

**Tweede Nota van inlichtingen aanbesteding Implementatie en Beheer CRM met Microsoft Dynamics 365
dd. 13 augustus 2021**

Onderstaand treft u de antwoorden aan op de tot en met 9 augustus 2021 gestelde vragen (in deze NVI zijn tevens de eerder gestelde vragen en gegeven antwoorden opgenomen 1 t/m 61).

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Platformkeuze	VNG publiceert deze uitvraag over de implementatie en beheer van CRM oplossing. Hierbij wordt al uit gegaan van MS Dynamics 365. In de stukken staat dat deze licenties reeds in bezit zijn van VNG. Kunt u mij helpen om te begrijpen hoe deze keuze is gemaakt, welke argumenten hiervoor van belang zijn geweest en waarom hiervoor geen uitvraag aan de markt is gedaan?	Uw constatering dat VNG reeds beschikt over de gebruiksrechten van Microsoft Dynamics 365 is correct. De inkoop van de gebruiksrechten voor Microsoft Dynamics 365 heeft reeds – als afzonderlijk inkooptraject – plaatsgevonden en valt buiten de scope van de onderhavige aanbestedingsprocedure. De inkoop van de gebruiksrechten viel onder de raamovereenkomst die VNG – na een Europese aanbestedingsprocedure – in 2016 heeft gesloten met Valid IT Consultancy BV. De waarde van de gebruiksrechten valt bovendien ruimschoots beneden het drempelbedrag voor Europese aanbestedingen (EUR 214.000,-).
2	Inhoud	Beschrijvend document algemene vraag	Is het team wat vanuit VNG betrokken is bij de CRM implementatie bekend met Agile/Scrum implementatiemethode?	Ja
3	Inhoud	Bijlage 3 Formulier indienen kerncompetenties	U geeft aan dat de referentie diensten moet betreffen die n juni 2018 zijn gepleegd en die op sluitingsdatum van deze aanbesteding minimaal zes (6) maanden lopen. Welke exacte datum bedoelt u met 'sluitingsdatum van deze aanbesteding'? Is dat de datum van indienen van de offerte?	Correct, dat is de uiterste datum waarop de inschrijving binnen moet zijn: 24 augustus 2021.
4	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG Totaaloverzicht	Bij onderdeel D wenst u inzage in de structurele jaarlijkse kosten. Deze kosten zouden terug moeten komen in het totaal overzicht. U geeft in het beschrijvend document aan dat u het aantal users gaat ophogen. Is het de bedoeling dat die ophoging in dit totaaloverzicht wordt opgenomen (en dus hogere kosten bij opschalen van aantal gebruikers)?	• Voor jaar 1 dient u voor de prijsopgave in het prijzenblad uit te gaan van: 30 gebruikers • Voor jaar 2: 75 gebruikers • En voor jaar 3 tot en met jaar 6: 150 gebruikers.
5	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG B	De jaarlijkse kosten lijken niet door te rekenen in de totalen en dus ook niet bij de totale inschrijfprijs. Is de excel correct op dat punt?	In de cellen G125 t/m G130 dient u zelf de kosten op te geven die herleidbaar zijn naar hetgeen u heeft opgegeven onder onderdeel D. De jaarlijkse kosten en de eenmalige kosten leiden tot uw inschrijfprijs.
6	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG B	Interpreteren we het goed dat we hier van 30 gebruikers uit moeten gaan?	Zie ons antwoord op vraagnummer 4
7	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG A1 en A2	Is het correct dat we zelf in kolom G de formules moeten ingeven voor het totaal op die rij in de excel?	U kunt indien gewenst in cellen G24 t/m G32 (en eventueel meer indien u meer regels nodig heeft) formules invoegen. De prijs per regel dient in ieder geval herleidbaar te zijn naar uw tarieven en de opgegeven dagen (ook uit uw plan van aanpak).
8	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen O32	Mogen wij hier aan toevoegen 'voor zover leverancier hier grip op heeft'? Deels is er bij applicatiebeschikbaarheid afhankelijkheid van Microsoft als leverancier van de cloud licenties.	De toevoeging "voor zover dit in de invloedssfeer van leverancier ligt" is akkoord.

9	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen O11	Mogen wij er vanuit gaan dat uw ICT leverancier de benodigde ICT middelen beschikbaar en bekend is met de cloud oplossingen van Microsoft?	Ja
10	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen O3	Microsoft cloudlicenties en opslag vallen buiten scope van de aanbidding. In hoeverre is deze must have van toepassing op ons als leverancier?	Bedoeld is hier dat leverancier tijdig bij VNG dient aan te geven wat de benodigde capaciteit is.
11	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen O2	Microsoft cloudlicenties en opslag vallen buiten scope van de aanbidding. In hoeverre is deze must have van toepassing op ons als leverancier?	Bedoeld is hier dat leverancier tijdig bij VNG dient aan te geven wat de benodigde capaciteit is.
12	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen I14	MB-200 is expired en vervangen door PL-200. Mogen wij MB-200 derhalve lezen als PL-200?	Ja
13	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen P4	Microsoft past encryptie in rest toe op alle SaaS diensten. Voldoen wij hiermee aan deze Must have?	Ja, mits u hier bij implementatie en beheer geen wijzigingen in aanbrengt en dit ook geldt voor aanvullende door uw aangeboden diensten.
14	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen N3	Doelt u hier op een ontwikkelomgeving bij ons als leverancier? Of op een mogelijke andere omgeving?	Het betreft hier alle overige omgevingen die nodig zijn voor de implementatie, hierbij kan bijvoorbeeld ook gedacht worden aan een aparte migratie omgeving etc.
15	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen F21	Wat bedoelt u met 'Controle aantal raadsleden = even'?	Dat alle raadsleden bij elkaar opgeteld op een even getal moeten uitkomen.
16	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen F16	Op welke wijze (functioneel) wenst u de signalering in de oplossing terug te zien?	Via bijvoorbeeld een rapport.
17	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen F13	U geeft aan in het beschrijvend document dat u beschikt over Dynamics (Sales) licenties en dat deze derhalve buiten scope vallen. Mogen wij er in diezelfde context vanuit gaan dat u eveneens over Power Apps Portals licenties beschikt?	Ja
18	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen F9	Bedoelt u hier bijlage 4b Databeschrijving in plaats van bijlage 2?	Ja, dat is correct
19	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen - F8	Bedoelt u hier bijlage 4c CRM Perspectieven in plaats van bijlage 1?	Ja, dat is correct
20	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen - F6	Vanuit welke context mag iemand een organisatie wel zien en een contactersoon niet? Op welke manier voorkomt u in de huidige situatie dat dubbele registraties van contactpersonen in het systeem voorkomen?	Sommige contactpersonen willen we voor de organisatie kunnen afschermen. Die gegevens mogen dan alleen gebruikers met bepaalde rechten zien. Ontdubbeling zou op een andere manier moeten worden opgelost, bv middels een melding bij een beheerder of een rapportage.
21	Contract	Concept Verwerkersovereenkomst VNG 6,1	Leverancier is van mening dat deze bepaling vragen oproept over verminking en verlies van Persoonsgegevens. Wij stellen daarom voor de redactie van artikel 6.1 aan te vullen met: "In aanvulling daarop komen partijen overeen dat de aansprakelijkheid van de Verwerker voor verminking, verlies en vernietiging van Persoonsgegevens, in verband met deze Verwerkersovereenkomst is beperkt tot het vergoeden van aan de Verwerker toerekenbare directe schade. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	Verminking, verlies en vernietiging van data kan een datalek (en daarmee een schending van de AVG) zijn, maar dat hoeft niet. De aansprakelijkheid voor verminking, verlies en vernietiging is opgenomen in artikel 13.4 van de GIBIT 2020 en is gemaximeerd. Daar waar verminking of verlies of vernietiging van data een datalek oplevert, geldt het gestelde in de Verwerkersovereenkomst, die verwijst naar artikel 13.4 van de GIBIT. De aansprakelijkheid hiervoor is gelimiteerd.
22	Contract	Concept Overeenkomst VNG 11	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is?	Het staat inschrijver vrij om bij het voldoen aan hetgeen gevraagd is in de aanbestedingsstukken additionele software in te zetten of maatwerk te ontwikkelen (bijvoorbeeld voor koppelingen). Indien inschrijver dit doet is dit artikel van toepassing.

