemeente om zelf een penetratie- en beveiligingstest/-audits uit te laten voeren, komt hiermee niet te vervallen, maar zal enkel worden uitgevoerd bij een gerede aanleiding.' Dit laatste kunt u interpreteren als een groot informatiebeveiligingsincident, zoals een datalek.
153	E171	Bedoelt u hiermee het functionele datamodel van attributen en zaaktypen (wat u als organisatie zelf inricht en beheert) of het technische datamodel van de oplossing? Van laatstgenoemde kunnen wij vooralsnog de meerwaarde niet zien in managementinformatie. Graag uw toelichting.	Aanbestedende dienst heeft het eerste bedoeld te zeggen en is enkel geïnteresseerd in het functionele datamodel.
154	E176	De opdrachtnemer garandeert adequate backup en herstel voorzieningen die voldoen aan de eisen van de BIO. Hierbij garanderen wij een dataverlies van minder dan 24 uur en een uitwijk binnen 48 uur zover dit binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer ligt. Naar onzes inziens voldoen wij op deze manier aan de eis. Mocht u het hier niet mee eens zijn, welke bezwaren ziet u hier in?	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.
155	E181	U stelt dat leveranciers kosteloos upgrades en verbeteringen door dienen te voeren bij aanleidingen zoals wet- en regelgeving en wijzigingen van softwareversies van gekoppelde applicaties. Met name dit laatste achten wij buitenproportioneel. U kunt niet verwachten dat wij koppelvlakken kosteloos zullen upgraden elke keer dat een gekoppelde leverancier een verbetering (klein of groot) heeft doorgevoerd. Ter illustratie: U vraagt bijvoorbeeld een integratie met Autostore 7 uit, terwijl 8 al beschikbaar is en hiermee koppelen wezenlijk kan verschillen. Het is niet te voorzien wat er zal moeten gebeuren om u te migreren, mocht u tijdens de looptijd van de overeenkomst besluiten over te stappen op 8 of een toekomstige versie 9. Zoals hierboven aangegeven, dient dit specifieke voorbeeld slechts ter illustratie voor het grotere achterliggende probleem: dat uw eis verder gaat dan uw zorgplicht als overheid overheidsorganisatie. Het voldoen aan wet- en regel zou voldoende aanleiding moeten zijn voor kosteloze uitbreiding. Alles daarbuiten is 'nice-to-have' en derhalve onderhevig aan aanvullende kosten. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, ervan uitgaande dat het hier koppelingen betreft die afwijken van de geldende standaarden. De configuratie- en implementatiekosten mogen daarentegen wel afzonderlijk in rekening worden gebracht.

156	PvE 5.3 Onderhoud E183	Wij begrijpen uw vraag onvoldoende. Wat verstaat u onder een 'niet-standaard wijziging'? Uw eis leest als een herformulering van GIBIT voorwaarden en lijkt ons in het belang van zowel gemeente als inschrijver vanzelfsprekend. Immers, waarom zouden wij beginnen met kostbare ontwikkeling zonder dat er een akkoord is op de specificaties en kosten van een project? Door de zinsnede 'niet-standaard' is uw eis echter verwarrend.	Aanbestedende dienst is het eens met het door u gestelde en heeft besloten van 'niet standaard wijzigingen' te maken 'alle wijzigingen die vallen buiten de scope van de opdracht'.
