

1e Nota van Inlichtingen - 2 november 2021 - Aanbesteding zaaksysteem gemeente Terneuzen

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	0. Algemeen	Wordt Opdrachtgever in deze aanbestedingsprocedure en/of implementatietraject begeleid door een externe partij? Zo ja, kunt u delen welke partij dit is?	Wij krijgen tijdens de aanbestedingsprocedure ondersteuning van KBenP Digitale Overheid. Eventuele begeleiding bij het implementatietraject is nog niet vastgelegd.
2	Inhoud	0. Algemeen, planning	Het lijkt er op dat de planning op Tendered onvolledig is. Zo is er geen 2e vragenronde zichtbaar. Kunt u de planning op Tendered aanpassen naar de planning in de aanbestedingsdocumentatie?	Het is in TenderNed niet mogelijk de tweede inlichtingronde in de planning op te nemen. Zodra de 1e Nota van Inlichtingen verstuurd is passen wij de planning in TenderNed aan zodat er via de vraag/antwoordmodule weer vragen gesteld kunnen worden.
3	Inhoud	02.8 Zorgvuldigheid	Opdrachtgever stelt in paragraaf 2.8 dat 'Inschrijvers niet kunnen "meeliften" op bezwaren/vragen die andere Inschrijvers in het kader van de Nota van Inlichtingen naar voren hebben gebracht'. Inschrijver vraagt zich af hoe u dit concreet voor zich ziet? Houdt het bijvoorbeeld in dat wanneer een van de Inschrijvers vraagt om een aanpassing in een gestelde eis en u akkoord gaat, deze wijziging niet direct voor overige Inschrijvers geldt; dat zij eventueel in de tweede inlichtingronde dezelfde wijziging moeten aanvragen?	Deze bepaling vervalt.
4	Inhoud	02.8 Zorgvuldigheid, pagina 8:	U geeft aan dat Inschrijvers niet kunnen "meeliften" op bezwaren/vragen die andere Inschrijvers in het kader van de Nota van Inlichtingen naar voren hebben gebracht. Wij willen de aanbestedende dienst erop attenderen dat de Nota van Inlichtingen integraal onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken. Alle genoemde uitgangspunten gelden voor iedere Inschrijver. Dit in het kader van het gelijkheids- en transparatiebeginsel. Wij verzoeken u dan ook om deze bepaling te laten vervallen. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om te motiveren waarom u deze bepaling proportioneel acht.	Deze bepaling vervalt.
5	Proces	02.8, p.8	U geeft aan: "Inschrijvers kunnen niet "meeliften" op bezwaren/vragen die andere Inschrijvers in het kader van de Nota van Inlichtingen naar voren hebben gebracht." Het is ons niet duidelijk wat u hiermee bedoelt. Kunt u dit toelichten? Bedoelt u hier wellicht mee dat inschrijvers geen vervolgvragen mogen stellen nav Nvl-vragen die door een andere partij zijn gesteld of bedoelt u iets anders?	Deze bepaling vervalt.
6	Uitvoering	03.1 blz 10	Het gaat hier om een 'uiterlijke' datum. Als leverancier de applicatie al eerder werkend heeft opgeleverd en de gemeente heeft geaccepteerd, gaan we ervan uit dat deze ook eerder in gebruik wordt genomen. Kunt u dit bevestigen?	Ja.
7	Juridisch	03.1 blz 10	Conform artikel 4.1 van de conceptovereenkomst gaat de overeenkomst in op moment van wederzijdse ondertekening. De huidige beschrijving in het bestek suggereert dat het contract pas ingaat nadat de implementatie is afgerond. Wij gaan er vanuit dat dat niet uw bedoeling is en dat het contract opgesteld en getekend wordt direct nadat de opdracht definitief gegund is, dat de implementatie onderdeel is van de overeenkomst en dat na ondertekening met de implementatie gestart wordt. Klopt onze aanname?	Ja. De suggestie dat het contract pas ingaat na de implementatie is niet aan de orde.
8	Inhoud	03.1 blz 11	Als onderdeel van de oplossing vraagt u "een koppeling met een Enterprise service bus voor de processen behorende bij de Omgevingsvergunning.". Dit komt echter niet terug in het PVE, waarbij u tevens verwijst naar de ESB van Enable U en Centric. Daarnaast maakt u reeds gebruik van een VTH systeem dat is gekoppeld met OLO/DSO. Kunt u toelichten waarom dit punt onderdeel is van de levering? Of is dit punt per abuis toegevoegd en kan het vervallen?	Hier is een foutje ingeslopen de zinsrede "voor de processen behorende bij de Omgevingsvergunning." is niet van toepassing. De VTH processen zijn opgenomen in een ander pakket. Punt kan vervallen.
9	Inhoud	03.1 De opdracht	Welke partij is uw huidige leverancier en welk pakket heeft u?	Visma Roxit B.V. en GreenValleySuite
10	Inhoud	03.1 De opdracht, pagina 10:	U geeft aan dat koppelingen, indien nodig, worden aangepast bij wijzigingen van de te koppelen systemen zodat minimaal dezelfde functionaliteit geborgd is. Inschrijver conformeert zich aan de landelijke standaarden bij het koppelen met een externe applicatie. Inschrijver heeft echter geen invloed op eventuele wijzigingen in een externe applicatie. Bent u het met ons eens dat Inschrijver uitsluitend verantwoordelijk is voor het correct afleveren van het berichtenverkeer aan de externe applicatie? Zo nee, waarom niet?	Het correct afleveren alleen is mogelijk niet voldoende. Ook voor het correct ontvangen en verwerken houden wij u verantwoordelijk. Mee eens dat u niet verantwoordelijk bent voor het berichtenverkeer vanuit en in de externe applicatie. Wel verwachten we van u een inspanning om koppelingen met externe partijen te realiseren en te onderhouden.
11	Inhoud	03.1 De opdracht, pagina 10:	Onderdeel van de software is de levering van koppelingen met onder andere een Enterprise service bus voor de processen behorende bij de Omgevingsvergunning. In eis 74 zien wij geen applicatie terug ten aanzien van de Omgevingsvergunning. Wij verzoeken u om dit te verduidelijken.	Hier is een foutje ingeslopen de zinsrede "voor de processen behorende bij de Omgevingsvergunning." is niet van toepassing. De VTH processen zijn opgenomen in een ander pakket. Punt kan vervallen.
12	Proces	03.1 De opdracht, pagina 10:	U geeft aan dat het nieuwe contract uiterlijk per 1 januari 2023 ingaat omdat de huidige leverancier stopt met het onderhouden van het software. In de planning op pagina 5 geeft u aan dat het voornemen tot gunning is gepland op 22 december. De definitieve gunning is gepland op 11 januari 2022. Onder paragraaf 6.4 stelt u dat het succesvol doorlopen van de proof of concept een voorwaarde is voor definitieve gunning van de opdracht. Volgens bijlage 8 kent de PoC een doorlooptijd van 14 weken. Daarnaast moet volgens het programma van eisen de oplossing op 1 december 2022 volledig geïmplementeerd zijn. Wij verzoeken u om de planning van de volgende onderdelen inzichtelijk te maken: • Voornemen tot gunning • Start- en einddatum PoC • Definitieve gunning • Start- en einddatum implementatie	Voornemen tot gunning: 22 december 2022 Startdatum PoC: 15 januari 2022 Einddatum PoC: 15 april 2022 Definitieve gunning: 22 april 2022 Start- en einddatum implementatie: in overleg maar voor 1 december 2022
13	Juridisch	03.1, blz 11, 2de alinea	U geeft hier aan dat instemming met de tekst uit de concept Overeenkomst en de GIBIT 2020 geldt als eis. Daarvoor geeft u aan dat Inschrijver de concept Overeenkomst inclusief Nota van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen accepteert d.m.v. het indienen van de Inschrijving. Kunt u bevestigen dat eventuele wijzigingen d.m.v. de Nvl omtrent de GIBIT 2020 eveneens gelden bij Inschrijving?	Dat is correct.
14	Inhoud	03.1, pagina 10	U wilt een contract aangaan voor 5 jaar met daarna nog eens de mogelijkheid om te verlengen tot in totaal maximaal 10 jaar. Dat is een lange periode, zeker gezien de ontwikkelingen rond Common Ground, waarbij er in potentie nog veel gaat veranderen in de wereld van de zaaksystemen. In wens 16 lezen wij ook terug dat u wilt weten wat het groeipad van de leverancier is richting Common Ground. Onze interpretatie is dat u dus op zoek bent naar een leverancier die kan meebewegen richting Common Ground. Dat lijkt ons een goede zaak. Betekent dat dan ook dat u binnen de overeenkomst ruimte ziet om gedurende de looptijd de scope aan te passen op de ontwikkelingen vanuit Common Ground? Is het wellicht ook verstandig om daar iets van een artikel over op te nemen in de overeenkomst zodat dat geborgd is?	Wij vinden het nu nog niet nodig om een artikel op te nemen in de overeenkomst. De ontwikkelingen op dit vlak zijn in het algemeen nog te onzeker.
15	Inhoud	04.1 Inschrijfform, pagina 13:	U geeft aan dat een moedermaatschappij of holding niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep, of holding mag inschrijven. Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding inschrijven, worden al deze rechtspersonen uitgesloten, tenzij bij inschrijving naar genoegen van de aanbestedende dienst wordt aangegeven dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. Uit deze bepaling wordt onvoldoende duidelijk welke maatregelen u bij inschrijving verwacht van rechtspersonen die dezelfde moedermaatschappij hebben. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze maatregelen kenbaar te maken (denk bijvoorbeeld aan het overleggen van een onafhankelijkheidsverklaring) zodat deze rechtspersonen niet worden uitgesloten. Daarbij wil Inschrijver de aanbestedende dienst erop attenderen dat het ook niet is toegestaan om verbonden ondernemingen automatisch uit te sluiten van het recht om aan dezelfde aanbesteding deel te nemen. Het enkel vaststellen van een afhankelijkheidsverhouding op basis van dezelfde aandeelhouder is onvoldoende reden voor uitsluiting.	Ingeval er vermoedens zijn van onderling afstemmen van de inschrijvingen door meerdere rechtspersonen binnen één holding vragen wij een schriftelijke verklaring. De inschrijvers die de situatie veroorzaken dienen aan te tonen dat zich geen praktijken hebben voorgedaan die de transparantie kunnen bedreigen en de kunnen vervallen gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdrachten. In ieder geval dienen zij aandacht te besteden aan: 1. Hoe de betreffende inschrijvers zich tot elkaar verhouden binnen het concern (middels organogram); 2. Hoe de onafhankelijkheid en de betrouwbaarheid onderling werd gewaarborgd; 3. Op welke wijze de transparantie en objectiviteit van betreffende inschrijvers werd gewaarborgd; 4. Welke maatregelen (onder andere "Chinese Walls", geheimhoudingsverklaringen, interne gedragscodes) zijn genomen teneinde te voorkomen dat de mededinging niet werd vervalst.
16	Proces	04.1, p.13	In de 2e alinea van deze paragraaf zegt u: "Een moedermaatschappij of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep of holding inschrijven of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die inschrijven." De kans is aanwezig dat een van onze zusterorganisaties ook in zal schrijven op deze aanbesteding. Wij gaan ervan uit dat dit is toegestaan op basis van hetgeen u hier aangeeft. Klopt onze aanname? U geeft immers aan dat een moedermaatschappij niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep mag inschrijven. En wij zijn als inschrijver geen moedermaatschappij, maar een dochteronderneming en doen ook geen beroep op onze moederorganisatie. Zo nee, kunt u aangeven hoe wij aan moeten tonen dat er voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten?	Zie het antwoord op vraag 15.