23	Contract	Concept Overeenkomst VNG 8	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is? Licenties worden, zoals wij hebben begrepen, door Opdrachtgever zelf aangeschaft / zijn inmiddels aangeschaft.	Zie ons antwoord op vraagnummer 22
24	Contract	Concept Overeenkomst VNG 5,2	Wij willen benadrukken dat de implementatie alleen succesvol kan zijn als Leverancier kan rekenen op volledige en tijdige medewerking van Opdrachtgever. Indien dat dit het geval is kan Leverancier niet instaan voor de uiterlijke einddatum van de implementatie als aangegeven in dit artikel 5.2.	Akkoord
25	Contract	Concept Overeenkomst VNG 4,6	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is? Licenties worden, zoals wij hebben begrepen, door Opdrachtgever zelf aangeschaft / zijn inmiddels aangeschaft.	Zie ons antwoord op vraagnummer 22
26	Contract	Concept Overeenkomst VNG 3,1	Kunt u bevestigen dat deze normen zullen worden kenbaar gemaakt door Opdrachtgever, zodat voorafgaand aan de gunning door Leverancier kan worden beoordeeld of deze kunnen worden nagekomen ?	Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing.
27	Contract	Concept Overeenkomst VNG 2,2	Garanties en de gevolgen van garanties zijn niet wettelijk bepaald. In deze setting (deze aanbesteding) zal Leverancier enkel diensten verlenen. Opdrachtgever zal zich daarvoor inspannen (zoals van een vakbekwaam ICT leverancier mag worden verwacht) maar daarvoor is geen garantie af te geven, gericht op een bepaald resultaat waarbij Leverancier bij het niet behalen van het resultaat direct in verzuim is. Kunt u ermee instemmen om expliciet te maken dat indien de garanties onder deze aanbesteding niet worden nagekomen, Leverancier een redelijke termijn wordt gegund alsnog aan de verplichting te voldoen?	Dit is akkoord
28	Juridisch	GIBIT 2020 20,11	Bent u akkoord om de volgende bepaling op te nemen in de overeenkomst? "In afwijking van artikel 20.11 GIBIT komen partijen overeen dat Opdrachtgever de Overeenkomst niet kan ontbinden wegens het enkele feit dat sprake is van een fusie, splitsing of overname van Leverancier, behalve wanneer dit wezenlijke aanpassingen in de uitvoering van de Overeenkomst meebrengt."	De fusie, splitsing of overname is geregeld in artikel 20.11 V, hierin wordt geregeld dat bij een ' ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Leverancier die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt.'. Een reden kan zijn dat de wijziging in zeggenschap een wezenlijke aanpassing inhoudt van de Overeenkomst. Dit wordt niet aangepast.
29	Juridisch	GIBIT 2020 17,4	We zullen onder deze opdracht geen Maatwerkprogrammatuur ter beschikking stellen. Kunt u dit bevestigen?	Zie ons antwoord op vraagnummer 22
30	Juridisch	GIBIT 2020 15,5	"Een boete van 4x de Vergoeding en maximaal € 50.000 per overtreding vinden wij buitenproportioneel hoog, zeker als Leverancier maatregelen heeft genomen om de gevolgen te beperken. Wij willen u daarom vragen om artikel 15.5 als volgt aan te passen: Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 15.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per overtreding met een maximum van € 50.000. Kunt u hiermee akkoord gaan?"	Dit artikel regelt hoe omgegaan wordt met een schending van de geheimhoudingsverplichting. De boete daarvoor is 50.000 euro per overtreding, samenhangende overtredingen zijn 1 overtreding. Daarnaast geldt dat eventuele geleden schade kan worden verhaald volgens artikel 13. De hoogte van boete voor schending geheimhoudingsplicht is zodanig dat het aantrekkelijker is zich aan de geheimhoudingsplicht te houden. Dit wordt niet aangepast.

31	Juridisch	GIBIT 2020 13.5 sub iv	Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid een deze bepaling te laten vervallen, waarmede de aansprakelijkheidslimiet als bedoeld in artikel 13.4 op deze situatie van toepassing is? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	Dit zijn boetes door een toezichthouder oplegd. De boete wordt doorgelegd naar de leverancier indien en voor zover de leverancier (deels) toerekenbaar tekort is gekomen en daardoor een boete is opgelegd. Bijvoorbeeld voor een schending van de AVG / Verwerkersovereenkomst. Omdat de hoogte van de boete niet van te voren is te overzien en het aandeel daarin voor leverancier, is deze aansprakelijkheid niet gelimiteerd.
32	Juridisch	GIBIT 2020 13.5 sub iii	Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid een deze bepaling te laten vervallen? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet? Immers deze aanbesteding betreft dienstverlening en geen levering van licenties.	Deze uitsluiting van limitering aansprakelijkheid is opgenomen omdat de kosten gemoeid met o.a. rechtszaken over intellectuele eigendomsrechten hoog zijn, kan geen limitering worden opgenomen.
33	Juridisch	GIBIT 2020 13.3 en 13.4	Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt (1x tot 2x de Jaarvergoeding per jaar) zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid buiten proportioneel hoog is. Bent u bereid om dit bedrag (ook met betrekking tot zaakschade (zie artikel 13.3) te verlagen naar € 500.000 per jaar? Bent u voorts bereid de aansprakelijkheid, zoals te doen gebruikelijk in de branch, te beperken tot directe schade en daarmee indirecte schade uit te sluiten? Mocht u daartoe niet bereid zijn, kunt u motiveren waarom en uw antwoord op beide verzoeken afzonderlijk geven?	We stellen voor de aansprakelijkheid in lijn te brengen met de gevraagde verzekering: Artikel 13.3 blijft ongewijzigd. Artikel 13.4 wordt als volgt aangepast. De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis tot een maximum van € 1.250.000. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tien maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen) tot een maximum van € 2.500.000. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De wetgever maakt geen onderscheid tussen directe en indirecte schade, in de GIBIT wordt dat ook niet gedaan. Dit wordt niet aangepast.
34	Juridisch	GIBIT 2020 8.12 ii)	Een update of upgrade heeft vaak een goede reden; het is daarom ook in het belang van Opdrachtgever om niet te lang te wachten met een update/upgrade. Bent u bereid overeen te komen dat u maximaal 6 maanden mag achterlopen met het in gebruik nemen van een update of upgrade? Het beheer kan aanzienlijk verzwaard worden indien met een veel langere termijn wordt gewerkt.	Dit is akkoord, de kosten die VNG moeten maken bij upgrades/updates worden geacht inbegrepen te zijn in de jaarlijkse beheerkosten.
35	Juridisch	GIBIT 2020 "8.10, 10.1 en 19.2"	Garanties en de gevolgen van garanties zijn niet wettelijk bepaald. In deze setting (deze aanbesteding) zal Leverancier enkel diensten verlenen. Opdrachtgever zal zich daarvoor inspannen (zoals van een vakbekwaam ICT leverancier mag worden verwacht) maar daarvoor is geen garantie af te geven, gericht op een bepaald resultaat waarbij Leverancier bij het niet behalen van het resultaat direct in verzuim is. Kunt u ermee instemmen om expliciet te maken dat indien de garanties onder deze aanbesteding niet worden nagekomen, Leverancier een redelijke termijn wordt gegund alsnog aan de verplichting te voldoen?	Dit is akkoord

36	Juridisch	GIBIT 2020 7	"In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij zouden graag de afspraken hierover SMART vast willen leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen. Kunt u hiermee akkoord gaan? a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag. b. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert. c. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd."	Dit akkoord, waarbij uitgegaan wordt van 30 werkdagen.
37	Juridisch	GIBIT 2020 6.4, 6.5	Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is om te toetsen in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?	De opdrachtgever toetst na Implementatie of de ICT Prestatie voldoet aan de gestelde eisen. In artikel 6.6. staan de verantwoordelijkheden van partijen bij het uitvoeren van de ketentest.
38	Juridisch	GIBIT 2020 6,2	Preventieve testen worden niet altijd uitgevoerd op de omgeving van Inschrijver, zoals dit artikel vereist. Dit kan worden afgestemd / gespecificeerd in de Overeenkomst. Wij stellen daarom voor om de volgende zin te laten vervallen: "Deze testen worden uitgevoerd op een omgeving van Leverancier." Kunt u hiermee akkoord gaan?	Het is akkoord om dit nader af te stemmen.
39	Juridisch	GIBIT 2020 6,1	Kunt u specificeren aan welke Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen de ICT Prestatie moet voldoen?	Zie ons antwoord op vraagnummer 26
40	Juridisch	GIBIT 2020 1,26	"Bent u bereid overeen te komen dat dit artikel luidt: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier.""?"	De formulering van dit artikel met de verwijzing naar artikel 3 (meer specifiek 3.5) houdt in dat in dit verband ' bekend was [...] behoorde te zijn' betekent dat de leverancier uit kan gaan van de informatie zoals beschikbaar gesteld in de aanbesteding.
41	Inhoud	Beschrijvend Document - 4.1.3.4 Plan van aanpak - Change management	Inschrijver begrijpt het belang van goed Change management voor de organisatie van Aanbestedende Dienst. Om een goede beantwoording te garanderen en een eerlijk speelveld te houden voor alle Inschrijvers wil Inschrijver graag weten wat de ervaringen zijn van Aanbestedende dienst met Change management. Kunt u dit toelichten?	De VNG heeft verschillende systemen in huis die niet of nauwelijks gebruikt worden omdat onze gebruikers een alternatief hebben om dat ze dat makkelijker vinden of daar bekend mee zijn. We willen graag een duidelijke strategie zodat wij vanaf het begin onze gebruikers goed kunnen faciliteren en kunnen aanmoedigen van dit nieuwe systeem gebruik te maken en niet zelf nog met eigen CRM systemen blijven werken of Excellijstjes aanleggen. Dat is een belangrijk onderdeel van dit project.