157	PvE 5.3 Onderhoud E185	Uw eis is niet conform uw uitvraag van een SaaS-oplossing. Releasenotes worden zoals de naam aangeeft bij release vrijgegeven. Bovendien is niet voor elke wijziging uw minimaal geëiste informatie beschikbaar of van belang. Wij geven echter wel op voorhand 'live' inzicht in de geplande wijzigingen via een release-pagina. Belangrijke wijzigingen met impact voor beheerders of gebruikers gaan gepaard met updates in de online handleiding. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
158	PvE 5.3 Onderhoud E186	U eist hier dat de gemeente akkoord moet geven alvorens een crash-release wordt gepubliceerd. Dit is in strijd met eis 19. Onze oplossing is een echte SaaS-oplossing, wat betekent dat alle opdrachtgevers gebruikmaken van dezelfde softwareversie die continu en iteratief wordt ge-update. U kunt begrijpen dat, gezien de urgentie bij productie verstorende problemen, het onwerkbaar is om 50 opdrachtgevers om akkoord te vragen alvorens wij een crash-release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van de gemeente Noordenveld moeten wachten. Wij begrijpen echter dat u grip wilt hebben op de software omdat updates mogelijk effect hebben op de uitvoering van uw bedrijfsprocessen. Wij hebben hier, samen met onze opdrachtgevers, over nagedacht en een praktische oplossing voor bedacht. In ons releasebeleid hebben we een proces beschreven waarbij er periodiek (tweewekelijks) een release wordt geplaatst. De functionaliteiten in deze release zijn in een centraal beschikbare ontwikkelomgeving te volgen. Opdrachtgevers hebben hierbij de mogelijkheid om een release-bezwaar in te dienen wanneer zij achten dat er een productie verstorend probleem wordt geïntroduceerd. Wanneer een release onverhoopt toch een productie verstorend probleem bevat hebben wij het mandaat van de opdrachtgevers om de release in te trekken. Kunt u zich in deze invulling van de eis vinden? Zo niet welke knelpunten ziet u?	Aanbestedende dienst heeft hier niet bedoeld op een crash-release. Met de laatste zin wordt bedoeld: bij productie belemmerende bevindingen gedurende het testen. De derde alinea van uw vraag geeft exact weer hoe aanbestedende dienst het graag zou zien. De aanbestedende dienst gaat derhalve met uw voorstel akkoord.
159	PvE 5.3 Onderhoud E187	Uw vraag is ons onvoldoende duidelijk. Op welke business requirements doelt u? Graag uw toelichting.	Aanbestedende dienst bedoelt: verzoeken op vragen over de (on)mogelijkheden van uw oplossing om deze adequaat in te zetten en af te stemmen op de organisatiebehoefte. Het betreft hier doorgaans kort advies. Voor uitvoerige evaluatie- en onderzoeksvragen zal aanvullende opdrachtverstrekking plaatsvinden.

160	PvE 5.3 Onderhoud E190/E191/E192/E193/E194	U vraagt een SaaS-oplossing uit waarin u processen kan modelleren, binnen de werking van de applicatie is er geen verschil voor beschikbaarheid tot afdelingen, beheerders of webportalen. Wij willen u vragen een meer marktconform prioriteitstabel te gebruiken welke specifiek voor SaaS applicaties geldt. Kunt u zich vinden en de volgende prioriteitstabel: Hoog - Software is in zijn geheel niet beschikbaar. Normaal - De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers. Laag - Storende factoren met beperkte gevolgen Vragen - Reguliere vragen en verzoeken Zo niet, kunt u aangeven welke knelpunten u ziet in ons voorstel? Daarnaast kunnen wij het niet eens zijn met een door opdrachtgever eenzijdig vastgestelde bepaling van de prioriteit van een incident. Dit is ook niet in lijn met eis 19 (De Oplossing wordt geleverd als SaaS). De prioriteitentabel geeft een duidelijk beeld aan welke criteria moet worden voldaan om in een bepaalde categorie geplaatst te worden. Zoals de eis nu beschreven is, kan de gemeente eenzijdig afwijken van de tabel omdat voor haar gevoel een incident ernstiger is. gaat u akkoord met de aanvulling dat na de initiële bepaling van urgentie en impact door opdrachtgever, vervolgens in goed overleg de definitieve prioritering bepaald wordt met leverancier. Zo niet, kunt u aangeven welke knelpunten u ziet in ons voorstel?	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.
161	E192	De eis zoals deze is geformuleerd is naar onze mening niet marktconform, wij willen voorstellen om de volgende serviceniveaus en tijden te hanteren: (1)TOP: 0,5 uur (30 minuten) (2)Hoog: 1 uur (3)Midden: 24 uur (4)Laag: 2 werkdagen Dit zien wij in meer aanbestedingen terugkomen en lijkt ons realistisch. Deze gegevens die standaard in de markt zijn worden gebruikt als basis voor onze SLA met ruim 45 klanten. Al onze klanten ontvangen dezelfde dienst (applicatie) en service. Kunt u zich vinden in ons voorstel? Zo niet welke knelpunten ziet u?	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.