17	Inhoud	04.6 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, pagina 16:	De inschrijver dient op verzoek één (1) referentie van een opdracht van elke van de gevraagde kerncompetenties te overleggen. In het kader van het gelijkheids- en transparatiebeginsel verzoeken wij u hiervoor een referentieformaat beschikbaar te stellen.	Zie bijlage (9).
18	Proces	04.6, p.16	U geeft aan dat de referentie op verzoek dient te worden overlegd. Kunnen inschrijvers ervan uitgaan dat dit verzoek niet eerder dan bij voorlopige gunning wordt opgevaagd en dat daarbij dezelfde termijn (5 werkdagen) geldt als voor het opleveren van de overige bewijsstukken?	Ja. De inschrijvers kunnen daarvan uitgaan.
19	Proces	06.1- Kwalitatieve criteria / Bijlage Programma van Eisen - Diverse wensen	Op pagina 19 in het bestek stelt Opdrachtgever maximaal 2 A4 (exclusief screenshots) beschikbaar voor het uitwerken van de wensen. Voor het uitwerken van een groot aantal wensen met diverse subvragen is dit te krap om een prettig leesbaar en volledig antwoord te formuleren. Inschrijver verzoekt u daarom om het maximaal aantal pagina's A4 op te hogen naar 6 A4 exclusief screenshots.	Wij verhogen het maximaal aantal A4 per wens naar 4. Dat is exclusief screenshots. Voor wens 18 geldt een maximum van 6 A4.

20	Inhoud	06.1 Kwalitatieve criteria	Klopt het dat de wens voor klantregistratie wens 3 is, en niet wens 2 zoals in de tabel weergegeven?	Dat klopt.
21	Proces	06.1 Kwalitatieve criteria	Kunt u op voorhand aangeven wat de weging van de gunningscriteria is? Of worden alle hoofdstukken bij beoordeling even zwaar gewogen?	De weging per wens is opgenomen op pagina 19 van het bestek.
22	Proces	06.1 Kwalitatieve criteria	We verzoeken u omwille van de kwaliteit van de inschrijving het maximum aantal A4 per vraag te verruimen naar 4 A4 (exclusief screenshots)	Wij verhogen het maximaal aantal A4 per wens naar 4. Dat is exclusief screenshots. Voor wens 18 geldt een maximum van 6 A4.
23	Inhoud	06.1 Kwalitatieve criteria, pagina 18:	Per wens stelt u maximaal 2 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen per wens verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 3 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen kwalitatief goed te kunnen beantwoorden.	Wij verhogen het maximaal aantal A4 per wens naar 4. Dat is exclusief screenshots. Voor wens 18 geldt een maximum van 6 A4.
24	Inhoud	06.1 Kwalitatieve criteria, pagina 18:	U bekijkt per wens in welke mate de aangeboden oplossing bijdraagt in het behalen van de visie op zaakgericht werken en dienstverlening van de Opdrachtgever en de daarbij genoemde Oplossing. Bij de aanbestedingsdocumenten hebben wij geen beschrijving van uw visie op zaakgericht werken kunnen vinden. Wilt u deze visie meesturen met de nota van inlichtingen?	Elke wens kent een inleiding die onze gewenste situatie schetst. Op deze manier is de visie op zaakgericht werken verweven in het programma van eisen en wensen. We hebben hier geen specifiek document van.
25	Proces	06.1, p.20	Een demonstratie maakt deel uit van uw aanbestedingsprocedure. Kunt u aangeven of deze digitaal (via Teams oid) of fysiek bij de gemeente plaatsvindt?	Fysiek. Onder voorbehoud van de op dat moment geldende corona maatregelen.
26	Proces	06.1, pagina 18	De beantwoording van de wensen wordt beoordeeld door een beoordelingscommissie van 8 personen. Kunt u aangeven hoe de eindscores per wens tot stand komen: bij consensus of als een gemiddelde van de individuele scores van alle beoordelaars?	Consensus.
27	Proces	06.3 Beoordeling en Gunning, pagina 21:	Inschrijver neemt aan dat een eventuele loting altijd zal plaatsvinden door en in het bijzijn van een notaris? Zo nee, waarom niet?	Bij een eventuele loting zal een notaris aanwezig zijn.
28	Proces	06.4, p.21	U geeft aan dat er sprake is van een PoC met de inschrijver met de hoogste totaalscore en dat deze succesvol dient te worden uitgevoerd voordat er definitief gegund wordt. Uit de bijlage met uitleg over de PoC blijkt dat de PoC ongeveer 3 maanden in beslag neemt. Deze planning komt niet overeen met de aanbestedingsplanning op p.5 van het bestek waarin tussen de voorlopige en de definitieve gunning slechts een periode van pakweg 3 weken zit. Kunt u expliciet aangeven of er wel of geen sprake is van een PoC? Zo ja, of deze 3 weken of 3 maanden duurt en wanneer deze gepland is: voor of na definitieve gunning?	Zie het antwoord op vraag 12.
29	Inhoud	A2 - Bijlage 3	Omdat wij tweewekelijks releases zou er erg weinig tijd zijn. Zoals de eis nu is omschreven, zou in de praktijk 'eerstvolgende release' zelfs kunnen betekenen dat er in een dag opgeleverd dient te worden. Om het werkbaar te houden verzoeken wij u om "eerstvolgende release" te vervangen door "binnen twee maanden".	Akkoord.
30	Inhoud	A6 - Bijlage 3	U geeft aan dat punten uit uw Leidraad/checklist model SLA in het op te leveren SLA terug moeten komen (en daar waar deze niet worden benoemd in het op te leveren SLA, dan deze dan worden afgestemd vóór definitieve gunning). In grote lijnen komen de onderwerpen die u in uw checklist noemt, terug in ons standaard SLA. Maar dan in een wat andere volgorde. Om te voorkomen dat we speciaal voor u een volledig afwijkend SLA zouden moeten hanteren: bent u ermee akkoord dat wij in ons SLA in de inleiding een leeswijzer opnemen zodat voor u in één oogopslag helder is waar in ons SLA welk punt uit uw checklist terugkomt?	Akkoord.
31	Inhoud	Bijlage 3, PvE&W	Met betrekking tot de beantwoordingruimte voor de wensen hebben wij de volgende vragen voor u: 1. De wensen met nummers 2, 3, 7, 10 en 11 omvatten meer subvragen dan gemiddeld. Onze stellige verwachting daarbij is dat 2 A4 niet voldoende is om al deze subvragen adequaat te beantwoorden. Bent u bereid om de maximale beantwoordingruimte voor deze wensen te verruimen naar 3 of 4 A4? 2. U geeft bij wens 18 aan dat in maximaal 2 pagina's een plan van aanpak voor de implementatie dient te worden beschreven. Dit is sowieso al een uitdaging, maar helemaal als we kijken naar de hoeveelheid onderwerpen die u in de subvragen aangeeft in het PvA terug te willen zien. Bent u daarom bereid om de maximale beantwoordingruimte te verruimen naar 6 pagina's exclusief de fasering en planning? Een alternatief zou zijn om het aantal onderwerpen dat u terug wilt zien in het PvA terug te brengen zodat het passend is voor 2 A4.	Wij verhogen het maximaal aantal A4 per wens naar 4. Dat is exclusief screenshots. Voor wens 18 geldt een maximum van 6 A4.
32	Inhoud	Bijlage 4 - Prijsinvalformulier	Plafondbedrag: U heeft 1.000 uren voor additionele ondersteuning opgenomen in het plafondbedrag. Dit brengt een aanzienlijke verzwaring van het totaalbedrag met zich mee. Van dit onderdeel is niet exact te zeggen of en hoeveel uren u hier daadwerkelijk van gaat afnemen. Vanwege dit feit verzoeken wij u om de uren voor additionele ondersteuning buiten beschouwing van het plafondbedrag te laten. De kosten voor additionele ondersteuning kunt u uiteraard wel meenemen in de TCO om de inschrijfprijzen onderling te vergelijken. Bent u bereid om het prijzenblad hierop aan te passen? Zo nee, waarom niet?	Nee. Het plafondbedrag is inclusief de 1.000 uur additionele dienstverlening.
33	Inhoud	Bijlage 4 - Prijsinvalformulier	Prijs per inwoner: U vraagt een prijs uit per inwoner. Inschrijver hanteert in haar licentiemodel een prijs per gebruiker. Naar mening van Inschrijver heeft het aantal inwoners geen invloed op het aantal gebruikers dat daadwerkelijk gebruik gaat maken van de Oplossing. De kosten voor het gebruik van een SaaS-oplossing is echter wel sterk afhankelijk van het aantal gebruikers en de daarmee gepaarde dataopslag binnen de Oplossing. Inschrijver is bereid om een prijs per inwoner af te geven op basis van het aantal named based accounts. Hierbij verzoeken wij u om een eventuele groei van het aantal gebruikers gedurende gehele overeenkomst te maximaliseren op 10%. Dit in verband met de kosten voor onderhoud, beheer en opslag van de SaaS-oplossing. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Wij handhaven de prijs per inwoner. Zie het antwoord vraag 140 en vraag 153.
34	Inhoud	Bijlage 4, Prijzenblad	Onder het kopje 'Koppelingen' wordt in de eerste zin gesproken over 'de aangeboden Oplossing'. Is onze aanname correct dat u hier bedoelt de aangeboden koppelingen?	Ja.
35	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst artikel 03 blz 2	U geeft aan dat de ICT Prestatie gedurende de looptijd (welke tot 31-12-2032 kan lopen) zal blijven voldoen aan de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen. In artikel 6.1 sub i GIBIT staat dat de ICT Prestatie dient te voldoen aan de "ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst [...] Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen". We verzoeken u daarom in dit artikel de huidige versie van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen toe te voegen. Gaat u hiermee akkoord?	In reactie op de vragen 35, 115, 117, 118 en 122 willen wij meer duidelijkheid geven over wat opdrachtgever van de Opdrachtnemer verwacht op basis van de GIBIT. Partijen sluiten een langjarige overeenkomst. Van de Opdrachtnemer mag worden verwacht dat deze de oplossing door ontwikkelt zodanig dat deze redelijkerwijs ook in de toekomst de gevraagde functie kan blijven vervullen. Ook bij wijzigingen zoals in de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving en actualisering van de ICT kwaliteitsnormen. Anders gezegd wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze meegaat met de in de markt (van zaaksystemen voor de overheid) gebruikelijke ontwikkelingen. De voorgestelde wijzigingen zijn niet akkoord.
36	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst artikel 04 blz 2	Hier wordt gesproken over looptijd. Wij beschouwen de de originele looptijd als omschreven in artikel 4.2 als looptijd voor bepaalde tijd, maar de verlengingen als bedoeld in artikel 4.3 als onbepaalde tijd, nu de einddatum niet vast staat. Graag vernemen wij of u deze visie deelt.	Wij delen deze visie niet nu de verlengingen zijn beperkt tot de mogelijkheden in dit artikel.
