

**Aanbesteding:** Klantgeleidingssysteem en bijbehorende apparatuur en dienstverlening gemeente Eindhoven  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Eindhoven  
**Referentie:** MTK27092021

**Toelichting:**

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
1 Certificeringen inschrijver (MVO)

**Vraag:**

Op pagina 19 van het document 'Beschrijvend document Europese aanbesteding Klantgeleiding V6' staat onder hoofdstuk B beschreven dat aangetoond moet worden op welke wijze inschrijver voldoet aan 'Maatschappelijk verantwoord ondernemen'.

In de laatste alinea staat een tegenstrijdigheid: De gegunde inschrijver dient een beschrijving van maximaal 1 A4 te overleggen bij de inschrijving.

Moet het MvO door iedere inschrijver bij de inschrijving aangeleverd worden of dient dit document aangeleverd te worden na een voorlopige gunning?

**Antwoord:**

Dit document dient aangeleverd te worden na voorlopige gunning. Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA (bij inschrijving) dat zij aan de geschiktheidseis voldoet.

**Beantwoord op:** 25-10-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
2 Programma van Wensen - W-G4

**Vraag:**

Het verwijderen van producten en eventueel bijbehorende afspraken duidt op het verwijderen van historische gegevens. Kan de gemeente Eindhoven deze wens nader toelichten?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst wil de mogelijkheid hebben om het systeem op te schonen, ze wil producten kunnen loskoppelen. Dit moet mogelijk zijn ook als er nog afspraken uit het verleden gekoppeld zijn aan het product.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Programma van Wensen - W-C6

**Vraag:**

Inschrijver is van mening dat het tonen van wachttijden enkel van toepassing is cq. nut heeft op het moment dat er gewerkt wordt op basis van 'vrije inloop'. In het beschrijvend document wordt onder hoofdstuk 2.1.3 enkel gesproken over afspraken. Kan de gemeente Eindhoven de gewenste situatie nader toelichten en aangeven of er ook met vrije inloop gewerkt wordt?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat er vanuit dat uw vraag gaat over W-C7 ipv C6. De aanbestedende dienst wil graag zowel werken op afspraak als met vrije inloop. In beide gevallen willen we de verwachte wachttijd kunnen tonen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Programma van Wensen - W-C3

**Vraag:**

Inschrijvende partij is van mening dat het beperken van de tijd waarin bezoekers hun geboortedatum in kunnen voeren aan de aanmeldzuil niet klantvriendelijk is. Daarnaast draagt het niet bij aan de toegankelijk. Deelt de gemeente Eindhoven deze mening?

**Antwoord:**

Ja, de aanbestedende dienst deelt deze mening. Het is wenselijk dat het beperken dan wel verruimen van de tijd door de functioneel beheerder van de gemeente kan worden uitgevoerd.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Eis E-D5

**Vraag:**

Kunt u deze wens nader toelichten? In welke situaties is deze functionaliteit gewenst?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst wil u erop attenderen dat dit geen wens is maar een eis.

Het is voor producten mogelijk om zowel op afspraak als op vrije inloop geholpen te kunnen worden. We willen de verhoudingen van de wachtrij zelf in kunnen stellen afhankelijk van het gekozen beleid van de gemeente.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Addendum op verwerkersovereenkomst - Artikel 4.5

**Vraag:**

U geeft aan dat verwerker minimaal eens per jaar kosteloos een TPM verklaring moet verstrekken. Dit achten wij disproportioneel. Graag zien wij de tekst als volgt gewijzigd:

Verwerker zal na een verzoek daartoe van Verwerkingsverantwoordelijke maximaal eens per jaar een TPM c.q. een verklaring van een onafhankelijke externe deskundige aan Verwerkingsverantwoordelijke verstrekken over de naleving van de overeengekomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. De kosten hiervoor worden gedragen door verwerkingsverantwoordelijke.

Gaat u hiermee akkoord

**Antwoord:**

De verwerker zal minimaal eens per jaar een TPM verklaring moeten verstrekken. De kosten hiervoor dienen verwerkt te zijn in uw inschrijving. U kunt die kosten inzichtelijk maken door het toevoegen van maximaal 1 A4 aan het prijzenblad waarin u de kosten nader specificeert.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Vragen: Eisen en Wensen

**Vraag:**

WB5: Wat wil Gemeente Eindhoven bereiken met de wens dat 1 persoon niet meerdere producten kan selecteren om tot 1 afspraak te komen? Kunt u dit nader toelichten?

WC1: Hoe verhoudt zich deze vraag met vraag WB5? Kunt u dit nader toelichten?