42	Inhoud	Beschrijvend Document – 1.4 Aanleiding, doel en globale beschrijving van de opdracht	“Kengetallen De huidige situatie kent de volgende gebruikers: • De eerste twee jaren zal sprake zijn van een beperkt aantal gebruikers (in jaar één 30 gebruikers en jaar twee 75 gebruikers) • Vanaf jaar 3 150 gebruikers met groeimogelijkheden bij succesvolle adoptie • Er zijn minimaal twee functioneel beheerders” De looptijd van deze opdracht is als volgt beschreven: “De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 2 jaar te rekenen vanaf het moment van ondertekening door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na het verstrijken van de initiële looptijd heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid deze Overeenkomst onder dezelfde condities tot maximaal 3 maal toe te verlengen met een periode van 2 jaar.” Inschrijver neemt aan dat de 75 laatste gebruikers pas worden toegevoegd na 1e verlenging van het contract. Kunt u dit bevestigen? Daarnaast is Inschrijver benieuwd naar uw beweegredenen voor deze looptijd. Is Aanbestedende dienst zich ervan bewust dat door deze manier van werken de mogelijkheid bestaat dat 75 gebruikers binnen twee jaar opnieuw geadopteerd moeten worden, met alle bijkomende kosten?	Het toevoegen van gebruikers staat los van contractuele verlengingen. Dit is afhankelijk van hoe snel we het systeem kunnen uitbreiden naar andere afdelingen.
43	Inhoud	Beschrijvend Document - 2.3.19 Geldigheidsduur	“De Inschrijving dient minimaal 180 dagen geldig te zijn, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van indiening.” In de op TenderNed gepubliceerde Aankondiging wordt een gestanddoeningstermijn van 6 maanden genoemd. Dit komt niet (geheel) met elkaar overeen. Inschrijver neemt aan dat de in het Beschrijvend Document genoemde gestanddoeningstermijn juist en leidend is. Is dit juist?	Dit is juist, de Inschrijving dient minimaal 180 dagen geldig te zijn, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van indiening.
44	Inhoud	Beschrijvend Document – 1.4 Aanleiding, doel en globale beschrijving van de opdracht	“Kengetallen De huidige situatie kent de volgende gebruikers: • De eerste twee jaren zal sprake zijn van een beperkt aantal gebruikers (in jaar één 30 gebruikers en jaar twee 75 gebruikers) • Vanaf jaar 3 150 gebruikers met groeimogelijkheden bij succesvolle adoptie • Er zijn minimaal twee functioneel beheerders” Inschrijver is niet duidelijk wat hiervoor de reden kan zijn. Kunt u toelichten waar deze toename uit voort komt en van welk systeem de later toegevoegde gebruikers gebruik maken zolang zij (nog) geen gebruik maken van Microsoft Dynamics 365?	We breiden het gebruik van het systeem langzamerhand uit naar meer en meer afdelingen. We beginnen met de afdeling(en) waarvoor contactgegevens een essentiële rol spelen bij hun dagelijks werk.

45	Inhoud	Beschrijvend Document – 1.4 Aanleiding, doel en globale beschrijving van de opdracht	“De verwerving richt zich op: 1. Het implementeren van Microsoft Dynamics 365 inclusief: • Detailleren en uitvoeren van een plan van aanpak waarin opgenomen: [...] b. Realiseren van een aantal rapportages zoals vastgelegd in het PVE rapportages”. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken welke rapportages hier bedoeld worden?	Dat willen we graag samen met de leverancier afstemmen. Na gunning zullen we hier een stelpost voor afspreken op basis van de ervaring van de leverancier. U hoeft het maken van rapporten niet aan te bieden in uw prijsopgave in bijlage 5 bij uw Inschrijving.
46	Proces	Beschrijvend Document – 2.3.3 Voorbehoud	“De Aanbestedende dienst behoudt zich zonder meer het recht voor en zonder tot enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, om: - De procedure tussentijds om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk op te schorten of af te breken. ... - De gunningbeslissing in te trekken en/of te herzien; - De opdracht niet te gunnen...” In de herziene versie van de Gids Proportionaliteit (2e herziening januari 2020) wordt in Voorschrift 3.8B aangegeven dat het disproportioneel is om op voorhand een tenderkostenvergoeding bij een intrekking van een aanbestedingsprocedure uit te sluiten. Inschrijver verzoekt u daarom ook om deze paragraaf in lijn met de Gids Proportionaliteit als volgt aan te passen: "Indien Aanbestedende dienst besluit om de aanbesteding geheel en/of definitief te stoppen wordt door de Aanbestedende dienst een afweging gemaakt of tenderkosten worden vergoed en zo ja, welk bedrag er betaald dient te worden, afhankelijk van de aard van de aanbesteding, de gemaakte kosten en de redenen van intrekking." Is dit akkoord? Zo nee, waarom wijkt u af van hetgeen voorgeschreven in de Gids Proportionaliteit?	Een reden om geen tenderkosten vergoeding te geven is: <i>wanneer geen sprake is van een extreme inspanning in het kader van de EMVI (BPKV), maar van een normale inspanning (bijvoorbeeld op basis van een standaard uitvraag/bestek) en ook geen sprake is van uitvoering van een gedeelte van de geplaatste opdracht om de inschrijving te kunnen indienen, zal er geen sprake zijn van een tenderkostenvergoeding</i>; Deze schuingedrukte tekst komt uit de Handreiking Tenderkostenvergoeding. Wel zijn we bereid om, uitsluitend indien sprake is het terugtrekken van de aanbesteding, aan partijen die een presentatie hebben gegeven een vergoeding te betalen van 1.500 Euro exclusief BTW.
47	Proces	Beschrijvend Document – 3.3.1 Geschiktheidseis: Financiële en economische draagkracht	U eist dat Inschrijver op eerste verzoek aanlevert: ‘Een verklaring van maximaal 6 maanden oud op de sluitingsdatum, van een te goeder naam en faam bekendstaande financiële instelling waaruit blijkt dat de financiële draagkracht van de Inschrijver voldoende is om de beschreven Dienstverlening te kunnen uitvoeren er geen gerede twijfel bestaat ten aanzien van de continuïteit van de werkzaamheden van de rechtspersoon op basis van de vastgestelde activa en passiva;’ Inschrijver is niet duidelijk waarom deze verklaring aangeleverd dient te worden. De hiernaast geëiste accountantsverklaring bewijst volgens Inschrijver de continuïteit al, waardoor de hier gevraagde verklaring geen toevoeging heeft. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze verklaring te schrappen. Kunt u hiermee akkoord gaan. Zo niet, kunt u toelichten waarom u deze verklaring vraagt?	Wanneer in de accountantsverklaring reeds een verklaring is opgenomen dat "de financiële draagkracht van de Inschrijver voldoende is om de beschreven Dienstverlening te kunnen uitvoeren er geen gerede twijfel bestaat ten aanzien van de continuïteit van de werkzaamheden van de rechtspersoon op basis van de vastgestelde activa en passiva", dan volstaat dit.