37	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst artikel 12. Vergoedingen	12.3. U geeft aan dat na ingebruikname voor productieve doeleinden de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar wordt. Inschrijver stelt bij aanvang van de PoC de Oplossing beschikbaar voor test- en trainingsdoeleinden. Vanaf dit moment maakt Inschrijver kosten voor de hosting, het onderhoud en de benodigde service (SLA) van de Oplossing. Inschrijver neemt dan ook aan dat zij vanaf dit moment kosten voor Gebruiksrechten in rekening mag brengen? Indien u hier niet mee akkoord gaat bent u dan bereid dat de kosten voor Gebruiksrechten met terugwerkende kracht in rekening worden gebracht vanaf het moment van definitieve gunning?	Ja, dat mag, met de beperking dat alleen het aantal gebruikers dat deelneemt aan de PoC in rekening gebracht mag worden.
38	Uitvoering	Bijlage 5 Overeenkomst ten behoeve van Zaaksysteem.pdf, 12 vergoedingen	Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale Acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze backupservices en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?	Ja.
39	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst, artikel 10, blz. 3	De tweede zin van dit artikel suggereert dat de SLA nu al een volledig exit-plan dient te bevatten. We gaan ervan uit dat dit hiermee niet bedoeld is. Natuurlijk zullen we ons bij het opstellen van een exit-plan conformeren aan artikel 22 GIBIT. We stellen daarom voor de tweede zin als volgt aan te passen: "De uitgangspunten van het exit-plan worden in overeenkomst met artikel 22 GIBIT vastgelegd in de service level agreement."	Wat voor ons van belang is, is dat inschrijver zich committeert aan de overdracht van de data naar een nieuw/ander systeem of eDepot aan het einde van de looptijd van het contract. De twee belangrijkste aspecten daarbij zijn: 1) technische mogelijkheden ((TopX)formaten, exportmogelijkheden e.d.) en 2) de inzet van de inschrijver. Die willen we gewaarborgd zien in de SLA.
40	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst, artikel 12.6, blz 4	In dit artikel is aangegeven dat 30% van de facturatie in aanmerking komt na integrale acceptatie (voor zowel eenmalige als periodieke kosten). Over het feitelijke acceptatieproces zijn in de GIBIT echter geen aanvullende afspraken opgenomen. Over de Acceptatieprocedure zullen we in het implementatieplan afspraken vastleggen. Om vooraf onduidelijkheden te voorkomen in het facturatiemoment, verzoeken wij u akkoord te gaan met het verzoek om het acceptatieproces af te ronden binnen 30 dagen na de oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving en vervolgens binnen 5 werkdagen hiervan verslag uit te brengen. Wij stellen daarom voor om de derde zin van dit artikel als volgt aan te passen: "Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, 100% bij Acceptatie, waarbij de Acceptatieprocedure binnen 30 dagen na oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving wordt uitgevoerd."	Zie het antwoord op vraag 41.

41	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst, artikel 12.6, blz. 4	De GIBIT geeft aan dat 30% van de vergoeding pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Voor de implementatie zijn over de resterende 70% geen afspraken vastgelegd. Om vooraf voor beide Partijen duidelijkheid te creëren, stellen wij het volgende facturatieschema voor de implementatie voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% bij oplevering van de applicatie door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever - 30% na integrale Acceptatie Gaat u hiermee akkoord?	Ja.
42	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst, artikel 14.1, blz. 4	Leveranciers hebben in de NvI-rondes de mogelijkheid om aanpassingen op de GIBIT voor te stellen. Voor de duidelijkheid vinden wij het wenselijk de door u geaccordeerde afwijkingen ook expliciet in de overeenkomst op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
43	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst, artikel 16.2, blz. 5	In een oude versie van de model-verwerkersovereenkomst van de IBD stond ook deze simpele verwijzing naar artikel 82 AVG, zonder nuancering. In overleg met leveranciers heeft de VNG dit artikel juist aangepast naar een verwijzing naar de hoofdovereenkomst, zodat de gemaakte aansprakelijkheidsafspraken ook voor de verwerking gelden. Zoals het er nu staat is de aansprakelijkheid niet beperkt, wat voor leveranciers ondoenlijk is. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk hier de volgende zin toe te voegen: "De in artikel 13 GIBIT vastgelegde beperking van de aansprakelijkheid is onverkort op dit artikel van toepassing."	Niet akkoord.
44	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst, artikel 16.2, blz. 5	Hier staat dat verwerker aansprakelijk is voor "schade of nadeel ...". In artikel 82 AVG is echter geen sprake van "nadeel". Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de woorden "of nadeel" uit dit artikel te schrappen.	Akkoord.
45	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst, artikel 16.3, blz. 5	In artikel 13.5 sub ii GIBIT is al vastgelegd dat de "opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen [...] indien er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel". Een algemene vrijwaring, zoals in artikel 16.3 van de overeenkomst vastgelegd, is niet in lijn met de bepalingen in de GIBIT, en betekent onbeperkte aansprakelijkheid, waar een leverancier niet zomaar mee akkoord kan gaan. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk dit artikel te schrappen zodat de GIBIT leidend is.	Niet akkoord.
46	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst, artikel 4.3	De overeenkomst heeft een vaste looptijd van 5 jaar en kan daarna 5 keer jaarlijks verlengd worden. U geeft aan dat deze verlengingen op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden. Onze interpretatie is dat de opdrachtnemer -indien deze daar gegronde redenen voor ziet- niet verplicht is om een dergelijk verzoek te honoreren. Klopt onze aanname?	Neen, de keus om al dan niet te verlengen ligt eenzijdig bij opdrachtgever.
47	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst, artikel 4.3, blz. 2	Daarin geeft u te kennen dat Opdrachtgever uiterlijk zes (6) maanden voor einde looptijd aangeeft of ze willen verlengen. Stel u vergeet dit tijdig kenbaar te maken, dan loopt de Overeenkomst af ook als u wel wilde verlengen. Wellicht is het raadzaam om toe te voegen " ... te verlengen dan wel te willen beëindigen. Indien een dergelijke kennisgeving niet tijdig geschiedt zal dit moeten worden beschouwd als een stilzwijgende verlenging voor maximaal 1 jaar."	Wij gaan akkoord met deze toevoeging.
48	Contract	Bijlage 5 Overeenkomst, artikel 4.6, 15.1 & 17.1, pag. 2 & 7	Op meerdere plekken wordt het begrip "hoofdovereenkomst" gebruikt. Gezien er geen bovenliggende overeenkomst wordt afgesloten, gaan we ervan uit dat hier "de Overeenkomst" wordt bedoeld. Kunt u dit bevestigen?	Ja. Dat klopt.
49	Inhoud	Bijlage 7 Leidraad/checklist Model SLA (bijlage 7)	Het valt ons op dat de reactie- en oplostijden zoals genoemd in het Programma van Eisen (eis 86) afwijken van de reactie- en oplostijden in de Leidraad/checklist Model SLA (bijlage 7). Is onze aanname juist dat het Programma van Eisen op dit punt leidend is?	Correct.
50	Uitvoering	Bijlage 8, toelichting POC	Als onderdeel van de aanbesteding wilt u een Proof of Concept uitvoeren inclusief de realisatie van een aantal belangrijke koppelingen. Dit begrijpen wij uiteraard en zijn wij ook gewend. De ervaring leert dat het eenvoudig is om met de realisatie van een koppeling diverse vraagstukken te behandelen aangaande de implementatie. Denk hierbij aan de inrichting van benodigde zaaktypen, procesoptimalisatie en conversie. Hoewel dit belangrijke vragen zijn, leert de ervaring dat deze veelal (onnodig) impact hebben op de doorlooptijd van de Proof of Concept. Wanneer dit het geval is, willen we graag een heldere afspraak hebben gemaakt over de verwachtingen binnen het realiseren van koppelingen binnen de Proof of Concept. Bent u het met ons eens dat in geval van twijfel de verantwoordelijkheid van de leverancier is het correct ontvangen, versturen en verwerken van het berichtenverkeer? En dat verwerking in de gekoppelde applicatie buiten de invloedssfeer van de leverancier ligt?	Wij houden inschrijver verantwoordelijk voor het correct afleveren, ontvangen en verwerken van het berichtenverkeer. Voor de PoC willen wij de oplossing volledig kunnen toetsen. Voor de koppelingen beperken we ons tijdens de PoC tot eenmalig hetzelfde type koppeling. Voor afhankelijkheden van derde partijen die buiten de invloedssfeer van inschrijver vallen, houden wij inschrijver niet verantwoordelijk. Wel verlangen wij een inspanning om koppelingen met derde partijen te realiseren.
51	Uitvoering	Bijlage 8, toelichting POC	Voor het adequaat uitvoeren van de Proof of Concept dient een aantal voorbereidingen aan de kant van de leverancier alsmede de kant van de gemeente te worden getroffen. Mogen wij aannemen dat bij start van de Proof of Concept alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen door de gemeente? Wij denken hierbij ten minste aan: - Beschikbaarheid van interne medewerkers; - Beschikbaarheid van externe leveranciers; - Beschikbaarheid van benodigde certificaten; - Benodigde softwaremodules	Ja. De gemeente draagt voor zorg voor de genoemde voorbereidingen.
52	Inhoud	Bijlage 8, toelichting POC	U geeft aan tenminste 3 dagdelen ondersteuning te verwachten met betrekking tot het toetsen. Het gebruik van de term 'tenminste' geeft de opdrachtgever de mogelijkheid oneindig te toetsen en zoveel dagen als gewenst te plannen met de inschrijver. Kunt u het aantal toetsdagen limiteren of aangeven dat meer dan 3 toetsdagen in goed overleg wordt bepaald maar dat de insteek van de POC is om dit binnen 3 toetsdagen af te ronden?	Akkoord.
53	Inhoud	E05	U eist dat een vervolg- of deelzaak zich volledig gedraagt als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken met een maximum van 9 niveaus onder te creëren. Inschrijver neemt aan dat u hier bedoelt minimaal 9 niveaus? Een marktconforme eis hierin is dat er juist geen beperkingen zijn in het aantal niveaus bij het creëren van deelzaken. Wij verzoeken u dan ook om 'maximum' te wijzigen in 'minimaal 9 niveaus'. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om te motiveren waarom u hiervoor een maximum van 9 niveaus hanteert.	Het aantal niveaus is van ondergeschikt belang in deze eis. Het gaat vooral om de manier waarop een deelzaak zich gedraagt (als een normale zaak dus). We schrappen het deel over het maximum aantal niveaus. De eis wordt daarmee: "In de ZTC kan bij elk zaaktipe worden geconfigureerd welke zaaktypen daarbij als vervolg- of deelzaak aangemaakt kunnen c.q. moeten worden. Een vervolg- of deelzaak gedraagt zich volledig als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken onder te creëren. Een relatie tussen vervolg- of deelzaak en de initiële zaak wordt automatisch gelegd."
54	Inhoud	E05	In eis 5 spreekt Opdrachtgever uit dat de Oplossing de mogelijkheid moet bieden om een maximum van 9 niveaus aan deelzaken onder een zaak te creëren. Kan Opdrachtgever toelichten wat het beoogde doel is van deze mogelijkheid? Zou u dit kunnen toelichten met een voorbeeld van een dergelijke situatie waarin dit door u gewenst is?	Zie het antwoord op vraag 53.
55	Inhoud	E08	In ons zaakstelsel is signalering buiten de oplossing mogelijk bij registratie van een nieuwe zaak. Deze signalering is in te stellen op het niveau van een individuele gebruiker. We hechten waarde aan de zelfredzaamheid van de gebruiker waarbij hij of zij zelf aan kan geven aan welke signalering behoefte is. Voor een gebruiker die iedere dag in de oplossing werkt kunnen signaleringen buiten de oplossing als niet relevant en zelfs hinderlijk worden ervaren. In het gebruikersprofiel geeft de medewerker zelf aan bij welke diverse gebeurtenissen een signalering buiten de oplossing gewenst is. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, wat zijn uw bezwaren?	Akkoord. Wij gaan daarbij dan uit van de mogelijkheid tot signalering bij een nieuwe zaak, taak of document. Daarnaast gaan wij uit van de mogelijkheid tot een persoonlijke signalering bij een zaak die in een groepswerkvoorraad wordt geplaatst.