WD1: Hoe gaat de Gemeente Eindhoven er mee om als een medewerker zich heeft vergeten uit te loggen? Dan kan een persoon niet aan deze specifieke balie inloggen. Kunt u toelichten hoe u met dergelijke situaties om wilt gaan?

WE3: Wat zou de Gemeente Eindhoven geanonimiseerd in willen zien? Kan de Gemeente Eindhoven een voorbeeld geven?

Hoe ziet de gebruikersverdeling bij de Gemeente Eindhoven eruit? Hoeveel personen maken maximaal en gelijktijdig gebruik van het systeem; Aantal concurrent-users aan de balie, in de back-office, managers en (super-) admins?

**Antwoord:**

- WB5: De wens gaat erover dat één persoon niet meerdere afspraken maakt voor één en hetzelfde product. Deze wens is opgenomen om no-shows te voorkomen doordat er meerdere afspraken voor één en dezelfde persoon voor hetzelfde product worden gemaakt.

- WC-1 gaat over het aanmelden op het Inwonersplein en Wens WB-B5 gaat over het maken van een afspraak (op de website). Er is niet direct een relatie.

- WD1: De aanbestedende dienst wil dat een medewerker maar een sessie tegelijk kan openen en dat een medewerker een bestaande sessie van iemand anders kan afsluiten. In beiden gevallen wordt eerst een waarschuwing gegeven. Indien een sessie van een andere medewerker wordt afgesloten wordt bij de waarschuwing de naam van de medewerker getoond.

- WE3: De aanbestedende dienst wil geen persoonsgegevens tonen in het kader van informatiebeveiliging.

Om goed antwoord te kunnen geven op uw vraag willen wij graag weten of deze vraag gesteld wordt voor performance doeleinden of ter onderbouwing van uw licentiemodel.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 2.2.1 De Opdracht

**Vraag:**

U geeft aan ongeveer 100.000 tot 120.000 bezoekers per jaar te ontvangen. Van dat aantal, hoeveel zijn afspraken?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst kan hier geen cijfers voor overleggen, omdat deze

niet exact bekend zijn.

Aantallen zijn tevens afhankelijk van de situatie (tijdens corona moet alles op afspraak, in andere situaties willen we mogelijk meer vrije inloop)

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 2.2.1 De Opdracht

**Vraag:**

In deze paragraaf is omschreven: Het ter beschikking stellen van randapparatuur". Wat wordt precies bedoeld met "ter beschikking stellen"?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bedoelt met het ter beschikking stellen dat de zuilen en evt andere benodigde randapparatuur wordt meegenomen in uw inschrijving.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage 8; prijzenblad

**Vraag:**

Kunt u op het prijzenblad de mogelijkheid toevoegen voor de bijvoorbeeld de aanschaf van de benodigde hardware componenten, opleiding etc.? (zie ook paragraaf 2.1.3 beschrijvend document voor opsomming). Of is het inschrijver toegestaan deze zelf toe te voegen aan het prijzenblad?

**Antwoord:**

U mag geen wijzigingen aan brengen in het prijzenblad, wel mag u de prijzen nader toelichten door het toevoegen van maximaal 1 A4 waarin u de kosten nader specificeert

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 2.1.3 vs bijlage 1. PvE

**Vraag:**

In het beschrijvend document wordt bij 2.1.3. tweede alinea gezegd: "De aan

te schaffen oplossing moet in staat zijn om te gaan met de wisselende vraag vanuit de klant én vanuit gemeente. Hiervoor schakelt de oplossing eenvoudig - zonder tussenkomst van functioneel beheer - balies en/of medewerkers bij,- en af om aan de normen te blijven voldoen."

Dit impliceert dat de applicatie volledig autonoom moet werken.

In bijlage 1. PvE, E-E2, E-E3 en E-E5 wordt echter gesteld dat gerechtigde medewerkers van de gemeente dit moeten kunnen doen, al dan niet na een notificatie.

Kunt u dit toelichten of aangeven welke bepaling prevaleert?

**Antwoord:**

De aanbestedende dient verwacht dat het systeem zich doorontwikkeld. Als eis wordt gesteld dat de medewerkers zelf zaken kunnen aanpassen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
12

**Onderwerp:**

Beschrijvend document 2.1.3. gewenste situatie, proces

**Vraag:**

In het processchema wordt bij "aanmelden en verwijzen" aangegeven dat de wachtzone moet worden bepaald. Kunt u de situatie m.b.t. de wachtzones toelichten? Op welke basis kan de juiste zone worden bepaald?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft in de huidige situatie 3 zones (geel, blauw en groen). De balies zijn gekoppeld aan een zone. De bezoekers worden na aanmelding, voor bepaalde producten naar een bepaalde wachtzone (kleur) verwezen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
14

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE vs bijlage 2. PvW

**Vraag:**

In de bijlagen 1&2 komen eisen en wensen voor met dezelfde, of ten dele dezelfde omschrijvingen voor, kunt u aangeven welke een eis- of wens betreft?