48	Proces	Beschrijvend Document - 3.3.2 Geschiktheidseis: Bekwaamheid	U eist van het genoemde personeel van Inschrijver dat zij een afgeronde opleiding op HBO of HBO + niveau. Hoewel Inschrijver begrijpt dat u de kwaliteit van de implementatie wilt borgen gaat u daarmee, in de ogen van Inschrijver, voorbij aan de kwaliteiten die opgedaan kunnen worden door personeelsleden buiten hun opleiding. Inschrijver heeft verschillende personeelsleden met meer dan de vereiste ervaring in de gevraagde functies die via een ander opleidingstraject in deze functie terecht zijn gekomen. Inschrijver verzoekt u dan ook deze eis te schrappen. Zo niet, waarom staat u niet toe dat medewerkers via een lagere startopleiding terecht komen in deze functies, ondanks dat zij over het juiste werk- en denkniveau beschikken?	Indien inschrijver kan aantonen de aangeboden medewerker op het vereiste niveau functioneert is dit akkoord.
49	Proces	Beschrijvend Document - 3.3.2 Geschiktheidseis: Bekwaamheid	“U dient minimaal drie referenties op te geven.” Inschrijver is niet duidelijk waarom u vraagt om minimaal drie referenties. Kunt u toelichten wat voor u hierin de toegevoegde waarde is?	VNG wil graag een dienstverlener die in meerdere projecten opdrachten heeft uitgevoerd rondom het gevraagde.
50	Inhoud	Beschrijvend document - 3.3.2 Geschiktheidseis: Bekwaamheid	Kerncompetentie 1: “Inschrijver heeft ervaring met het implementeren van Microsoft CRM systemen bij een netwerkorganisaties met minimaal 50 eindgebruikers tienduizend contactpersonen en complexe netwerken waarin contactpersonen tegelijkertijd bij meerdere organisaties meerdere functies vervullen.” Inschrijver heeft meerdere referenties in haar klantenbestand waarbij zij een CRM systeem heeft geïmplementeerd met minimaal 50 eindgebruikers, tienduizend contactpersonen en complexe netwerken waarin contactpersonen tegelijkertijd bij meerdere organisaties meerdere functies vervullen. Deze referenties zijn echter geen netwerkorganisatie. Inschrijver verzoekt u dit onderdeel van de kerncompetentie te laten vervallen. Dit onderdeel is in onze ogen namelijk niet relevant voor het aantonen van de daadwerkelijke competentie. Mocht u hier niet mee instemmen, kunt u toelichten waarom het voor u van belang is dat de kerncompetentie zo specifiek gesteld wordt?	De term netwerkorganisatie vervalt de kerncompetentie is juist verduidelijkt in de opvolgende tekst. Kerncompetentie 1 wordt dan: “Inschrijver heeft ervaring met het implementeren van Microsoft CRM systemen bij een organisatie met minimaal 50 eindgebruikers tienduizend contactpersonen en complexe netwerken waarin contactpersonen tegelijkertijd bij meerdere organisaties meerdere functies vervullen.”
51	Inhoud	Beschrijvend Document – 4.1.3.1 MVO	‘Inschrijver wordt gevraagd zijn (bedrijfsvoerings)beleid op de MVO onderdelen aan te leveren. Dit document zal als volgt beoordeeld worden:’ Inschrijver zou graag zien dat u iets meer kader geeft aan de aan te leveren stukken, bijvoorbeeld een aantal pagina’s of maximaal aantal voorschriften/procedures. Kunt u dit beschrijven? Zo niet, waarom laat u de mogelijk ontstaan dat u appels met peren moet vergelijken?	U kunt per onderdeel een certificaat aanleveren of voor de onderdelen waar u het certificaat niet heeft een verklaring opnemen waarin u aangeeft over duidelijke voorschriften en procedures te beschikken, en dat deze door het management zijn bekrachtigd. Bij gunning kunnen de bewijsstukken worden opgevraagd.

52	Inhoud	Beschrijvend Document - 4.1.3.4 Plan van aanpak - Change management	U vraagt hier om een PvA op basis van 7 punten. Punt 9, 3, 4, 5 en 6 lijken rechtstreeks gekopieerd uit de beschrijving van de implementatie. Volgens Inschrijver kan bijvoorbeeld functioneel beheer geen onderdeel zijn van change management. Graag ziet Inschrijver de juiste onderdelen die beschreven dienen te worden in dit PvA.	Het PvA voor change management moet in ieder geval de volgende onderdelen bevatten: 1. Het advies over het ontwikkelen van werkafspraken in samenspraak met vertegenwoordiging van de eindgebruikers, het implementeren van de werkwijze en het stimuleren van het gebruik van het systeem. 2. Een overzicht van middelen en/of activiteiten die worden ingezet om het gebruik van het systeem te stimuleren. 3. De eventuele samenwerking met andere partijen die betrokken worden bij de change management mocht Opdrachtnemer dit niet zelf uitvoeren. 4. De benodigde inzet (tijd en activiteit) van medewerkers aan de kant van Opdrachtnemer én Opdrachtgever.
53	Proces	Beschrijvend Document - 4.1.3.5 Pitch	“Op basis van deze pitch worden de aan deze onderdelen toegekende scores eventueel bijgesteld en definitief gemaakt. Beoordelingen van de eerdere ‘papieren beantwoording’ kunnen dus worden aangepast.” Indien de score van de best scorende inschrijver(s) naar beneden wordt bijgesteld kan dit er toe leiden dat partijen die eerder niet langer in aanmerking kwamen voor gunning dit nu theoretisch wel weer zouden kunnen. Inschrijver neemt aan dat die partijen dan alsnog worden uitgenodigd voor de Pitch. Is deze aanname juist?	De beoordeling van eerder beoordeelde gunningscriteria kan niet worden aangepast naar aanleiding van de pitch. Eventuele verificatievragen zullen voorafgaand aan het versturen van de pitch worden voorgelegd.
54	Proces	Beschrijvend Document – 4.1.3.5 Pitch	“Aanbestedende dienst verwacht een presentatie waarin de volgende onderdelen terugkomen:” Inschrijver is aan de hand van de verschillende verwoordingen (pitch, presentatie) niet duidelijk wat de uiteindelijke vorm wordt van deze Pitch. Kunt u toelichten wat de verwachtingen zijn? Dient het enkel een presentatie te zijn waarin Inschrijver enkel zendt, kunnen er vragen gesteld worden, is er mogelijkheid tot een dialoog tussen Inschrijver en beoordelaars, etc? Graag uw toelichting.	Het is een presentatie aan VNG, waarbij VNG op bepaalde onderdelen kan doorvragen of een verduidelijking kan vragen.
55	Proces	Beschrijvend Document – 4.1.3.5 Pitch	“Aanbestedende dienst verwacht een presentatie waarin de volgende onderdelen terugkomen: [...] • Toelichting op het portfolio (klanten / projecten / voorbeelden).” Inschrijver begrijpt niet wat de toegevoegde waarde is van deze toelichting. Wij verzoeken u dan ook om deze toelichting te schrappen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit onderdeel volgens u van belang is in de beoordeling van de deelnemende Inschrijvers?	Dit onderdeel was bedoeld als toelichting op de organisatie, maar dit staat al in het eerste punt. Dit onderdeel vervalt daarmee.
56	Inhoud	Bijlage 4a: Programma van Eisen en Wensen	In Cel E2 schrijft u: “M= must have (knock-out eis) S= should have (zware wens) C=could have (lichte wens)” In de bijlage heeft inschrijver geen ‘could have’ kunnen vinden. Kunt u bevestigen dat het PvE&W enkel bestaat uit ‘must have’ en ‘should have’?	Dat is correct

57	Inhoud	Bijlage 4a: Programma van Eisen en Wensen – O32	U geeft aan dat de SLA een boete clause moet bevatten ten aanzien van het niet behalen van het gedefinieerde service level. Inschrijver wenst vanuit een partnership te werken met onze klanten waarbij we gezamenlijk opzoek gaan naar verbetering. In de praktijk blijkt veelal dat bij een boeteclausule/malusregeling leveranciers haar best gaan doen om de boete te ontwijken in plaats van investeren in verbetering. Om vanaf de start een goede samenwerking op te bouwen stelt inschrijver een bonus-malus regeling voor. Het behalen van servicelevels 3 maanden wordt beloond en deze beloning kan worden geïnvesteerd in samenwerk dagen of innovatiedagen ter bevordering samenwerking en innovatie op functionaliteit of techniek. Bent u bereid om een voorstel te accepteren waarin een bonus-malus regeling wordt opgesteld met als doel het verbeteren van samenwerken en innoveren op functionaliteit en techniek. Indien niet, waarom kiest u voor een methode waarbij u niet het maximale uit het contract haalt?	VNG gaat reeds uit van een goede service door leverancier. Zoals uit O29 blijkt wil VNG dit periodiek ook evalueren. Als onderdeel van O29 wil VNG verduidelijken dat bij de evaluatie ook hoort dat leverancier met een verbeterplan komt om service te verbeteren. Voor onderdelen waar de service beneden de in bijlage 4a beloofde niveaus komt is het uitvoeren van het verbeterplan voor rekening van leverancier. Voor overige verbeteringen en innovaties kan VNG bijvoorbeeld de genoemde 16 uur uit O5 inzetten.
58	Inhoud	Bijlage 5: Prijzenblad VNG	De initiële looptijd volgens het Beschrijvend document is 2 jaar vanaf oktober 2021. Daarnaast is verlenging mogelijk tot een maximale looptijd van 8 jaar. In het prijzenblad wordt gerekend met een looptijd van 6 jaar. Waarom vraagt Aanbestedende dienst prijzen op voor een periode waar mogelijk geen gebruik van gemaakt wordt? Daarnaast: Waarom kiest Aanbestedende dienst ervoor om niet de maximale looptijd uit te vragen in het prijzenblad?	Om een juiste vergelijking te doen tussen de aanbieders gaan we uit van een gemiddelde verlenging.
59	Inhoud	Bijlage 5: Prijzenblad VNG	Onder kop 1.4 beschrijft u de kengetallen van deze aanbesteding. Hier vermeldt u dat gebruikers gedurende de looptijd van het contract worden toegevoegd. Voor deze adoptie en bijkomende adoptiekosten heeft u geen ruimte geboden in het prijzenblad. Inschrijver zou graag meer duidelijkheid krijgen hoe zij met deze kosten om moet gaan. Kunt u dit toelichten?	U dient alleen de kosten op te nemen voor de adoptie conform change management plan voor de eerste 75 gebruikers.
60	Contract	Bijlage 6a: Concept Overeenkomst – 8. Gebruiksrechten	8.1 bepaalt: ‘Leverancier levert Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.1. genoemde documenten.’ Kan Aanbestedende dienst toelichten welke Gebruiksrechten hier bedoelt worden? Als dit gaat om de gebruiksrechten van Microsoft Dynamics 365, dan levert Inschrijver geen gebruiksrechten aangezien deze al ter beschikking staan van de Aanbestedende dienst.	Zie ons antwoord op vraagnummer 22
61	Contract	Bijlage 6a: Concept overeenkomst	Als bijlage van de concept overeenkomst wordt genoemd: “Te leveren maatwerk en additionele software.” Voor inschrijver is het van belang om te weten wat mogelijk maatwerk zou kunnen zijn binnen deze opdracht. Kunt u dit toelichten?	Zie ons antwoord op vraagnummer 22
62	Inhoud	Licenties	Heeft VNG licenties voor Visual Studio beschikbaar?	Nee, we gaan er van uit dat de leverancier zelf over dit soort developer licenties beschikt

