

Aanbesteding: E-diensten meedoenbijdrage en levensonderhoud
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: EHV-2021-JA-002

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 8 Architectuur en koppelingen

Vraag:

2 Koppelingen

(3 / 4) Koppeling: medewerker vanuit de digitale werkplek gemeente Eindhoven

Het systeem ondersteunt Multi-Factor Authenticatie (MFA) op basis van software. Er is geen hardware token benodigd. MFA is noodzakelijk op het moment dat een medewerker buiten de infrastructuur van de gemeente Eindhoven het systeem wil gebruiken

Onze applicatie voor de medewerkers is niet bereikbaar vanaf het internet, maar enkel vanaf Gemnet (of via een directe VPN-lijn, of in de toekomst via DigiNetwerk). Ze loggen dan in met een gebruikersnaam en een wachtwoord, zonder Multi-Factor Authenticatie. Dit zorgt ervoor dat een medewerker de applicatie niet direct, over het internet, kan benaderen vanaf de thuiswerkplek, maar dit zal moeten doen via de VPN-verbinding naar de infrastructuur van de gemeente Eindhoven. Nu is aangegeven dat MFA enkel noodzakelijk is bij inloggen van buiten de infrastructuur van de gemeente Eindhoven, kunnen we er dan vanuit gaan dat onze constructie in lijn is met de architectuureisen?

Antwoord:

Ja, indien het systeem de mogelijkheid biedt tot het realiseren van een trust relatie op basis van Azure AD en anders via ADFS. Middels deze koppeling kan er gebruik gemaakt worden van single sign-on (SSO).

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 7 aanvullende eisen

Vraag:

28. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om op ieder moment de status van de aanvraag te tonen.

Wij zien niet waar we deze status zouden moeten weergeven in het overzicht dat op de eerste pagina van bijlage 7 is aangeleverd. Kunt u deze eis nader

toelichten met een voorbeeld?

Antwoord:

De status van een aanvraag kan in ieder geval zijn: start, gestopt, ingediend (met datum en tijdsnotatie).

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 7 aanvullende eisen

Vraag:

11. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid gegevens te exporteren (in ieder geval Excel, CSV).

Kunt u aangeven op welke gegevens u hier doelt?

Antwoord:

Het betreft gegevens voor stuurinformatie zoals:

-aantal aanvragers dat de aanvraag heeft afgebroken of niet tot het einde volbracht

-aantal aanvragers met een te hoog inkomen

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 7 aanvullende eisen

Vraag:

10. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid documenten te importeren (in ieder geval PNG, JPEG, PDF).

Het is ons niet duidelijk met welk doel er documenten er in de eDienst geïmporteerd zouden moeten kunnen worden. Bedoelt u hiermee functionaliteit tot het uploaden van bijvoorbeeld bewijsstukken?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 7 aanvullende eisen

Vraag:

8. De ICT-oplossing biedt de mogelijkheid om alle stappen in het aanvraagproces te doorlopen, ondanks dat het gegeven antwoord op ieder moment zou leiden tot “einde aanvraag”.

Bedoelt u hiermee dat een aanvrager ondanks bijvoorbeeld een te hoog inkomen, toch door kan met de aanvraag en deze toch kan indienen, waarbij dan de aanvraag vervolgt wordt en alle vragen worden gesteld, als ware er geen te hoog inkomen?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 7 aanvullende eisen

Vraag:

6. Vragen (die standaard in de ICT-oplossing zitten) kunnen worden aan- en uitgezet.

In de eisen wordt gesproken van een beslisboom, wij leveren applicaties waarin op basis van beslisbomen een aanvraag wordt ingenomen en in aangegeven gevallen meteen tot een besluit wordt overgegaan. Om dit juist en volledig te kunnen doen hebben we daarin een aantal vragen standaard opgenomen. De vragen die noodzakelijk zijn om tot een complete aanvraag te komen zijn daarom niet door de gemeente uit te zetten. Kunt u ermee akkoord gaan dat niet álle standaard vragen door de gemeente uit te schakelen zijn.