56	Inhoud	E08	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?	Dat is acceptabel.
57	Inhoud	E17	U vraagt in deze eis NEN-ISO 15489. NEN-ISO 16175 is de Nederlandse norm welke gebaseerd is op de genoemde normen. Wij zijn NEN-ISO 16175 gecertificeerd en gaan er derhalve vanuit dat wij voldoen aan de eisen. Ziet u hier bezwaar in? https://www.noraonline.nl/wiki/NEN_2082 (Met de kanttekening dat NEN 2082 natuurlijk de voorloper is van NEN-ISO 16175)	NEN-ISO 16175 is een concretisering van NEN-ISO 15489. We hebben geen bezwaar.
58	Inhoud	E20	Opdrachtgevers stelt in eis 20 dat de Oplossing in staat dient te zijn om te signaleren wanneer de vernietigingstermijn van een zaak strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (regereentiele integriteit). Kunt u toelichten waarom u deze mogelijkheid noodzakelijk acht voor een nieuwe Oplossing? Indien Inschrijver kan voldoen aan alle overige eisen onder paragraaf 2.6 (Recordmanagementfunctionaliteit) zou u kunnen overwegen om deze eis op te nemen als wens?	In de huidige software wordt deze functionaliteit erg gemist. Het aan elkaar relateren van zaken behoort een signaal af te geven op het moment dat een van de gerelateerde zaken vernietigd dreigt te worden. Op die manier blijft het mogelijk om de volledige procesgang te behouden als dat nodig is. Deze eis wordt geen wens.
59	Inhoud	E24	Opdrachtgever vraagt in eis 24 om de mogelijkheid om gearcheiverde digitale zaken over te dragen aan andere RMA systemen en eDepots. Kan Opdrachtgever toelichten waarom overdracht naar een ander RMA systeem hierbij een mogelijkheid dient te zijn, wanneer de Oplossing eigen recordmanagementfunctionaliteit dient te bevatten?	In elk geval aan het einde van de looptijd van het contract moeten we rekening houden met de overdracht van de data naar een nieuw/ander RMA. Niet alles komt in aanmerking voor overbrenging naar een eDepot. En wat niet kan worden overgebracht (naar een eDepot) komt ook niet direct in aanmerking voor vernietiging. Kortom: daar moet nog iets mee. De mogelijkheid om dat te kunnen migreren naar een ander RMA is daarmee noodzakelijk.

60	Inhoud	E25, W27, E74	In eis 25 eist u dat de Oplossing beschikt over documentcreatiefunctionaliteit om documenten en e-mails op basis van sjablonen te creëren. In eis 27 geeft u aan dat u voor documentcreatie op dit moment Xential gebruikt en in eis 74 eist u een koppeling met Xential. In het kader van een gelijk speelveld verzoeken wij u om te bevestigen welke oplossing u wenst in te zetten als onderdeel van deze aanbesteding: een koppeling met Xential, de documentcreatiefunctionaliteit binnen de Oplossing of beide. Graag uw verduidelijking.	Wij wensen in te zetten op digitaal toegankelijke documenten en e-mailsjablonen op de meest gebruiksvriendelijke manier. Het is voor ons niet heel belangrijk hoe die eis wordt behandeld. Inzetten op het behoud van de koppeling met Xential (in eis 74) zorgt er in elk geval voor dat we niet achteruitgaan in functionaliteit. In de beantwoording van wens 8 kan de inschrijver verduidelijken op welke manier ze invulling geeft aan deze eisen.
61	Inhoud	E29	Wij bieden op basis van WFS de mogelijkheid om externe kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen. Kunt u bevestigen dat QGIS op basis WFS geografische informatie kan uitwisselen?	Ja.
62	Inhoud	E35	In het zaaksysteem is het mogelijk een klantcontact en/of terugbelverzoek aan te maken op basis van een contact (burger/bedrijf) of aan een zaak. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Er is geen toelichting nodig.
63	Inhoud	E35	U eist dat de behandelaar/groep behandelaren automatisch kan worden bepaald op basis van een kenmerk. Binnen de ZTC van onze Oplossing kunt u een organisatorische eenheid (team/afdeling) verantwoordelijk maken voor een zaaktype. Wanneer de klant bijvoorbeeld een webformulier invult, wijst het zaaksysteem de zaak automatisch toe aan een behandelaar/groep. Inschrijver neemt aan dat u deze functionaliteit beoogt met deze eis.	Nee. Dat is onvoldoende. Er zijn gevallen waarin meerdere behandelgroepen mogelijk zijn, maar waar op basis van een kenmerk één behandelgroep aangesproken wordt. Bijvoorbeeld bij een melding openbare ruimte waarin verschillende categorieën, door verschillende behandelgroepen opgepakt worden. Wij krijgen zo'n 7000 MOR-meldingen per jaar binnen (1 zaaktype). Die willen wij bij binnenkomst direct koppelen aan de juiste behandelgroep (5 verschillende) en niet bij alle mogelijke behandelaren tegelijk in de werkvoorraad laten belanden.
64	Inhoud	E35	U eist dat in de ZTC per fase een andere behandelaar kan worden geconfigureerd waardoor bij de overgang naar de volgende status de behandelaar automatisch wordt gewijzigd. Binnen onze Oplossing is het mogelijk om een betrokkenepype verplicht te stellen. Daarnaast kan de behandelaar met enkele muisklikken een betrokkene toevoegen/wijzigen binnen de zaak. Wij begrijpen de wens om een behandelaar automatisch te wijzigen bij een statusovergang. Wij hebben dit bewust niet geautomatiseerd. Wanneer een medewerker uit dienst treedt, dient de beheerder alle statussen van een zaaktypen aan te passen. Inschrijver acht dit niet wenselijk en verzoekt u dan ook om het handmatig toevoegen van een behandelaar bij een statuswijziging toe te staan. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	Niet helemaal akkoord. Mee eens dat de eis niet volledig juist is geformuleerd. Het gaat om de automatische wijziging naar een andere behandelgroep (dus niet behandelaar). Maar overeind blijft dat dit automatisch moet kunnen plaatsvinden.
65	Inhoud	E40	In het kader van klantvriendelijkheid wilt u mogelijk voorkomen dat een aanvraag niet ingediend kan worden omdat het betaalproces niet succesvol is afgerond. Vandaar dat wij het betaalproces aansluitend hebben geïmplementeerd op de aanvraag. Voor de behandelaar is altijd inzichtelijk of een betaling succesvol is geweest. Kunt u akkoord gaan met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Uw inleiding bij deze vraag is onduidelijk door de woorden voorkomen en vervolgens 2x niet. Het is daarom lastig om aan te geven of we akkoord kunnen gaan met uw werkwijze (want het is niet duidelijk of we hetzelfde bedoelen). Wat we willen is dat een klant alleen een aanvraag kan indienen als de betaling volledig succesvol is afgerond. Als die voorwaarde niet gehaald wordt, krijgt de klant een duidelijke melding (of iets dergelijks) waaraan nog voldaan moet worden voordat de aanvraag ingediend kan worden.
66	Inhoud	E40	Oprachtgever geeft aan dat webformulieren gebruik dienen te maken van wettelijke authenticatiemiddelen zoals DigiD, eIDAS en eHerkenning. Kan Oprachtgever specificeren of de aangeboden Oplossing alle drie de benoemde authenticatiemiddelen dient te ondersteunen, of dat het ondersteunen van twee van de drie benoemde authenticatiemiddelen voldoet om positief invulling te geven aan de gestelde eis?	Alle drie is noodzakelijk. Anders verliezen we functionaliteit.
67	Inhoud	E47	Oprachtgever geeft aan dat de Persoonlijke Internet Pagina toegankelijk dient te zijn via wettelijke authenticatiemiddelen als DigiD, eIDAS en eHerkenning. Kan Oprachtgever specificeren of de aangeboden Oplossing alle drie de benoemde authenticatiemiddelen dient te ondersteunen? Of voldoet het ondersteunen van twee van de drie benoemde authenticatiemiddelen om positief invulling te geven aan de gestelde eis?	Alle drie is noodzakelijk. Anders verliezen we functionaliteit.
68	Inhoud	E48	Zoals wij het begrijpen, wenst u een integratie met een BI-Tool voor het realiseren van managementrapportages. In het kader van een adequate informatiebeveiliging en ons behaalde ISO27001 certificaat is het voor een SaaS- oplossing niet toegestaan om rechtstreeks toegang tot de database te verschaffen, maar om dit op basis van webservices te realiseren. Zo hebben wij op basis van onze API koppelingen gerealiseerd met o.a. PowerBI, Cognos en Tableau. Mogen wij aannemen dat dit is wat u wilt bereiken? Zo niet, welke bezwaren ziet u hier in?	Dit is wat wij willen bereiken. De koppelingen met PowerBI, Cognos en Tableau volstaan.
69	Inhoud	E52	U vraagt STUF-ZKN 3.10 voor het uitwisselen van berichten. 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 ZDMS voor dergelijke koppelingen aangezien deze standaard ook onderdeel uitmaakt van deze eis?	Akkoord met als kanttekening dat u in eis 74 kunt u zien welke koppelingen wij van u verlangen. Het is aan u om de inschatting te maken of de koppelingen binnen de door u gewenste standaard te realiseren zijn. Mocht een derde leverancier daar niet aan kunnen voldoen, is het risico en de kosten voor inschrijver.
70	Inhoud	E53	U eist dat de externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2 In eis 27, wensen 11 en 12 refereert u echter aan WCAG 2.1 wat momenteel de defacto standaard is. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze aan te passen naar WCAG 2.1 en versie 2.2 van toepassing te verklaren zodra dit de nieuwe standaard is.	Akkoord.
71	Inhoud	E55	U vraagt leveranciers om 3 omgevingen beschikbaar te stellen: een test-, acceptatie- en productieomgeving. Dit brengt de nodige kosten met zich mee. Inschrijver acht dit, mede gezien het budgetplafond, niet wenselijk en vraagt de aanbestedende dienst om het beschikbaar stellen van twee omgevingen toe te staan: een zogeheten staging-omgeving waarin u zowel tests als acceptaties kunt uitvoeren én een productieomgeving. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Akkoord.
72	Inhoud	E57	Ten aanzien van kantoorautomatisering maakt u een uitzondering voor wat betreft het installeren van plug-ins. Deze plug-ins dient u lokaal op devices te installeren waardoor er geen sprake meer kan zijn van Software as a Service (SaaS). Dit is in strijd met eis 50. Wij verzoeken u om dit niet toe te staan.	Akkoord.
73	Inhoud	E59	Onze Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via een responsive design. De kwaliteit van de leesbaarheid van de tekst blijft, ook bij het gebruik van de Oplossing op mobiele devices zoals smartphones, grotendeels behouden. De hoeveelheid tekst die de Oplossing kan weergeven op een pagina blijft echter afhankelijk van de schermgrootte. Met name de extern gepubliceerde onderdelen zoals de PIP en webformulieren zijn volledig geoptimaliseerd voor het gebruik op mobiele devices. Gaat u akkoord met de bovenstaande zienswijze dat het zaaksysteem gebruikt wordt op grotere schermen (vanaf het formaat tablet) en dat op smartphones met name de extern gepubliceerde onderdelen worden gebruikt?	Akkoord.