63	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen, P13 NDA	De NDA is niet bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten. Is het toegestaan om na gunning wijzigingsvoorstellen op de NDA te doen? Zo nee, kunt u de NDA toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten en Inschrijvers de mogelijkheid geven om wijzigingsvoorstellen te doen?	Deze eis vervalt, dit wordt voldoende geregeld in artikel 15 van GIBIT.
64	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen, N2 OTAP	Richt de VNG de OTAP-sstraat in of dient Inschrijver de OTAP-sstraat in te richten?	Ontwerp van de resourcegroepen is op advies van Inschrijver en ICT leverancier. ICT leverancier richt de resourcegroepen in. Overige inrichting van de OTAP-sstraat dient door Inschrijver te worden gedaan.
65	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen, Koppelingen	Hoeveel velden moeten er mee vanuit CRM naar de koppelpartijen?	Zie nieuwe Bijlage 4d Outputvoorbeelden koppelingen
66	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen, F28	SDU koppeling: Moet dit bestand ook ergens naartoe verstuurd worden of moet de gebruiker het alleen kunnen opvragen?	Huidige werkwijze is per mail verzenden. Inschrijver kan er bij zijn Inschrijving vanuit gaan dat dit zo blijft.
67	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen, F27	Klopt onze aanname dat Corsa/VNG, zoals gebruikelijk, zorgt voor de verbinding voor de importdirectory?	Inschrijver definieert de verbinding tussen de cloud en onpremise gegevens. Realisatie van de verbinding is in samenwerking met ICT leverancier en VNG
68	Contract	Bijlage 6a Concept Overeenkomst, art. 4.7, art. 9 en art. 13.4	In deze artikelen wordt gesproken over hosting-dienstverlening. Doordat Dynamics 365 een cloud-oplossing is die draait bij Microsoft, is hosting geen onderdeel van Overeenkomst. Bent u bereid om deze artikelen te schrappen? Zo nee, kunt u toelichten waarom u hosting als onderdeel van de dienstverlening ziet?	De Hosting voor zover deze door Microsoft wordt geleverd valt buiten deze scope van de dienstverlening, de verdere beheer en onderhoudsdiensten voor de CRM-omgeving alsmede de afstemming met Microsoft vallen onder de overeenkomst.
69	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 1.4	Lever VNG de dataset voor het overzetten naar het nieuwe systeem aan of dient Inschrijver deze data te exporteren?	VNG levert de exportdata vanuit Orca; Inschrijver match deze met het nieuwe systeem. In ETL termen: Extract door VNG, Transform en Load door Inschrijver
70	Inhoud	Verwerken van gegevens	Verwerken alle 5 afdelingen van de VNG hun NAW gegevens in de basis op dezelfde manier of zijn er grote verschillen in wat en hoe er wordt geregistreerd?	Dat is vergelijkbaar
71	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 1.4	Klopt onze aanname dat we alleen gegevens vanuit Orca hoeven over te nemen in Dynamics 365? Zo nee, kunt u aangeven uit welke extra bronnen wij data moeten overnemen en of de gegevens worden aangeleverd in een bepaald format?	Voor deze eerste fase geldt dat naast ORCA gegevens ook de postcodetabel actueel moet zijn op basis van een Cendris levering en verwerkingsproces. De postcodetabel zal niet vanuit ORCA worden geleverd. Dit dient u bij uw Inschrijving mee te nemen.

72	Inhoud	Accountantsverklaring	In de Nvl staat aangegeven dat in de accountantsverklaring dient te staan dat "de financiële draagkracht van de Inschrijver voldoende is om de beschreven dienstverlening uit te kunnen voeren". In de accountantsverklaring die bij de jaarrekening wordt opgenomen, wordt nooit verwezen naar een apart stuk dienstverlening. Hiervoor dient een aparte accountantsverklaring te worden aangevraagd, waarvoor de kosten al snel oplopen naar € 1.500 euro. En gezien de termijn voor het opleveren van de bewijsstukken en de doorlooptijd van de aanvraag, dienen wij al voor eventuele gunning deze kosten te maken. Ook staat in voorschrift 3.5 E van de Gids Proportionaliteit dat het vragen van een aanvullende accountantsverklaring, naast de accountantsverklaring behorende bij de jaarrekening, disproportioneel is. Wij willen u daarom verzoeken om deze eis te laten vervallen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, kunt u toelichten waarom het in dit geval proportioneel is om een aanvullende accountantsverklaring te eisen?	Het gaat niet om de specifieke dienstverlening, het gaat erom dat de accountant bij de laatste controle geen opmerkingen heeft gemaakt ten aanzien van continuïteit van de onderneming in het algemeen.
73	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 1.4 kengetallen	Uit hoeveel doelgroepen bestaat de groep van 30 gebruikers in jaar 1 en de groep van 75 gebruikers in jaar 2? Graag ontvangen we een toelichting hoe deze groepen zijn samengesteld bijv. op afdeling, functie, dagelijks werk met CRM.	De personen die met het CRM gaan werken is het team informatievoorziening (dagelijks intensief, mutaties doorvoeren exporteren, rapportages maken, team van 5 personen), secretariaat (dagelijks, profielen opzoeken/wijzigen, 10 tot 20 personen), projectmanagers/beleidsmedewerkers (incidenteel, profielen opzoeken, wijzigingen voorstellen, overige personen).
74	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG	Hebben we de vrijheid om in kolom F onze eigen onderwerpen in lijn te verwoorden en daarmee de tekst in het prijzenblad als voorbeeld te beschouwen?	Ja, waarbij geldt dat in onderdeel A de onderwerpen dienen aan te sluiten bij uw plan van aanpak Implementatie en plan van aanpak change management. Bij onderdelen B, C en D dient u de prijzen op te nemen en van de door u aangeboden onderdelen. Niet geprijsde onderdelen kunnen niet in rekening worden gebracht.
75	Inhoud	Programma van Eisen, F6	In Microsoft Dynamics is het mogelijk om records van contactpersonen, conform uw uitvraag, te verbergen op basis van ingestelde autorisaties. De standaard werking van Dynamics toont alle contactpersonen, ongeacht de ingestelde autorisaties, op diverse plekken in het systeem in de zogenaamde 'lookup' tabel. Het gaat daarbij alleen om voornaam/achternaam en niet om overige, eventueel privacy gevoelige, gegevens. Klopt onze aanname dat wij er vanuit mogen gaan dat het principe van lookup tabellen buiten deze eis vallen? Hiermee voorkomt VNG complexiteit, wordt de beheersbaarheid van de oplossing gewaarborgd en hoeft niet ingegrepen te worden op de standaard werking van Dynamics. Hierbij willen wij opmerken dat het record niet zichtbaar is als deze wordt geopend of opgezocht.	Daarin laten wij ons door de leverancier graag adviseren. Belangrijk is dat we bepaalde gegevens op basis van rechten kunnen afschermen.
76	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 4.1.3.3 functioneel beheer	Hoe ontvangt en registreert functioneel beheer van VNG op dit moment vragen van eindgebruikers? En is het de bedoeling dat deze manier in stand blijft?	Vragen van externe gebruikers kunnen worden gesteld via leden@vng.nl, deze stuurt de vragen door aan het team datavoorziening. Interne gebruikers zullen dit melden per mail aan het team datavoorziening. U kunt er bij uw Inschrijving vanuit gaan dat dit in stand blijft.