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 20.14, 22.6, 22.7, 22.8 en 22.9, Exit-plan, overstap, beperkte voortzetting, overdracht en verlengd gebruik

Vraag:

De artikelen 20.14, 22.6, 22.7, 22.8 en 22.9 gaan over de exit en de periode na de exit. Er worden aspecten beschreven die voor ons niet acceptabel zijn. In een exit-plan wordt uitgebreid ingegaan op alle aspecten van de exit zo

ook de termijn, gevolgen beëindiging en criteria voor enig voortgezet gebruik. Wij stellen voor op dit punt na voorlopige gunning specifieke afspraken te maken met als doel dat het exit-plan naadloos aansluit op onze specifieke dienstverlening. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

In artikel 22.1 GIBIT 2020 is beschreven dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer een exit-plan opstellen waarin wordt vastgelegd wat er dient te gebeuren ter voorbereiding op en uitvoering van de in dat artikel beschreven werkzaamheden. Het is Opdrachtgever onduidelijk welke aspecten in de diverse genoemde artikelen van de GIBIT 2020 voor Opdrachtnemer niet acceptabel zijn. Opdrachtgever gaat dan ook niet akkoord met het voorstel.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 17.4, Intellectuele eigendom

Vraag:

In artikel 17.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met (aanpassingen op) onze standaard programmatuur (zie artikel 1.22 GIBIT 2020), waarover wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen, is het niet mogelijk om deze intellectuele eigendomsrechten over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan de door ons gehanteerde licentiestructuur.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord. Het is niet de bedoeling dat Opdrachtnemer Intellectueel Eigendomsrecht van standaard software overdraagt. Zoals uit blijkt uit de definitie van artikel 1.22 GIBIT 2020 zijn uitsluitend de aanpassingen van Standaardprogrammatuur te beschouwen als Maatwerkprogrammatuur.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 14.2, Verzekering

Vraag:

Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren:

Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar;

Bedrijfsaansprakelijkheid EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en EUR 2.500.000,-- per jaar.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 13.5, Aansprakelijkheid

Vraag:

Bent u bereid artikel 13.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.

Antwoord:

Zoals in de "Toelichting per artikel GIBIT 2020" is omschreven zijn in artikel 13 lid 5 GIBIT 2020 alle gebruikelijke uitzonderingen op de beperking van aansprakelijkheid samengebracht. In sub iii wordt omschreven dat het schenden van IE-rechten naar zijn aard volledig in de risicosfeer van Opdrachtnemer ligt, aangezien Opdrachtgever niet in de positie is om te kunnen controleren of Opdrachtnemer enige rechten schendt. Daarnaast kan Opdrachtnemer zelf ingrijpen om die schade te beperken.

De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens is in sub iv genuanceerd oftewel er is niet gekozen voor een onbeperkte aansprakelijkheid bij tekortkomingen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Er geldt alleen geen beperking voor boetes die ook aan de verwerker hadden kunnen worden opgelegd. Hiermee wordt benadrukt dat de boete moet zien op handelingen die in de risicosfeer van Opdrachtnemer liggen en onder de voorwaarde dat Opdrachtnemer tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken (dus niet "afstemmen") bij het voeren van verweer tegen de boete.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 13.4, Aansprakelijkheid

Vraag:

Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwarings.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 13.4, Aansprakelijkheid

Vraag:

Bent u bereid verschillende caps op te nemen van:

- per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen;
 - per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 1 maal de hoogte van de Vergoeding*;
 - met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de maximale looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 2 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen.
- In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtgever begrijpt de rekensom die opdrachtnemer in vraag 14 maakt, maar is van mening dat artikel 13.4 GIBIT 2020 niet disproportioneel is. Om opdrachtnemer tegemoet te komen zal opdrachtgever artikel 13.4 als volgt opnemen: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt nooit meer dan vijf maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 13.1, Aansprakelijkheid

Vraag:

Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt, limitatief te definiëren:

- a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden
- b) schade aan andere eigendommen;
- c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden
- e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;
- f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Antwoord:

Zoals in de "Toelichting per artikel GIBIT 2020" is omschreven, is in de GIBIT 2020 uitdrukkelijk geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is daarmee vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Aangezien partijen niet gebaat zijn bij onduidelijkheid, is hier dan ook bewust niet voor gekozen. Opdrachtgever gaat hier dan ook niet mee akkoord.