74	Inhoud	E60	Inschrijver koppelt met uw AD voor bijvoorbeeld toegang tot de Oplossing. U bepaalt vervolgens zelf het authenticatie regime, zoals Two Factor Authenticatie. Bent u met ons eens dat op deze manier op de juiste wijze invulling wordt gegeven aan deze eis?	Het instellen van 2FA of MFA dient altijd in overleg plaats te vinden. De keuzen van het authenticatie regime mag niet leiden tot extra kosten en / of werkzaamheden.
75	Inhoud	E60	Inschrijver koppelt haar Oplossing met uw Active Directory. Vanuit uw ADFS kunt u zelf 2-factor authenticatie instellen bij gebruik van de Oplossing buiten uw publieke IP adres. Inschrijver neemt aan dat deze werkwijze volstaat ten aanzien van deze eis? Zo niet, waarom niet?	Het instellen van 2FA of MFA dient altijd in overleg plaats te vinden. De keuzen van het authenticatie regime mag niet leiden tot extra kosten en / of werkzaamheden.
76	Inhoud	E62	Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailservers van de gemeente voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan deze eis? Indien dit niet het geval is verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Er dient wel gespecificeerd te worden wat er via het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails gebeurt. We moeten bv. voldoen aan DMARC-beveiligingseisen waarbij we in principe niet toestaan dat er uit hoofde van Terzenuw door externe partijen mails verstuurd worden.
77	Inhoud	E62	Onze oplossing wordt ontwikkeld met de nieuwste internettechnologieën 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 aan de beveiliging en beschikbaarheid van de oplossing. Dit zou voor ons reden zijn om niet in te schrijven op uw aanbesteding. Wij verzoeken om ook enkel IPv4 toe te staan zodat u niet onverlet inschrijvers uitsluit.	Wij moeten voldoen aan de minimale standaardeisen die gesteld worden aan website- en emailvoorzieningen. Daar maakt IPv6 onderdeel van uit. Akkoord om in beginsel met IP4 te starten maar graag wel een tijdsplan / indicatie afgeven wanneer en hoe overgegaan kan worden op IPv6.
78	Inhoud	E63	We willen u vragen om hier een marktconforme beschikbaarheid van 99.5% aan te houden.	Akkoord.

79	Inhoud	E63	<p>U eist hier een beschikbaarheid van 24x7 voor alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,9% per maand (inclusief gepland onderhoud). Wij snappen dat u eventuele downtime tot het minimum wilt beperken, maar zoals de eis nu is geformuleerd is de geëiste beschikbaarheidspercentage zeer hoog en is er geen nuance in aangebracht w.b. de piektijden van het gebruik van de oplossing. Dit maakt deze eis in de dagelijkse praktijk lastig haalbaar voor alle leveranciers. Een meer marktconforme formulering van deze eis, die wij in recente zaaksysteem-aanbestedingen hebben gezien, luidt als volgt:</p> <p>"Op werkdagen van 07.00 - 21.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit Gemeente xxx van 100%. De Oprachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft realtime inzicht."</p> <p>Bent u bereid om deze formulering over te nemen of om in ieder geval een beschikbaarheidspercentage te eisen van 99,5% in plaats van 99,9%?</p>	Akkoord.
80	Inhoud	E63	<p>Het als SaaS beschikbaar stellen, implementeren, beheren en onderhouden van de Oplossing met een beschikbaarheid 99,9% op basis van 52x7x24 uur per jaar voor alle omgevingen laat weinig ruimte over voor het onderhoud van de Oplossing. Inschrijver snapt de behoefte om een hoge beschikbaarheid af te geven op de online portalen. Stemt u ermee in om de beschikbaarheid van de Oplossing aan te passen naar 99,5% op werkdagen naar 07:00 – 21:00 uur en op zaterdag van 9:00 – 12:00 uur en de beschikbaarheid (dus exclusief de online portalen) te verlagen tot 95% buiten kantooruren? Hiermee geeft u inschrijver de mogelijkheid om afdoende onderhoud te plegen. Uiteraard geldt binnen de kantooruren de gewenste hogere beschikbaarheidsgarantie. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.</p>	Akkoord.
81	Inhoud	E64	<p>U geeft aan dat de resultaten van de benoemde handelingen uit deze eis in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven. Bij een SaaS-oplossing zijn deze KPI's mede sterk afhankelijk van de internetsnelheid van de Oprachtgever. Inschrijver heeft hier echter geen invloed op en verzoekt u daarom om deze eis aan te passen naar de marktconforme standaard:</p> <p>Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 230 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat in 90% van de gevallen de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak 10. Het aanmaken van een contactmoment. <p>Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.</p>	Akkoord.
82	Inhoud	E67	<p>U stelt dat met hoge mate van zekerheid moet kunnen worden herleid naar het gebruikte apparaat. Dit ligt niet volledig binnen de invloedssfeer van de oplossing. Zo kan een SaaS-oplossing praktisch gezien enkel herleiden naar aanvrager (zij het via DigiD/eIDAS ingelogde burger of via eHerkenning ingelogde organisatie) en gebruiker (via ADFS ingelogde medewerker), maar kan deze niet onderscheiden of hier sprake is van frauduleus gebruik van een gebruikersaccount. Tevens kan er niet herleid worden naar apparaat wanneer er gebruik wordt gemaakt van een NAT-firewall, zoals dit gebruikelijk is binnen overheidsorganisaties. Alle medewerkers van de gemeente zullen voor een SaaS-oplossing van één of enkele IP-adressen van de gemeente komen. Burgers en organisaties kunnen hun identiteit op vergelijkbare wijze verbergen door het gebruik van een VPN of door client-spoofing.</p> <p>Bent u het met ons eens dat wanneer bovenstaande in acht wordt genomen het voor een beoogde oplossing niet altijd mogelijk is om met hoge mate van zekerheid een incident te herleiden naar een apparaat (in ieder geval niet zonder aanvullende logging van externe systemen zoals ADFS of Logius en dus een nauwe samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen vereist), maar dat de beoogde oplossing wel zou moeten voorzien in in ieder geval logging van gebruiker, datum, tijdstip, resultaat van handeling etc. zodat een zo hoog mogelijke zekerheid kan worden behaald?</p>	Ja.
83	Inhoud	E68	<p>In eis 68, die betrekking heeft op informatiebeveiliging, stelt Oprachtgever dat de Oprachtnemer moet kunnen bewijzen dat met de aangeboden Oplossing wordt voldaan aan controls en maatregelen uit de BIO. Inschrijver is natuurlijk bekend met de BIO: de BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO-IEC 27002:2017, certificaten waarover Inschrijver beschikt. Beschouwt u dit als een voldoende invulling van deze eis? Zo nee, zou u dit onderdeel nader kunnen toelichten?</p>	Ja.
84	Inhoud	E72	<p>Wanneer gebruik wordt gemaakt van de ADFS, dan vervalt deze eis omdat het inlogproces via de ADFS gaat, en niet via het zaaksysteem. Bent u hiermee akkoord?</p>	Nee, meerdere foutieve inlogpogingen leidt tot blokkering van het user-id.
85	Inhoud	E72	<p>In eis 72 vraagt u om foutieve inlogpogingen te loggen. Echter volgens eis 60 wordt er gekoppeld met de lokale Active Directory van de gemeente voor authenticatie van gebruikers. De authenticatievoorziening heeft de mogelijkheid foutieve inlogpogingen te loggen en dat betekent in dit geval dat de lokale Active Directory van de gemeente de foutieve inlogpogingen dient te loggen en niet het zaaksysteem. Kunt u zich vinden in onze redening en hiermee de eis als niet van toepassing beschouwen op de te leveren oplossing?</p>	Nee. Eis 72 is blokkering van het user-id.
86	Inhoud	E73	<p>Wat verstaat u onder 'interne koppelingen'?</p>	Koppelingen tussen applicaties die op servers binnen het domein van Terneuzen staan, zoals key2DDS. Of koppelingen van buitenaf over een gemetnetverbinding naar applicatie die op een server binnen het domein van Terneuzen staan.
87	Inhoud	E73	<p>U geeft aan gebruik te maken van verschillende brokers voor externe en interne koppelingen. De interne broker is van Centric en zal goed koppelen met de producten van Centric, maar dient de interne broker van Centric ook gehanteerd te worden voor de niet Centric (back-office) systemen?</p> <p>En overweegt u eventueel om Enable U overall in te zetten als broker? We zien namelijk een steeds prominenter rol weggelegd voor de brokers op zowel de interne als externe koppelingen inclusief de samenhang daartussen, waardoor er meestal gekozen wordt voor 1 broker leverancier. Heeft u hier zelf ook een architectuurvisie op?</p>	Wij zetten op dit moment EnableU in voor alle koppelingen. Pijnpunt hierbij is de ketenverantwoordelijkheid zodra er alleen Centric-Centric verkeer tot stand komt. Dus ja, zeker voor niet-Centric systemen. Overall als broker in de toekomst, zeker nu Centric alle programmatuur als SAAS gaat inzetten
88	Inhoud	E74	<p>Waarom heeft u ervoor gekozen om de koppeling met Notubox niet toe te voegen aan de lijst met koppelingen? Is het bijvoorbeeld een mogelijkheid dat het zo wordt verwoord dat er een koppeling met eBesluitvorming of Notubox wordt gelegd, afhankelijk van hoe het BBV-proces wordt ingericht?</p>	We hebben nu geen koppeling tussen ZS en Notubox. Daarom staat deze niet hier op de lijst. U heeft zeker een punt als we het BBV-proces opnemen in het Zaaksysteem dat een dergelijke koppeling nodig zal zijn. Mee eens dat het dan of een koppeling met eBesluitvorming of een koppeling met Notubox wordt.
89	Inhoud	E74	<p>U vraagt een koppeling met eBesluitvorming. In wens 14 geeft u aan dat u in de ideale situatie het gehele BBV-proces in het zaaksysteem laat plaatsvinden, met hooguit een koppeling naar Notubox. Wat is de reden dat u hier de koppeling eBesluitvorming uitvraagt?</p>	Het is zo opgenomen om een verlies aan functionaliteit te voorkomen. Het is immers een wens (14) om het gehele BBV-proces via het zaaksysteem te laten verlopen. Maar wanneer de winnende inschrijver dat niet kan invullen, is dit het fallback-scenario. Een koppeling met eBesluitvorming is dan nodig om handmatige archivering van besluiten te voorkomen.
90	Inhoud	E74	<p>Het valt ons op dat u geen BAG uitvraagt. Is daar een reden voor?</p>	De VTH processen zijn opgenomen in een ander pakket. Voor de andere processen gebruiken we geen BAG-koppeling.
91	Inhoud	E74	<p>Beschikt de Oprachtgever over een eigen DigiKoppeling-adaptor waarmee met MijnOverheid gekoppeld kan worden of verwacht deze dat Inschrijver deze aanbiedt?</p>	Ja, die is aanwezig, dus niet aanbieden.
92	Inhoud	E74	<p>Inschrijver neemt aan dat u ten aanzien van Office 365 beschikt over de benodigde Office licenties?</p>	Ja, indien noodzakelijk worden deze alsnog aangeschaft.
93	Inhoud	E74	<p>U eist een koppeling met HR (direct op de LV via de API). In eis 73 geeft u aan dat interne koppelingen dienen te verlopen via Key2DDS van Centric. Aangezien de koppeling met GBA-V en BRP ook via Key2DDS verlopen, neemt Inschrijver aan dat het is toegestaan om de koppeling met HR ook via Key2DDS op basis van StUF-BG3.10 te realiseren? Zo nee, waarom niet?</p>	Akkoord.