77	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 4.1.3.3	Is het voldoende VNG te noemen in de RASCI-matrix of moeten we daar onderscheid maken op rolniveau? Indien op rolniveau gewenst is, welke rollen onderscheidt de VNG?	Het is voldoende VNG te noemen, de verdeling naar rollen volgt na gunning bij de detaillering van het plan van aanpak.
78	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 4.1.3.1	Klopt onze aanname dat we met het toevoegen van het certificaat MVO Prestatieladder (https://www.mvoprestatieladder.nl/) volledig voldoen aan de MVO wens? Zo nee, kunt u toelichten welke extra documentatie u verwacht?	Met de laatste versie van het certificaat voldoet u volledig aan dit gunningscriterium.
79	Inhoud	Beschrijvend document paragraaf 3.4 en bijlage 1 Inschrijfformulier	Er wordt gevraagd om een kopie van het identiteitsbewijs bij ondertekening. Dit is zeer ongebruikelijk bij Europese aanbestedingen. Tevens is de identiteit van degene die tekent al geverifieerd door de Kamer van Koophandel en in ons geval ook door Justis in verband met de GVA. Bent u bereid deze eis te laten vervallen? Zo nee, kunt u toelichten waarom u deze eis stelt en op basis van welke wettelijke grondslag dit wordt gedaan?	Er hoeft geen kopie te worden overlegd. Deze eis vervalt.
80	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen, F13	Heeft VNG hier al een portaal voor of wordt er verwacht dat Inschrijver deze aanlevert en inricht?	Hier is nog geen voorziening voorhanden. Wij gaan er van uit dat dit integraal onderdeel is van Dynamics en op basis van rechten toegang kan worden gegeven aan externe gebruikers om bepaalde profielen te bekijken, op te voeren of te wijzigen.
81	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen, O22	Is vanuit VNG iemand beschikbaar buiten het service window voor prio 1 issues?	Ja, als dat nodig is kan hiervoor gezorgd worden.
82	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen, Onderhoud en beheer	Microsoft Dynamics 365 is een cloud-oplossing, waardoor veel van de gestelde eisen onder de verantwoordelijkheid van Microsoft vallen. Bent u bereid om de volgende eisen om deze reden niet van toepassing te verklaren: O2, O3, O8, O9, O10, O11, O12, O13, O17 en O18? Zo nee, kunt u per eis aangeven welke verantwoordelijkheid u van Inschrijver verwacht betreffende deze eisen?	Zie voor O2 en O3 onze antwoorden op vraag 11 en 10. Voor O9 en O10 geldt dat leverancier dit dient in te richten zodat dit in Azure correct verloopt. Voor O11 en O12 verwijzen naar ons antwoord op vraag 9. Voor O13 dient u aan te geven welke tijd u garandeert op basis van uw inrichting en uw eigen procedures (voor zover dit in de invloedssfeer van leverancier ligt). Voor O17 en 18 geldt de vraag voor zover dit in de invloedssfeer van leverancier ligt.
83	Inhoud	Change management	Het is Inschrijver onduidelijk of na de implementatie van Dynamics 365 Orca nog steeds beschikbaar blijft. Zo ja, (1) geldt dat dan ook voor de 30, en later 75 gebruikers die met het nieuwe systeem werken en (2), kent in dat geval de data van beide systemen dezelfde inhoud?	ORCA zal na ingebruikname van Dynamics uitgefaseerd worden.

84	Contract	Nvl - vraag 31	Indien door de AP een boete wordt opgelegd heeft de AP zich al zelfstandig een oordeel gevormd over de verwijtbaarheid van de gedraging. AP zal dan ook de boete bij de juiste partij neerleggen (Verwerkersverantwoordelijke en/of Verwerker). Indien enkel Verwerkersverantwoordelijke een boete krijgt opgelegd door de AP dan kan het naar ons oordeel niet zo zijn dat VNG deze boete kan doorzetten naar Inschrijver. Bovendien is de boete veelal omzet gerelateerd. Dit kan betekenen dat Inschrijver een veel hoger bedrag als boete moet vergoeden dan als zij zelfstandig door de AP een boete zou hebben opgelegd gekregen. Indien deze vrijwaring niet wordt beperkt loopt Inschrijver tegen een disproportionele aansprakelijkheid aan. Wij willen u alsnog vragen uw antwoord op deze vraag te heroverwegen. Bent u hiertoe bereid?	In de toelichting op de GIBIT staat over dit artikel lid sub iv: De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens in sub iv is genuanceerd. In de ARBIT is gekozen voor een onbeperkte aansprakelijkheid bij tekortkomingen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Dat lijkt in veel gevallen echter niet proportioneel. Daarom is in de GIBIT in sub iv opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Er staat overigens uitdrukkelijk “wordt betrokken bij” en niet iets als “afstemmen”. Het is immers in ultimo aan Opdrachtgever zelf om te bepalen of en zo ja hoe verweer tegen een aan Opdrachtgever opgelegde boete wordt gevoerd. Tegenover die partijautonomie staat wel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn om enerzijds wel de boete op de Leverancier te willen verhalen doch anderzijds niet diezelfde Leverancier in staat stellen verweer te voeren tegen (het aan Leverancier toe te rekenen deel van) die boete. Dat zou een soort ‘blanco cheque’-situatie zijn en dat is niet de bedoeling. Met deze toelichting wordt het artikel niet aangepast.
85	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen - Koppelingen	Is het de bedoeling dat er iedere keer de volledige dataset wordt verstuurd, of alleen gewijzigde of geselecteerde (die aan bepaalde criteria voldoen) records?	VNG hanteert meestal complete leveringen. Voor Corsa wordt er gewerkt met een Incrementele levering.
86	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen - Koppelingen	Zou VNG voor iedere koppeling een voorbeeldbestand kunnen versturen, zodat wij een goede inschatting van de complexiteit van de uitgevraagde koppelingen kunnen maken?	Ja, nieuwe Bijlage 4d Outputvoorbeelden koppelingen is bijgevoegd
87	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG	In onderdeel C spreekt u van 'gebruikershandleiding elektronisch'. Wat bedoelt u hiermee? Doelt u bijvoorbeeld op een handleiding in PDF formaat of een 'online gebruikershandleiding, die bij gebruik van de applicatie de juiste begeleiding geeft in gebruik ervan? Kunt u hier een nadere toelichting geven?	Het gaat om een digitaal beschikbare gebruikershandleiding. Beide opties zijn daarvoor mogelijk.
88	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG	Bij onderdeel A1 vraagt u om separaat de kosten op te geven voor 'Eventuele benodigde diensten met betrekking tot additionele of optionele modules of extensies'. Hoe moeten wij 'optionele' in dit geval interpreteren? Hoe moeten wij dit zien in geval dat wij mogelijk een module aanbieden die niet optioneel is? Dienen we te vermelden of een module wel of niet optioneel is?	De term optioneel in inderdaad verwarrend. Het gaat hier om extra modules, extensies en/of software die u meeleverd bij uw aanbod.

89	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG	Bij onderdeel A1 vraagt u om separaat de kosten op te geven voor 'Eventuele benodigde diensten met betrekking tot additionele of optionele modules of extensies'. Bij onderdeel B vraag u naar de kosten voor levering en installatie van 'Eventuele additionele modules of extensies'. Is het akkoord als wij de benodigde diensten, waaronder ook installatie, meenemen in het implementatieplan en dus alleen onderbrengen in onderdeel A1 en in onderdeel B verwijzen dat deze kosten reeds in het implementatieplan zijn meegenomen?	Onderdeel B is bedoeld voor kosten voor het verlenen van gebruiksrecht. Indien u geen kosten voor gebruiksrecht apart doorbelast is het toegestaan hier geen kosten te vermelden.
90	Inhoud	Bijlage 5 Prijzenblad VNG	Bij het onderdeel tarieven (0) vraagt u de uurtarieven en dagtarieven uit voor projectleider, consultant en programmeur. Bij projectkosten (A1 en A2) vraagt u om het aantal dagen in te vullen, met aan het einde van elke regel een prijs. Is het verplicht om in de prijs met de tarieven te rekenen zoals ze bij het onderdeel tarieven (0) zijn opgegeven of is het toegestaan hierin met andere tarieven te rekenen?	U dient hier met dezelfde tarieven te rekenen.
91	Inhoud	Bijlage 4a Programma van Eisen F2 t/m F8	VNG beschrijft hier dat inrichting omtrent autorisatie door het functioneel beheer zal worden gedaan. Geldt dit voor de inrichting tijdens implementatie of voor het beheer na oplevering?	In principe voor beheer na oplevering. De inrichting van de autorisatie tijdens de implementatie dient door Inschrijver te worden aangeboden.
92	Inhoud	Beschrijvend document 3.3.1	U eist: "Dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd houdt. Onder adequaat wordt verstaan: 1,25 miljoen per geval, met een maximum van 2,5 miljoen op jaarbasis." Inschrijver is op dit moment bezig om haar verzekering te verhogen naar de gevraagde bedragen. Door zaken buiten de invloed van Inschrijver duurt dit helaas langer dan gehoopt. Is het akkoord wanneer de definitieve polis aangeleverd wordt bij contractondertekening? Indien ja, dient Inschrijver hiervoor een intentieverklaring aan te leveren? Indien nee, waarom is deze formaliteit zo belangrijk dat u eventuele gunning wil laten vastlopen?	Dit is toegestaan, indien het bewijsstuk voor de polis niet aanwezig is bij contractondertekening zal VNG Inschrijver uit sluiten en overgaan tot gunning aan de als tweede geëindigde Inschrijver.
93	Inhoud	NvI vraag 45	U schrijft: "U hoeft het maken van rapporten niet aan te bieden in uw prijsopgave in bijlage 5 bij uw Inschrijving." Inschrijver maakt hieruit op dat de gevraagde beschrijving van de implementatie van de rapportagepool (Plan van Aanpak – Implementatie punt 8) ook niet hoeft te worden aangeleverd, gezien er nog geen duidelijkheid is over de eisen en wensen omtrent deze tool. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, graag uw toelichting hoe Inschrijvers hier mee om moeten gaan.	We nemen aan dat u rapportagetool bedoeld. De implementatie van de tool dient wel opgenomen te zijn in uw aanbieding.