Beantwoord op: 26-08-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

14

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 13, Algemeen

Vraag:

In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tien maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar.

Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000,-- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000,--per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar.

Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel.

Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag.

Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door saas dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een opdrachtwaarde van € 50.000,00 hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde slechts een half miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren.

Kortom, met het hanteren van deze aansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4 en, 13.5 aan te passen.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat er van uit dat u met "onderstaande voorstellen" de vragen 10 tot en met 13 bedoelt.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 8.10/10.1, Preventief en Innovatief Onderhoud / Garanties

Vraag:

Er worden in artikel 10.1. nogal wat garanties gevraagd . Uiteraard behoren wij te voldoen aan de Nederlandse wet- en regelgeving en deze te blijven volgen. Het venijn zit in het afgeven van een garantie, omdat dit in feite een resultaatsverplichting is waarbij er geen beroep op overmacht mogelijk is. U weet dat in sommige gevallen de specificaties rondom gewijzigde wetten regelgeving laat wordt vrijgegeven, waarna er vervolgens een extreem korte termijn is om deze aanpassingen aan te brengen en vrij te geven. Dit kan met de beste wil van de wereld niet gegarandeerd worden. Denk ook aan artikel 8.10 die vereist dat de prestatie blijft voldoen aan gegevensuitwisseling in de keten etc. Het komt er op neer dat in geval van externe invloeden, er geen garanties afgegeven kunnen worden. In dit licht is de toevoeging van een ingebrekestelling met een redelijke termijn voor herstel daarom van groot belang voor Inschrijver. Inschrijver verzoekt u dit toe te voegen.

Antwoord:

Als sprake is van schending van een garantiebepaling - zoals aangegeven in artikel 10.1 onder iv GIBIT 2020 - treedt verzuim in na ingebrekestelling.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 7.10, Acceptatie

Vraag:

Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe bereid.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 5 GIBIT 2020, Art. 1.11, Gebruiksrecht

Vraag:

De door leverancier aangeboden prijs komt tot stand op basis van (o.a.) een inschatting van het aantal gebruikers dat van de ICT~Prestatie gebruik zal maken. Als (het gebruiksrecht op de) ICT~Prestatie overdraagbaar is raakt leverancier het zicht kwijt op het aantal gebruikers en kan zij de prijs niet goed bepalen. Wij verzoeken u daarom toe te voegen aan artikel 1.11 dat een verleend Gebruiksrecht niet overdraagbaar is en artikel 22.8 uit te sluiten.

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Overdraagbaarheid van de ICT Prestatie is enkel mogelijk in specifieke situaties zoals beschreven in artikel 22.8 GIBIT 2020.

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept Overeenkomst, Art. 5.1 Facturatie en betaling

Vraag:

Bent u bereid aan te sluiten bij artikel 9.2 van de GIBIT waarbij 30% eerst opeisbaar is na integrale Acceptatie en inschrijver het van te voren al wenselijk acht wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 35% na installatie
- 30% na acceptatie of in gebruik name.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Facturatieschema akkoord volgens volgende formulering:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 35% na installatie

- 30% na acceptatie

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept Overeenkomst, Art. 2.3, Duur van de overeenkomst

Vraag:

Gezien de lengte van de maximale looptijd van 10 jaar en 3 maanden verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 2.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn."

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Wederkerigheid akkoord volgens de volgende formulering:

"Partijen stellen elkaar uiterlijk twaalf (12) maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn."

Beantwoord op: 26-08-2021

Label: Juridisch