94	Inhoud	E74	<p>Oprachtgever vraagt om een koppeling met iNavigator. Vereist u een real time koppeling met het Zaaksysteem of volstaat een (periodieke) import van iNavigator-gegevens?</p>	Periodieke import volstaat maar zoals ook in wens 1 is beschreven heeft een koppeling via de i-Navigator webservices component onze voorkeur.
95	Inhoud	E75	<p>Oprachtgever stelt dat de Oplossing binnen drie maanden na gunning technisch wordt opgeleverd. Kunt u specificeren wat u hieronder verstaat en hoe deze periode zicht verhoudt tot de beoogde implementatiedatum van 1 december 2022?</p>	Zie het antwoord op vraag 12.

96	Inhoud	E79	Kan Opdrachtgever specificeren wat de exacte scope van de Proof of Concept is? In bijlage 8 komt dit neer op "alle aangeboden functionaliteiten en vereiste koppelingen".	Dit is correct. We willen de volledige oplossing kunnen toetsen. Daarnaast willen we enkele koppelingen toetsen. Hierbij zullen we ons beperken tot eenmalig hetzelfde type koppeling.
97	Inhoud	E79	Indien "alle aangeboden functionaliteiten en vereiste koppelingen" onderdeel zijn van de Proof of Concept, wat zijn dan de verwachtingen van Opdrachtgever ten aanzien van de doorlooptijd van de Proof of Concept, rekening houdend met de onzekerheid bij derde partijen over beschikbare capaciteit voor het (tijdig) realiseren van een koppeling?	14 weken. Eventuele afhankelijkheden van andere partijen vallen buiten de invloedssfeer van de leverancier en valt dus onder verantwoordelijkheid van de gemeente.
98	Inhoud	E83	Opdrachtgever stelt dat Opdrachtnemer in de SLA inzicht verschaft over o.a. waar de originelen en de backup van het datacenter opgeslagen zijn. Inschrijver stelt deze en dergelijke informatie niet direct beschikbaar in de SLA, maar verwijst vanuit de SLA naar vrij toegankelijke sets van documenten die uitgebreider op deze onderwerpen ingaan. Gaat u akkoord dat dit de invulling van deze eis dekt?	Niet akkoord. De tekst van de vrij toegankelijke sets van documenten kan na ondertekening van de overeenkomst wijzigen zonder dat wij daarvan in kennis worden gesteld. Informatie en afspraken in de SLA liggen vast en bieden daardoor duidelijkheid en meer zekerheid.
99	Inhoud	E85	Inschrijver beschikt over een noodnummer voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk. Dit nummer is buiten de openingstijden van de helpdesk echter alleen te gebruiken voor prio 1 meldingen. Inschrijver acht het namelijk niet wenselijk dat er voor andere meldingen gebruik wordt gemaakt van dit noodnummer. Inschrijver neemt aan dat u hiermee akkoord gaat? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
100	Inhoud	E85	Opdrachtgever stelt dat voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk een storingsdienst/noodnummer beschikbaar dient te zijn. Voor incidenten die direct van invloed zijn op de continuïteit van de dienstverlening, beschikt Inschrijver niet over een noodnummer, maar biedt een (online) servicedesk aan waar Opdrachtgever 24/7 een melding kan doen. Daarnaast monitort Inschrijver de omgeving continue en wordt u genotificeerd wanneer er problemen met de Oplossing zijn. Voldoet Inschrijver daarmee in uw optiek aan dit onderdeel van de gestelde eis? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Nee. Een melding kunnen maken betekent meestal volgende dag of na het weekend actie. Met behulp van een noodnummer kan direct actie gevraagd en geregeld worden.
101	Inhoud	E85	Inzicht meldingen klanten: Wij beschikken over een community platform waar onze klanten samenkomen en veel voorkomende problemen besproken kunnen worden. Inschrijver neemt aan dat op deze manier voldoende wordt voldaan aan uw eis om inzicht te hebben in de meldingen van andere klanten?	Ja.
102	Proces	E86	Betreffende Randvoorwaarden bulletpoint 4: Onze complimenten dat u over een bonus/malus regeling heeft nagedacht en deze heeft opgesteld. Het is echter onze mening dat een dergelijke afspraak niet op deze manier geëit kan worden, maar dat dit in de SLA dient vastgelegd te worden. Door deze regeling zo te eisen, wordt onze inziens onvoldoende flexibiliteit geboden om hierover in gesprek te gaan. Deze eis biedt wat ons betreft een uitstekend uitgangspunt voor kaders om hierover afspraken te maken. Bent u het met ons eens dat deze bonus/malus regeling verder geconcretiseerd wordt tijdens de Proof of Concept waarbij deze eis als uitgangspunt wordt gebruikt?	Wij gaan akkoord met in overleg komen tot versoepeling en/of heroverweging. De uiteindelijk inhoudelijke aanpassing wordt met inachtneming van het verdere verloop van de aanbesteding en in dat kader beschikbaar gemaakte informatie nader aangepast op de details van de voor gunning in aanmerking komende inschrijving bij finalisering na voornemen tot gunning.
103	Inhoud	E86	Hoewel wij het eens zijn met de prioriteitsbepaling van de incidentencategorieën, 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 50 (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. Wilt u voor het bepalen van de prioriteit de tekst aanpassen door deze: "De Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan, Leverancier toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door Leverancier aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Leverancier de Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking." Mocht u het hier niet mee eens zijn, wat zijn de knelpunten die u ervaart?	Akkoord.
104	Inhoud	E86	Deze bonus/malus-regeling komt neer op een aanvullend boetebeleid, waarbij snel forse boetes tot stand komen. De boetes hebben betrekking op de hele maandelijke kosten en kunnen maandelijks ontstaan, terwijl de 'bonus'-regeling over een heel jaar berekend wordt. Wij achten deze bepaling onredelijk eenzijdig, ook omdat opdrachtgever reeds o.b.v. de GIBIT voldoende mogelijkheden leverancier aan zijn afspraken te houden, door opschorting van betaling, ingebrekestelling en eventueel ontbinding van de overeenkomst. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk deze boetebepaling te laten vervallen of om deze op z'n minst te versoepelen.	Wij gaan akkoord met in overleg komen tot versoepeling en/of heroverweging. De uiteindelijk inhoudelijke aanpassing wordt met inachtneming van het verdere verloop van de aanbesteding en in dat kader beschikbaar gemaakte informatie nader aangepast op de details van de voor gunning in aanmerking komende inschrijving bij finalisering na voornemen tot gunning.
105	Inhoud	E86	De reactietijden voor categorie 1 en 2 meldingen zijn zeer kort. Indien zich een dusdanig probleem voordoet is de kans aanzienlijk dat er op dat moment meerdere klanten last van hebben. Het is dan ons inziens niet werkbaar om binnen zo korte tijd op alle klantmeldingen inhoudelijk te reageren. Wij verzoeken u daarom de reactietijden voor categorie 1 en 2 aan te passen naar respectievelijk 1 uur en 2 uur. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. Er wordt niet gevraagd naar inhoudelijke reactie. De reactie kan ook bestaan uit 'melden dat er een groot probleem is en dat er aan gewerkt wordt'.
106	Inhoud	E86	De beschreven bonus/malus regeling is een vergaande bepaling. We hebben als inschrijver zeker geen behoefte om eventueel een bonus te ontvangen maar achten het tegelijkertijd ook niet redelijk om aanvullende boetebepalingen op te nemen. Op basis van de GIBIT heeft opdrachtgever al mogelijkheden inschrijver 'op de vingers te tikken' bij het niet behalen van service levels. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de bonus-malus regeling te schrappen. Graag uw akkoord.	Wij gaan akkoord met in overleg komen tot versoepeling en/of heroverweging. De uiteindelijk inhoudelijke aanpassing wordt met inachtneming van het verdere verloop van de aanbesteding en in dat kader beschikbaar gemaakte informatie nader aangepast op de details van de voor gunning in aanmerking komende inschrijving bij finalisering na voornemen tot gunning.
107	Inhoud	E86	Bij categorie 3 incidenten vraagt u een oplossing in de eerstvolgende reguliere versie. Wij ontwikkelen onze Oplossing Agile op basis van de scrum- methodiek. Dit betekent dat wij iedere drie weken een nieuwe versie van de Oplossing releasen. Leveranciers die software op een meer traditionele manier ontwikkelen, hebben met de bepaling 'een oplossing in de volgende regulier versie' meer tijd om een categorie 3 melding op te lossen. Indien wij een acceptabele work-around bieden voor de afhandeling van een incident, bieden wij een structurele oplossing van de Storing in 54 dagen. Op deze wijze gaat het oplossen van kleine verstoringen (minor incident) niet ten koste van de ontwikkeling van de Oplossing. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.	Nee. De genoemde 24 uur is een groot verschil met de structurele oplossing in 54 dagen. De uiteindelijk inhoudelijke aanpassing wordt met inachtneming van het verdere verloop van de aanbesteding en in dat kader beschikbaar gemaakte informatie nader aangepast op de details van de voor gunning in aanmerking komende inschrijving bij finalisering na voornemen tot gunning.
108	Inhoud	E86	Voor categorie 1 meldingen eist u een work-around binnen 4 uur en een oplossing binnen 8 uur op basis van 24/7. Wanneer zich rond 12 uur middernacht een incident/storing voordoet, zou dit betekenen dat Leverancier voor 4:00 uur 's nachts een work-around dient te realiseren. Dit is voor Inschrijver niet werkbaar. Inschrijver hanteert een functiehersteltijd van 4 uur dat wordt berekend 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.	Akkoord.
109	Inhoud	E86	In eis 86 heeft Opdrachtgever een bonus/malus regeling opgenomen. Dit is een vergaande bepaling. Inschrijver heeft absoluut geen behoefte om eventueel een bonus te ontvangen, maar achten het tegelijkertijd ook niet redelijk om aanvullende boetebepalingen op te nemen. De GIBIT biedt Opdrachtgever al mogelijkheden om inschrijver aan te halen bij het niet voldoen aan service levels. Wij verzoeken u daarom de bonus/malus-regeling te schrappen. Indien u hier niet mee akkoord gaat, zouden wij u graag vragen om een motivering achter de keuze om deze regeling op te nemen.	Wij gaan akkoord met in overleg komen tot versoepeling en/of heroverweging. De uiteindelijk inhoudelijke aanpassing wordt met inachtneming van het verdere verloop van de aanbesteding en in dat kader beschikbaar gemaakte informatie nader aangepast op de details van de voor gunning in aanmerking komende inschrijving bij finalisering na voornemen tot gunning.
110	Inhoud	E87	U eist hier dat de gemeente de mogelijkheid moet hebben om het publiceren van nieuwe releases tegen te houden. Dit is in strijd met eis 50 (De Oplossing wordt geleverd als SaaS). Onze oplossing is een echte SaaS-oplossing, wat betekent dat alle opdrachtgevers gebruikmaken van dezelfde softwareversie die continu en iteratief wordt geüpdatet. U kunt begrijpen dat, gezien de urgentie bij productieverstorende problemen, het onwerkbaar is om 35 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 Terneuzen 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 productieverstorend probleem wordt geïntroduceerd. Wanneer een release onverhoopt toch een productieverstorend 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?	Akkoord.