94	Inhoud	PVE&W O15	“Buiten het service window dient de applicatie beschikbaar te zijn behouden gepland en ongepland onderhoud” Uiteraard is Inschrijver verantwoordelijk voor haar eigen update-momenten. Is Aanbestedende dienst zich echter bewust van het feit dat Inschrijver geen invloed heeft op de update momenten van Microsoft op het Dynamics platform en inschrijver hier geen garanties over kan bieden. Graag uw toelichting.	Hiervan is aanbestedende dienst zich bewust.
95	Inhoud	PvE&W O10	U geeft aan dat Lange termijn back-ups ouder dan 28 dagen bewaard worden door de ICT-leverancier. De leverancier werkt op het gebied van lange termijn back-up en restore samen met het back-upteam van de ICT leverancier. Aan welke eisen moet hier voldaan worden, wat zijn de bewaarregels van de ICT-leverancier? In welk systeem wordt de back-up geplaatst?	De ICT Leverancier verzorgt backup als een service. Het systeem en de bewaartermijnen zijn voor deze aanbesteding niet relevant. Het gaat er om de juiste service afspraken te maken met de ICT leverancier
96	Inhoud	Beschrijvend Document – 1.4 Aanleiding, doel en globale beschrijving van de opdracht	Kunt u aangeven welke objecten er in Orca mee moeten naast organisaties en contactpersonen uit Orca naar Dynamics?	Zie Bijlage 4b Databeschrijving
97	Inhoud	Beschrijvend Document – 1.4 Aanleiding, doel en globale beschrijving van de opdracht	Voor het migreren van data vanuit Orca (of andere bronnen) stelt inschrijver voor om de aanlevering en inhoudelijke verantwoordelijkheid bij VNG neer te leggen. Inschrijver heeft geen kennis van Orca wat de interpretatie lastig maakt. Inschrijver implementeert Dynamics 365 samen met VNG en VNG is direct vanaf de start daarbij betrokken en wordt daarin begeleidt. Hierdoor ontstaat er veel kennis van het systeem en dat stelt de VNG-medewerker(s) instaat om eenvoudig en snel tot een import bestand te komen omdat zij kennis hebben van beide systemen en dus eenvoudig de vertaling kunnen maken. Inschrijver stelt dan ook voor om de conversie of data-migratie te ondersteunen met een import-format, waarna VNG de verantwoordelijkheid neemt voor het vullen van het import-format. Na oplevering van een gevuld format draagt Inschrijver de verantwoordelijkheid om dit zorgvuldig te importeren in Dynamics. Gaat u akkoord met dit voorstel? Mocht u niet akkoord gaan, wat stelt u voor?	VNG levert in csv format de exportdata vanuit Orca; Leverancier match deze met het nieuwe systeem. In ETL termen : Extract door VNG, Transform en Load door leverancier; VNG vult geen import-format.
98	Inhoud	PvE&W F17	Aangegeven wordt dat alle contacten met een persoon in een bepaalde functie vastgelegd kunnen worden in het systeem. Daar scharen wij ook e-mail onder. Hebben de personen in de verschillende functies en/of rollen ook verschillende e-mailadressen of heeft de persoon 1 e-mailadres en moet op andere wijze aangegeven worden in welke functie/rol de betreffende e-mail is ontvangen/verstuurd? Het systeem biedt voor beide varianten mogelijkheden. Echter verschilt de configuratie van het systeem in beide gevallen en dat heeft impact op de verwachte benodigde tijd.	Personen moeten meerdere e-mailadressen kunnen hebben.

99	Inhoud	PvE&W O5	Worden de gereserveerde uren altijd afgeroepen. Zo niet, hoe gaan we om met de plannings- en reserveringskosten. De uren kunnen niet voor een ander betaald werk worden ingezet. Staat de VNG ervoor open om de volgende afspraak te maken: Geplande uren kunnen tot maximaal 2 weken van tevoren geannuleerd worden door de VNG, bij annulering binnen 2 weken tot 1 week wordt 2/3de van de geplande uren in rekening gebracht. Bij annulering binnen 1 week wordt het volledige bedrag in rekening gebracht. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, graag uw toelichting.	Akkoord, indien de uren hard zijn ingepland voor specifieke werkzaamheden.
100	Inhoud	PvE&W I15	Vallen kosten consumptie Azure binnen of buiten de aanbesteding?	Buiten de aanbesteding
101	Inhoud	PvE&W I15	Is er al een Azure tenant? Zo ja, op welke wijze worden resources gescheiden en hoe wordt toegang verleend?	Ja, een tenant is aanwezig. Ontwerp resourcegroepen is op advies van Inschrijver en ICT leverancier. ICT leverancier richt de resourcegroepen in.
102	Inhoud	PvE&W O5 t/m O33	In welke mate wordt door Aanbestedende dienst voorzien in doorontwikkeling? Implementatie is pas het begin. Door gebruik ontstaan nieuwe inzichten die je wil inzetten om de applicatie te blijven door ontwikkelen. Wat zijn hierin uw verwachten en welke verantwoordelijkheden verwacht u van Inschrijver.	Deze eerste implementatie is fase 1. In fase 2 zal deze basis worden uitgebreid met meer functionaliteit en koppelingen met andere interne systemen. Dit zal op projectbasis samen met de leverancier worden begroot alvorens dit wordt uitgevoerd. Los van deze projecten wordt er gevraagd naar een vast budget per jaar (12 *16 uur, zie PvE&W O5) voor onderhoud en de doorontwikkeling van vooral voor kleinere zaken. Zie hiervoor het beschrijvend document en het PvE&W.
103	Inhoud	PvE&W O14	Wat bedoelt Aanbestedende dienst hier met gepland beheer? Voor Aanbestedende dienst is hier een toespitsing noodzakelijk tussen werkzaamheden van Inschrijver en werkzaamheden vanuit Microsoft i.v.m. doorlopende releases.	Het betreft hier gepland onderhoud voor inschrijver.
104	Inhoud	PvE&W P22	Inschrijver is benieuwd of u het hier genoemde template al kan delen met Inschrijvers. Mocht dit niet mogelijk zijn, kunt u al enig inzicht geven over de omvang van dit template?	De DPIA wordt gezamenlijk uitgevoerd, er wordt geen template door VNG ter beschikking gesteld. Hierbij maken we gebruik van ervaring van de Inschrijver. De DPIA moet in ieder geval bevatten: • Een systematische beschrijving van de beoogde gegevensverwerkingen en de doeleinden hiervan. • Een beoordeling van de noodzaak en de proportionaliteit van de verwerkingen. Dat houdt in: is het verwerken van persoonsgegevens op deze manier noodzakelijk om het doel te bereiken? En is de inbreuk op de privacy van de betrokkenen (de mensen van wie gegevens worden verwerkt) niet onevenredig in verhouding tot dit doel? • Een beoordeling van de privacyrisico's voor de betrokkenen. • De beoogde maatregelen om (1) de risico's aan te pakken (zoals waarborgen en