162	E193	De eis zoals deze is geformuleerd is naar onze mening niet marktconform en niet geschikt voor een SaaS dienstverlening, wij willen voorstellen om de volgende service niveaus te hanteren: (1)TOP: Workaround 4 uur / Oplossing 8 uur (2)Hoog: Workaround 8 uur / oplossing 48 uur (3)Midden: Workaround 48 uur / oplossing Planmatig (4)Laag: Antwoord binnen een week. Dit zien wij in meer aanbestedingen terugkomen en lijkt ons realistisch. Deze gegevens die standaard in de markt zijn worden gebruikt als basis voor onze SLA met ruim 40 klanten. Al onze klanten ontvangen dezelfde dienst (applicatie) en service. Kunt u zich hierin vinden? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Ja, aanbestedende dienst gaat hiermee deels 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. Aanbestedende dienst wenst in relatie tot vraag en antwoord 58 het volgende voor te leggen: betreft het hier klok- of werkuren? Aanbestedende dienst vraagt zich af hoe de beschikbaarheid van de dienstverleningsonderdelen van uw oplossing wordt geborgd. Bijvoorbeeld PIP en e-formulieren gaan zaterdagmiddag down, pakt u dit issue dan echt pas maandag op? Graag zien we uw argumentatie in de tweede inlichtingenronde tegemoet.
163	E194	U vraagt ons hier afspraken te maken over een statusupdate. Bent u met ons van mening dat de prioriteit moet liggen in het oplossen van de problemen en niet in het geven van een status update in het geval dat er geen update te geven is? U vraagt een SaaS-oplossing (eis 19) wat inhoudt dat alle klanten gebruik maken van dezelfde applicatie op hetzelfde platform, mocht u belemmeringen ervaren kunt u er van uit gaan dat dit voor al onze klanten geldt en bij ons de hoogste prioriteit heeft. Bent u het eens dat we hierover beter afspraken kunnen maken die passend zijn voor verschillende situaties?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

164	E196	Uw eis is ons onvoldoende duidelijk. U lijkt een heel bijzondere eis te stellen die niet marktconform en risicovol is. Per definitie zijn aanvullende ad-hoc werkzaamheden niet onder te brengen in een all-in-one prijs. Alvorens wij kunnen aangeven of wij kunnen voldoen, hebben wij meer informatie nodig. Kunt u in meer detail beschrijven wat u van deze eis verwacht? Kunt u een praktisch en actueel voorbeeld geven en aangeven hoe u verwacht dat inschrijvers hier rekening mee houden in de prijsstelling?	Aanbestedende dienst heeft de eis heroverwogen en heeft besloten deze eis in te trekken.
165	Concept overeenkomst artikel 4	Uw voorstel voor het betaalschema is niet marktconform, tegenstrijdig met de GIBIT en onredelijk. Een SaaS-oplossing is goed te vergelijken met een leaseauto. Wat u voorstelt, is een leaseovereenkomst af te sluiten en pas te betalen wanneer u van mening bent in de auto te gaan rijden. Dit is naar onze mening niet realistisch. Wij stellen voor een marktconform betaalschema te hanteren. Na technische oplevering van de accept en productie omgeving mogen de jaarlijkse licentietarieven/gebruiksrechten gefactureerd worden. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst beoogt op geen enkele wijze af te wijken van de GIBIT 2016. De GIBIT stelt dat pas op basis van integrale acceptatie de laatste 30% van de gebruiksvergoedingen in rekening kan worden gebracht. Daarmee wordt in de concept overeenkomst geen uitspraak gedaan over de verschuldigde vergoedingen gedurende de implementatie. Inschrijver mag, conform GIBIT, maximaal 70% van de gebruiksvergoedingen in rekening brengen, indien hij aantoont dat onderdelen voor productionele doeleinden in gebruik zijn genomen. Voor de ingebruikname van de infrastructuur verwijzen we naar vraag en antwoord 10. Voor de volledigheid: voor de volledige vergoeding van gebruiksrechten dient integrale acceptatie van de oplossing plaats te vinden.