111	Inhoud	E87	Gezien het feit dat onze oplossing een SaaS-oplossing is, is het mogelijk om op elk willekeurig moment minor verbeteringen door te voeren. Onze ervaring is echter dat opdrachtgevers behoefte hebben aan meer structuur. Daarom brengen wij tweewekelijks releases uit met daarbij een wekelijks vast "herstelmoment" in het geval van een release waar nog bevindingen uit voortvloeien. De releasemomenten van onze oplossing staan dus nu al vast. Hierdoor kan er in de strikteste zin niet worden voldaan aan uw eis om minimaal 2 weken van te voren releasemomenten vast te stellen. Voorziet u bezwaren op bovenstaande werkwijze? En zo ja, welke?	Nee.
112	Inhoud	E87	Bij SaaS gaat de trend juist naar continuous delivery, waarbij incrementele updates met hogere frequentie uitgerold worden. Hierdoor kan ook opdrachtgever sneller over de laatste fixes c.q. verbeteringen beschikken. Het is daarom niet wenselijk om elke update minimaal 2 weken van tevoren aan te kondigen. Wij verzoeken u daarom ermee akkoord te gaan dat deze vooraankondiging alleen van toepassing is op major updates.	Akkoord.
113	Inhoud	E87	U schrijft in deze eis het volgende: "De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen". Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals gebruikelijk bij een SaaS oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere drie weken van een update. Klanten kunnen in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de Update accepteren. Het niet accepteren van een Update door Aanbestedende dienst betekent dat geen van onze klanten de Update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren?	Ja.
114	Inhoud	E87	U geeft aan dat de releasemomenten minimaal 2 weken van de te voren beschikbaar worden gesteld 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.	Akkoord.
115	Juridisch	GIBIT, artikel 0.26, pagina 6:	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.26 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"?	Zie het antwoord op vraag 35.
116	Juridisch	GIBIT, artikel 04.2 i, pagina 9:	Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een herstelkans wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?	Niet akkoord. De overeengekomen einddatum voor de primaire Implementatie is voor ons een zeer belangrijk ijkpunt waar aan vast willen houden.
117	Juridisch	GIBIT, artikel 05.5, pagina 11:	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?	Zie het antwoord op vraag 35.
118	Juridisch	GIBIT, artikel 06.1 sub i	Hier wordt verwezen naar de "ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst [...] in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven Interoperabiliteitsnormen, normen en standaarden". Voor de duidelijkheid stellen we voor het versienummer van de van toepassing zijnde Gemeente ICT-kwaliteitsnormen in de overeenkomst op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 35.
119	Juridisch	GIBIT, artikel 07, pagina 12:	Aangezien het om koppelingen met derde partijen kan gaan en Inschrijver daarvoor niet altijd alle informatie heeft is het niet redelijk de bewijslast bij Inschrijver te leggen. Bovendien is het in alle gevallen (ook als het niet slagen van de ketentest toerekenbaar zou zijn aan Inschrijver) zinnig om met betrokken partijen naar een oplossing te zoeken. Wij stellen daarom voor de eerste zin als volgt aan te passen: 'Indien de in artikel 6.5 bedoelde ketentest niet slaagt, en dit niet aan Leverancier toerekenbaar is, dan: [...]' Stemt u in met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom u dit anders ziet?	Wij nemen aan dat uw vraag en tekstvoorstel betrekking hebben op GIBIT artikel 6, lid 7. Niet akkoord, wij vinden het passend dat gelet op zijn deskundigheid deze bewijslast bij leverancier ligt.
120	Juridisch	GIBIT, artikel 07.5 i, pagina 13:	Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel slechts toepassing vindt als het gaat om een substantiële tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in deze van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?	De drie opties in GIBIT artikel 7, lid 5 geven opdrachtgever veel flexibiliteit in hoe om te gaan met eventuele gebreken welke in hun aard sterk kunnen verschillen. Wij zullen hier passend mee om gaan.
121	Juridisch	GIBIT, artikel 08, pagina 14:	Is Aanbestedende Dienst bereid om deze artikelen van toepassing te laten zijn uitsluitend voor zover zij passend zijn bij de SaaS-dienst?	Niet akkoord.
122	Juridisch	GIBIT, artikel 08.10, pagina 15:	1. Inschrijver is uiteraard bereid om zich in te spannen om interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand te houden, maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'. 2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangesloten) derden betreft en verzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Inschrijver is toe te rekenen / buiten de macht van inschrijver valt'. Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen?	Zie het antwoord op vraag 35.
123	Juridisch	GIBIT, artikel 08.4, pagina 14:	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om de woorden 'zo mogelijk' in te voegen voor de woorden 'tijdig vooraf aangekondigd', zodat er komt te staan: 8.4 Het moment van het verrichten van Onderhoud wordt in onderling overleg bepaald. Uitgangspunt daarbij is dat Onderhoud op zodanige wijze plaatsvindt dat dit minst verstorend is voor de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever. Onderhoud dat verstorend is of kan werken voor de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever wordt bovendien zo mogelijk tijdig vooraf aangekondigd. Is Aanbestedende Dienst daartoe bereid?	Nee.
124	Juridisch	GIBIT, artikel 09.2	In dit artikel is aangegeven dat 30% van de facturatie in aanmerking komt na integrale acceptatie (voor zowel eenmalige als periodieke kosten). Over het feitelijk acceptatieproces zijn in de GIBIT echter geen aanvullende afspraken opgenomen. Om onduidelijkheden te voorkomen in het facturiatiemoment, verzoeken wij u akkoord te gaan met het verzoek om het acceptatieproces af te ronden binnen 30 dagen na de oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving en vervolgens binnen 5 werkdagen hiervan verslag uit te brengen. Wij stellen daarom voor om de derde zin van dit artikel als volgt aan te passen: "Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, 100% bij Acceptatie, waarbij de Acceptatieprocedure binnen 30 dagen na oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving wordt uitgevoerd."	Zie het antwoord op vraag 41.
125	Juridisch	GIBIT, artikel 10.1 iv, pagina 19:	Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om hieraan aan de relevante Wet- en regelgeving te blijven voldoen, echter per geval zullen partijen afspraken maken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Is Aanbestedende Dienst het hiermee eens?	Niet akkoord. Het is voor ons van groot belang dat blijvend wordt voldaan aan wet- en regelgeving. Uitgangspunt in GIBIT 2020 is dat deze verplichting ziet op de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving (en dus niet alle denkbare wetgeving).
126	Juridisch	GIBIT, artikel 10.2, pagina 19:	Op basis van de wet is de hoofdregel dat degene die iets stelt dit ook moet bewijzen. In dit artikel wordt hiervan afgeweken en wordt in het geval dat de Aanbestedende Dienst meent dat een garantie niet wordt nagekomen de bewijslast bij Inschrijver gelegd om te bewijzen dat dit wel het geval is. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet-voldoen aan overeengekomen garanties is het redelijk dat zij ook aantoonbaar dat hieraan niet is voldaan. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?	De bewijslast ligt bij leverancier omdat die vanuit zijn rol en deskundigheid de meest geijkte partij is om te voldoen aan de gevraagde garanties.
127	Juridisch	GIBIT, artikel 13.3 en 13.4, pagina 18:	De aansprakelijkheidsbepaling is disproportioneel en staat niet in verhouding tot de waarde van de overeenkomst. Aanbestedende Dienst is voornemens een samenwerking aan te gaan met een lange looptijd, waardoor de huidige aansprakelijkheidsbeperking onevenredig hoog wordt. Dit is mede op grond van de Gids Proportionaliteit niet aanvaardbaar. In vergelijkbare trajecten wordt deze bepaling daarom doorgaans aangepast naar een beperking die aansluit bij de omvang van de opdracht per jaar. Bent u bereid de maximale aansprakelijkheid te beperken naar een meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan EUR 1.000.000,- gedurende de gehele looptijd? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?	Wij vinden het uitgangspunt dat de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, tegenover de andere partij aansprakelijk is voor de door deze aldus geleden en/of te lijden schade alszins redelijk. Ook bij grote schades voor opdrachtgever. Wij verwachten van leverancier dat hij zijn bedrijfsvoering zo heeft ingericht dat een incident niet direct tot disproportioneel grote schade voor opdrachtnemer zal leiden. Zie de toelichting in de GIBIT waarom schades niet beperkt zijn tot de gehele looptijd.

128	Juridisch	GIBIT, artikel 13.4	Hier staat nu alleen "overige schade", zonder enige limitatieve opsomming. Dat kan in geval van een eventuele schadeclaim tot veel discussie leiden. Wij verzoeken u daarom hier toe te voegen dat het gaat om "directe" schade, ofwel om een opsomming te geven van hetgeen voor schadevergoeding in aanmerking komt.	Zie de toelichting in de GIBIT waarom er geen onderscheid is tussen directe en indirecte schades.
129	Juridisch	GIBIT, artikel 13.4, pagina 20:	Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade als 'overige schade' voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit levert een disproportioneel risico op voor Inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat Inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan: a) de kosten die Aanbestedende Dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; b) 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 dit artikel; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel. d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen. Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?	Niet akkoord. Wij vinden de regeling in de GIBIT welke aansluit op die in de ARBIT allereerst redelijk. Zie de toelichting in de GIBIT waarom er geen onderscheid is tussen directe en indirecte schades.
130	Juridisch	GIBIT, artikel 13.5 sub iv	Een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete kan duidelijk verder gaan dan de in artikel 13.4 vastgelegde maximale aansprakelijkheid. Dit is niet te verzekeren. Wij verzoeken u daarom op artikel 13.5 sub v een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000,- van toepassing te verklaren.	Niet akkoord.
131	Juridisch	GIBIT, artikel 15,3, pagina 22:	De wens om een boete op te nemen op schending van geheimhouding is begrijpelijk, maar de hoogte van deze boete is disproportioneel, te meer omdat niet elke schending even zwaar is. Inschrijver stelt voor ofwel (1) de boete te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 10.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt, danwel (2) dat de boete pas opleidbaar is, indien deze schending door een bevoegde rechter is vastgesteld. Kunt u hiermee instemmen en aangeven welke optie uw voorkeur heeft?	Niet akkoord. Het genoemde bedrag is slechts een maximum en wij zien niet in waarom dat bedrag op voorhand al zouden moeten beperken. U mag van ons verwachten dat wij hier prudent mee omgaan.
132	Juridisch	GIBIT, artikel 16.2, pagina 22:	Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht van deze hostingpartij tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft geen invloed op de contractafspraken tussen inschrijver en de hostingpartij van de inschrijver.
133	Juridisch	GIBIT, artikel 17.3, pagina 23:	Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen wil Inschrijver aangeven dat er geen sprake is van maatwerk en dat Aanbestedende Dienst een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst zal krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentiebaar. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?	Ja.
134	Juridisch	GIBIT, artikel 17.4, pagina 23:	Kunt u - ter voorkoming van misverstanden - bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogramma's als bedoeld in dit artikel geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst? Indien u een andere mening bent toegedaan, kunt u toelichten op welke Programma's u dit artikel van toepassing acht?	Ja.
135	Juridisch	GIBIT, artikel 20, pagina 26:	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."	Niet akkoord. Er is geen reden voor aanvulling van de GIBIT. Maar opdrachtgever hanteert wel het uitgangspunt, dat daadwerkelijk verschuldigde vergoedingen die (reeds) betaald zijn, niet teruggevorderd zullen worden.