				veiligheidsmaatregelen) en (2) aan te tonen dat aan de AVG voldaan wordt.
105	Inhoud	PvE&W I6	Welke good practices worden door Aanbestedende Dienst gehanteerd of is dat aan de Inschrijver?	Hiermee wordt gerefereerd aan Microsoft good practices.
106	Inhoud	PvE&W N5	Welke eisen aan toegang voor azure op applicatie niveau, bijvoorbeeld voor het leggen van connecties vanuit koppelingen, of voor connecties voor het doorrollen van de inrichting vanaf O naar TAP?	Beschreven werkzaamheden zijn voorbehouden aan beheerders of service accounts, welke uitsluitend toegang krijgen via door VNG uitgegeven accounts met AAD authenticatie en MFA.
107	Inhoud	PvE&W N5/I7	Heeft Aanbestedende Dienst beschikking over Azure DevOps voor het transporteren?	Nee
108	Inhoud	PvE&W N2	Wat wordt bedoelt met het aan-/uitzetten van omgevingen? De cloudsetup van Microsoft werkt niet op die manier. Uitzetten zou het volledig verwijderen betekenen, wat naar mening van Inschrijver niet wenselijk is.	Deze eis kan vervallen
109	Inhoud	PvE&W N2/N3	Wat is de reden dat ontwikkelomgevingen hier niet onder valt? Zeker met het oog op de rol van beheer is het wenselijk om ontwikkel bij VNG te laten leven omdat formulier en view aanpassingen daarop uitgevoerd moeten worden.	Indien voor formulier en view aanpassingen een O omgeving nodig is, dan dient u deze ook voor VNG ingericht aan te bieden en te beheren.
110	Inhoud	PvE&W F23	Dient iedere gebruiker genoemde exports te kunnen maken?	Nee, dat moet wanneer mogelijk als recht aan een gebruiker toegewezen kunnen worden
111	Inhoud	PvE&W F28	Beschikt VNG op dit moment al over tooling voor het genereren van PDF bestanden?	Ja, maar dit zijn de standaard tools als onderdeel van Office en Acrobat.
112	Inhoud	PvE&W F28	Hoeveel typen bestanden kunnen er ontstaan? Daarnaast: waarom kiest Aanbestedende Dienst voor meerdere varianten?	XLS, PDF en TXT zijn de type bestanden. De 11 genoemde bestandsindelingen zijn allemaal .TXT. Zie ook de bijgevoegde bijlage 4d.
113	Inhoud	PvE&W F28	Wat bepaalt het exportformaat?	SDU krijgt verschillende bestanden op basis van meerdere historische afspraken en het toen bepaalde formaat
114	Inhoud	PvE&W F27	Op welke wijze is Corsa te benaderen? Welke eisen/beperkingen zijn hierin?	Huidige situatie: via on-premise Oracle database en via Webservices CoraNxT alleen vanuit het interne netwerk. U dient hiervan uit te gaan bij uw Inschrijving.
115	Inhoud	PvE&W F26	Is de selectie contactpersonen een vaste selectie? Graag uw toelichting.	Huidige situatie: Ja, de selectie is vast en staat in de SQL code. U dient hiervan uit te gaan bij uw Inschrijving.
116	Inhoud	PvE&W F23 t/m F28	Is bekend welke data per koppeling aangeleverd moet worden? Bijvoorbeeld in geval van contactpersoon: ook rollen tov organisaties, of alleen basis-/stamgegevens?	Ja, de rollen en functies tov de organisaties moeten in de koppeling worden meegenomen.
117	Inhoud	PvE&W F13	In welke mate kan databeheer alles voor een contactpersoon wijzigen, bijvoorbeeld als het gaat om een contactpersoon die een rol vervuld bij meerdere organisaties?	Het team Databeheer moet dit kunnen wijzigen.
118	Inhoud	PvE&W F13	Inschrijver ziet graag een toelichting over de beveiliging van het genoemde portaal. Welke eisen en wensen heeft u hiervoor? Graag uw toelichting	VNG verwacht adequate hedendaagse beveiliging met een vorm van Multi Factor Authenticatie
119	Inhoud	PvE&W F13	Welke eisen worden gesteld aan een klantportaal? Bestaat dit portaal al en moet het geïntegreerd worden? Of is dit een nieuw portaal dat moet voldoen aan vastgestelde styling guidelines? Graag uw toelichting.	Hier is nog geen voorziening voorhanden. Wij gaan ervan uit dat dit integraal onderdeel is van Dynamics en op basis van rechten kan toegang gegeven worden aan externe gebruikers om bepaalde profielen te bekijken, op te voeren of te wijzigen.
120	Inhoud	PvE&W F22	Inschrijver is niet duidelijk wat de eisen zijn t.a.v. apparatuur? Bring your own device? Mogen gebruikers zelf bepalen welke apps op een telefoon of is dit centraal ingeregeld? Graag uw toelichting.	Huidige situatie: BYOD is toegestaan. In ontwikkeling: breng de Apps onder in Intune met MFA. U dient hiervan uit te gaan bij uw Inschrijving.

121	Inhoud	PvE&W V2	In welke mate moet er sprake zijn van automatisch opschoning van data, bijvoorbeeld voor contactpersonen die geen rol meer hebben binnen een organisatie?	Het opschonen hoeft niet automatisch. Wel willen we eenvoudig rapportages kunnen draaien om te zien welke profielen niet volledig zijn, al een tijd niet gemuteerd en/of nooit zijn aangevuld, zodat we deze later eenvoudig handmatig kunnen verwijderen.
122	Inhoud	PvE&W F9	Welke AVG processen (zoals het recht om vergeten te worden) zijn van toepassing? In welke mate zijn die onderdeel van de implementatie?	De implementatie dient zo te verlopen dat VNG redelijkerwijs voldoet aan de AVG.
123	Inhoud	PvE&W F17	U vraagt hier verschillende contacten uit. Welke types (e-mail, telefoon, bezoek) moeten in het drop-down menu aanwezig zijn? Welke aanvullende data dient opgeslagen te kunnen worden?	Dat is nader met de leverancier te bepalen en daarin laten we ons graag adviseren. U dient voor uw Inschrijving minimaal uit te gaan van: datum, onderwerp, gespreksverslag (beknopt), follow up
124	Inhoud	PvE&W F8	Betekent het hebben van perspectieven ook dat er per perspectief een specifieke ingang voor dat perspectief is?	Nee, zo hoeft het niet concreet te werken maar als dat handig is mag dat wel. De perspectieven zijn een indicatie van welke data wat je vanuit een bepaald perspectief zou willen kunnen opvragen. Hoe dit concreet naar de interface wordt vertaald is aan de leverancier.
125	Inhoud	PvE&W F1/F2	Is de rol van de beheerders om zelf formulier en veld aanpassingen te doen? Zo ja, waarom kiest VNG ervoor om de ontwikkelomgeving niet onder VNG te laten vallen? Als VNG zelf aanpassingen wenst te doen aan formulieren of view aanpassingen moeten deze op de Ontwikkelomgevingen worden uitgevoerd. Kunt u dit toelichten?	zie ons antwoord op vraag 109
126	Inhoud	PvE&W F6	“In te richten door functioneel beheer” Inschrijver is niet duidelijk of deze functioneel beheerders in dienst zijn bij VNG. Kunt u dit toelichten?	Functioneel beheerders zijn in dienst van VNG.
127	Inhoud	Beschrijvend document – 4.1.3.3 Plan van aanpak – Implementatie	U vraagt, als onderdeel van dit plan van aanpak, onder andere een RASCI-matrix en een uiteenzetting van de benodigde uren uit. Om beide onderdelen duidelijk te kunnen weergeven is het handiger om deze onderdelen apart aan te leveren. Gaat Aanbestedende dienst ermee akkoord dat de implementatieplanning en RASCI-matrix apart aangeleverd worden op 2 pagina's A3?	Dit is akkoord
128	Inhoud	Beschrijvend document – 4.1.3.3 Plan van aanpak – Implementatie	Het opstellen van een implementatieplan is altijd afhankelijk van een aantal zaken die pas getoetst kunnen worden na de start van het traject. Bijvoorbeeld de daadwerkelijke veranderbereidheid en de capaciteit van de medewerkers van VNG. Om een volledige aanbidding te kunnen doen, en deze ook volledig te kunnen beprijzen, is het dus noodzakelijk om een aantal uitgangspunten te formuleren. Inschrijver stelt voor om een aanname en uitgangspunten tabblad toe te voegen aan het prijzenblad. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, hoe wilt u dat Inschrijvers om gaan met deze onzekerheden?	U dient uw aannames en uitgangspunten mee te nemen in uw plannen van aanpak. Naarmate u minder verantwoordelijkheid bij VNG legt wordt uw Inschrijving t.a.v. de plannen van aanpak beter beoordeeld.
129	Contract	Nvl vragen 23, 25 en 60	U schrijft: “Zie ons antwoord op vraagnummer 22” Antwoord vraag 22: “Het staat inschrijver vrij om bij het voldoen aan hetgeen gevraagd is in de aanbestedingsstukken additionele software in te zetten of maatwerk te ontwikkelen (bijvoorbeeld voor koppelingen). Indien inschrijver dit doet is dit artikel van toepassing.”	Indien er additionele software, naast de CRM software van Microsoft, wordt aangeboden door inschrijver dient aanbestedende dienst het recht te hebben deze software te gebruiken. Hierdoor kan het voorkomen dat gebruiksrechten worden geleverd.

			Dit antwoord heeft in de ogen van inschrijver geen enkele betrekking op de gestelde vraag. Inschrijver vraagt u dan ook nogmaals welke gebruiksrechten u bedoelt in artikel 8.1 van de Conceptovereenkomst. Graag uw toelichting.	
130	Inhoud	Nvl vraag 15	U schrijft: "Dat alle raadsleden bij elkaar opgeteld op een even getal moeten uitkomen." Volgens Inschrijver heeft elke gemeenteraad altijd een oneven aantal leden. Inschrijver begrijpt dan ook niet wat u met bovenstaand antwoord bedoelt. Gaat deze controle om het totaal aantal raadsleden in Nederland, het aantal raadsleden in een gemeente, moet hier bijvoorbeeld de voorzitter (burgemeester) bij worden meegerekend. Graag uw toelichting.	Het gaat om het aantal raadsleden per gemeente zonder het meenemen van burgemeesters en wethouders. Dit aantal is inderdaad oneven.