136	Juridisch	GIBIT, artikel 20.11, pagina 28:	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."	Nee. Het artikel zoals vastgelegd in de GIBIT, en (overigens) nader toegelicht middels de daarop betrekking hebbende (algemeen bekende) 'GIBIT - Artikelgewijze toelichting', is naar de mening van opdrachtgever redelijk en billijk. Het is niet nodig en niet wenselijk om op dit onderdeel af te wijken. Opdrachtgever zal (wel) in redelijkheid met de betreffende bepaling omgaan, en in het voorkomend geval een en ander afdoende motiveren.
137	Juridisch	GIBIT, artikel 21, pagina 29:	Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/controleren, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter vele klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Inschrijver stelt voor om dit op te lossen door middel van het overleggen van een certificering. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Het VNG heeft inmiddels ook haar begrip getoond voor dit bezwaar en heeft een dergelijke bepaling (en toelichting) ook in de standaard-verwerkersovereenkomst voor gemeenten opgenomen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Ja.
138	Juridisch	GIBIT, artikel 22.9, pagina 30:	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."	Wij zien de ratio niet in van de voorgestelde wijziging en die periode van drie maanden. Niet akkoord.
139	Inhoud	W02.C	Kunt u bij C. een praktijkvoorbeeld geven? Het is ons nog niet helemaal duidelijk wat u bedoelt.	In ons huidige systeem is het mogelijk op basis van een kenmerk zaken te routeren naar een specifieke behandelgroep. Soms wil je dat dat de defaultwaarde is. Dat kenmerk wil je dan vooraf al ingeven. Het is onnozelen dat de postkamer dat dan handmatig bij elke zaak van dat type moet invullen.
140	Inhoud	W06	U geeft aan dat u gebruik maakt van een eigen studio en registraties maakt die soms groter zijn dan 1 GB. Bij het uitvragen van een SaaS-oplossing is bijvoorbeeld cloudopslag een belangrijk onderdeel voor het vaststellen van de prijs. Inschrijver verzoekt u in het kader van een gelijk speelveld om aan te geven hoeveel opslagruimte u per jaar verwacht nodig te hebben gedurende de gehele overeenkomst.	Navraag bij onze huidige leverancier levert op dat we dit jaar 88 Gigabyte aan opslag zijn gegroeid. We gaan niet uit van een datamigratie vanuit ons huidige systeem. Wij willen u erop wijzen dat wij een prijs per inwoner uitvragen. Zie ook vraag 33.
141	Inhoud	W06.A	Welke applicatie gebruikt u voor video's vanuit de studio? En voor WRO bestandset?	Video's vanuit de studio worden in de applicatie Xplit gemaakt/bewerkt. Het gaat hier om het opslaan van video's in mp4-bestand, die soms groter dan 1GB zijn. Het gaat dus in dit geval vooral om het archiveren van grote videobestanden, en niet om de applicatie te koppelen met het zaaksysteem. Wro-bestandset worden gebruikt in RX.Zone. Deze bestandsets worden geëxporteerd naar een ZIP-file en opgeslagen in het zaaksysteem.
142	Inhoud	W06.D	Bedoelt u bij D met 'snel inzicht krijgen in documenten' dat u snel ziet wat de inhoud van een bestand is, of bedoelt u met inzicht dat u overzicht blijft behouden bij meerdere documenten in een zaak?	Beide.
143	Inhoud	W07A	U geeft aan dat u wilt sturen op zaken die door welke reden dan ook niet gearchieveerd worden. De resultaat- en besluittypen binnen onze Oplossing zorgen automatisch voor een correcte archivering. Wilt u aan de hand van een (praktijk)voorbeeld aangeven waar u precies op wilt sturen in deze vraagstelling?	In ons huidige systeem gaat 90 dagen na afronding van de zaak de archiefperiode automatisch in. Dan ondergaat de zaak een aantal automatische handelingen (samenvatting van de data wordt gemaakt, zaak gaat "op slot") en de zaak wordt overgezet van DMS naar RMA. Soms gaat er iets mis in dit proces en komt een zaak niet in het RMA en gaat zogezegd de archivering niet "in". Als er in uw oplossing nooit iets mis gaat in dit proces, dan zien wij daar graag een garantie op.
144	Inhoud	W07F	In vraag F van deze wens dienen we te beschrijven in welke mate de Oplossing toekomstbestendig is met betrekking tot de toekomstige wettelijke verplichting voor de gemeente om aan te sluiten op PLOOI. In eis A3 geeft u aan dat alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. Deze wens heeft echter betrekking op toekomstige ontwikkelingen, waarvan Inschrijver op het moment van inschrijving geen reële kostenindicatie kan afgeven. Inschrijver neemt dan ook aan dat u hier uitsluitend een beschrijving van de toekomstige ontwikkelingen verwacht die geen onderdeel uitmaken van de aanbidding?	Akkoord.

145	Inhoud	W08	U benoemt "Sjablonen helpen gebruikers om op B1-niveau te schrijven.". Hoe ziet u dat concreet voor zich?	Het gebruik van sjablonen (die al in B1 zijn aangemaakt) zorgt ervoor dat gebruikers niet zelf bij elke zaak teksten moeten verzinnen (die dan mogelijk niet op B1-niveau zijn).
146	Inhoud	W08D	Inschrijver beschikt over een oplossing voor digitaal ondertekenen binnen de Oplossing én over de mogelijkheid om te koppelen met additionele software. In eis A3 geeft u aan dat alle in de offerte opgenomen onderdelen zijn gedekt in het prijsjabloon. Om eventuele onduidelijkheden te voorkomen, verzoekt inschrijver u om te bevestigen dat u hier alleen een beschrijving wenst van de werkende koppelingen en dat slechts één oplossing voor digitaal ondertekenen deel uitmaakt van de aanbidding.	Ja, dat klopt.
147	Inhoud	W11.C	Wat verstaat u onder 'niet-afleverbare formulieren'? Kunt u hierbij een praktijkvoorbeeld noemen?	Bij ons huidige zaakstelsel is het wel voorgekomen dat het formulier op de website gewoon functioneerde terwijl de ontvangende kant van het zaakstelsel niet "up" was. Wanneer formulieren dan niet in een wachtrij of iets dergelijks geplaatst worden, "verdwenen" ze. Dat levert uiteraard een vervelende situatie voor klant en gemeente op. Dat moet worden voorkomen.
148	Inhoud	W14C	In deze wens vraagt u naar de mogelijkheden voor het bestuurlijke besluitvorming proces binnen de Oplossing. Daarnaast dienen de additionele kansen en oplossingen voor de raad, college en griffie te worden beschreven. Wenst u deze processen ook in de Oplossing onder te brengen en zo ja, dienen de kosten voor deze additionele kansen mee te worden genomen in het aanbod? Graag uw verduidelijking.	Dat is afhankelijk van wat u aan kunt bieden. Uitgangspunt daarbij is dat we er op vooruit willen gaan ten opzichte van de huidige situatie. Als u additionele kansen en oplossingen kunt bieden, vernemen wij graag wat hiervoor de kosten zijn (apart en dus niet in de totaalprijs). Door deze kosten apart in beeld te brengen, hopen wij ook een goede vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende aanbieders.
149	Inhoud	W14C	In deze wens geeft u aan dat gewenst is om het gehele proces voor bestuurlijke besluitvorming in één Oplossing te kunnen afhandelen, eventueel in combinatie met een specifieke vergaderoplossing/vergaderapp of koppelen met Notubox. In eis 74 eist u echter een koppeling met eBesluitvormingsa op basis van Zaak- en Documentservices. Inschrijver neemt aan dat wanneer zij het gehele proces voor bestuurlijke besluitvorming binnen haar zaakstelsel onderbrengt dat hiermee de gewenste koppeling met eBesluitvorming komt te vervallen en dat alleen de koppeling Notubox gewenst wordt?	Het is zo opgenomen om een verlies aan functionaliteit te voorkomen. Het is immers een wens (14) om het gehele bestuurlijke besluitvormingsproces via het zaakstelsel te laten verlopen. Maar wanneer de winnende inschrijver dat niet kan invullen, is dit het fall-backscenario. Een koppeling met eBesluitvorming is dan nodig om handmatige archivering van besluiten te voorkomen.
150	Inhoud	W17	We willen u vragen om subvraag 17.C te schrappen om de kwalitatieve vragen ook echt om de kwaliteit te laten gaan en niet om de prijs. U vraagt immers op het prijsblad al de prijs per trainee per rol uit.	Wij schrappen subvraag 17.C.
151	Inhoud	W17	U vraagt hier per opleiding een indicatie van de kosten. U vraagt ook in het prijzenblad inzage in de kosten van de trainingen. Kunt u aangeven welke indicatie van kosten u hier verwacht? Zijn dit eventuele additionele trainingskosten?	Wij schrappen subvraag 17.C.
152	Inhoud	W17	U geeft hier aan dat de oplossing op 1 december 2022 geïmplementeerd moet zijn. Klopt het dat dit een fatale en "hard geëiste" opleverdatum is?	Ja, dat klopt.
153	Inhoud	W17	In deze wens spreekt u over 245 eindgebruikers, 2 postmedewerkers, 4 DIV's, 3 functioneel beheerders, 10 medewerkers KCC, 10 superusers. Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Hoeveel gebruikers (zogenaamde named accounts) gaan namens de Aanbestedende dienst daadwerkelijk gebruik maken van de oplossing?	In het huidige zaakstelsel zijn er 241 useraccounts. Wij willen u erop wijzen dat wij een prijs per inwoner uitvragen. Het is niet toegestaan om in te schrijven met een licentie op basis van het aantal gebruikers. Zie ook vraag 33.
154	Inhoud	W17C	Inschrijver dient per opleiding een indicatie te geven van de kosten. In het prijzenblad vraagt u om een prijs per trainee af te geven. Inschrijver neemt aan dat zij de prijzen voor trainingen in het prijzenblad dient op te nemen, aangezien deze wens een kwalitatief gunningscriterium betreft. Wij verzoeken u dan ook met klem de prijs geen onderdeel te laten zijn bij de beoordeling van kwaliteit zodat uw beoordeling zo transparant en objectief mogelijk uitgevoerd kan worden.	Wij schrappen subvraag 17.C.
155	Proces	W18	We willen u er op wijzen dat 2 A4 zorgt voor een erg summier projectplan in verhouding tot uw uitvraag. In de veronderstelling dat iedere leverancier streeft naar een zo kort en bondig mogelijk implementatieplan: kunt u het maximale aantal A4 laten vervallen?	Wij verhogen het maximaal aantal A4 per wens naar 4. Dat is exclusief screenshots. Voor wens 18 geldt een maximum van 6 A4.
156	Inhoud	W18	Voor het schrijven van een plan van aanpak voor de implementatie stelt u maximaal 2 pagina's beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen is het niet mogelijk om een kwalitatief goed plan van aanpak te schrijven in maximaal 2 pagina's. In eis 72 vraagt u om een plan van aanpak aan te leveren bij aanvang van de PoC. Gezien het aantal wensen stellen wij voor om ten aanzien van wens 18 de implementatiestrategie te beschrijven in 4 pagina's A4 zodat u een goede algehele indruk krijgt van de aanpak van de leverancier. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om het aantal pagina's voor wens 18 te verruimen naar 12 pagina's.	Wij verhogen het maximaal aantal A4 per wens naar 4. Dat is exclusief screenshots. Voor wens 18 geldt een maximum van 6 A4.
157	Inhoud	W20.D	We willen u vragen om in subvraag 20.D het gedeelte over de kosten van de uitwerking te schrappen om de kwalitatieve vragen ook echt om de kwaliteit te laten gaan en niet om de prijs.	Wij schrappen subvraag 20.D.