- E-A7 vs W-A1

- E-A6 vs W-A4
- E-B2 vs W-B2

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst maakt u erop attent dat waar een E voor staat een eis is en waar een W voor staat een wens.

Alleen EA7 vervalt daar heeft de aanbestedende dienst per abuis als eis opgenomen. Deze beschrijving kan als eis vervallen, het is dus een wens. We willen graag weten wat de leverancier hierin kan betekenen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
15

**Onderwerp:**

Bijlage 2, PvW, W-C1

**Vraag:**

Kunt u aangeven wat volgens u de beste methode is om fouten bij het invoeren van de geboorte datum te voorkomen?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst laat zich hierin graag adviseren door de inschrijvers

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**

bijlage 2 PvW, W-E5

**Vraag:**

Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met "Plant dat balies bezet worden door een medewerker met de voor het product benodigde skills"?

**Antwoord:**

Op basis van het rooster (dat uit een andere applicatie komt) is beschikbaarheid van medewerkers met bepaalde skills inzichtelijk. Op basis van de afspraken kan het systeem medewerkers met de juiste skills op de verschillende balies plannen.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

17

Vragen NvI 2

**Vraag:**

Bent u bereid in de tweede vragenronde nog eventuele nieuwe vragen te beantwoorden?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst zal aanvullende vragen beantwoorden als de beantwoording daarvan naar het oordeel van de aanbestedende dienst noodzakelijk zijn om een inschrijving in te dienen. Dat betekent dat bijvoorbeeld vragen waarop het antwoord al is gegeven, of waarvan het antwoord al in de aanbestedingsstukken te vinden is, niet zullen worden beantwoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

SLA 2.2

**Vraag:**

Inschrijver maakt onderscheid tussen incidenten op Beschikbaarheid van de dienst en (functionele) incidenten (verstoringen) en hanteert bij Prio-1 meldingen de volgende oplostijden:

V.w.b. beschikbaarheid van de applicatie: max. 4 uren (prestatienorm 95%).

V.w.b. de functionaliteit van de applicatie (software/verstoring): max. 16 werkuren voor 80% van de incidenten, max. 24 werkuren voor 95% van de incidenten en 100% binnen 5 werkdagen (prestatienorm 95%).

Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst is niet akkoord met u voorstel het percentage zoals benoemd in de SLA blijft van kracht.

**Aanvulling:**

De aanbestedende dienst heeft het beschikbaarheidsvenster niet volledig geformuleerd, namelijk de zaterdag dient in het beschikbaarheidsvenster te worden toegevoegd. Tevens zijn er incidenteel avond open stellingen.

Het nieuwe beschikbaarheidsvenster zal worden:

Ma 8.30-19.00

Di-vrij 8.30 - 17.00

Zat 9.00-12.00

Incidenteel wordt hier bij drukte of bijzondere evenementen op afgeweken.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document par. 4.3.1

**Vraag:**

Bent u bereid de volgende verzekeringseis te accepteren voor beroepsaansprakelijkheid: € 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst is hiermee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
Bijlage 7 GIBIT 2020, artikelen 20.14, 22.6, 22.7, 22.8 en 22.9

**Vraag:**

Aan het overstappen naar een nieuwe leverancier, of het in eigen huis voorzien in een vergelijkbare ICT Prestatie door de aanbestedende dienst zelf, zitten veel haken en ogen. Het is moeilijk om die haken en ogen in standaard bepalingen te ondervangen. De procedure van zo'n overstap moet praktisch, en toegesneden zijn op de concrete situatie. Er kan derhalve behoefte zijn om hier nadere invulling aan te geven in de uitvraag c.q. model-overeenkomst. Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

Nee, daartoe is de aanbestedende dienst niet bereid. In artikel 22.1 GIBIT 2020 is al 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. De specifieke omstandigheden van het toekomstige geval kunnen mede bepalen wat het best passend is.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
Bijlage 7 GIBIT 2020, artikel 17.4

**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:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Bijlage 7 GIBIT 2020, artikel 13.5

**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.

25-10-2021

**Beantwoord op:**

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Bijlage 7 GIBIT 2020, artikel 13.4

**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 vrijwaringen.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Bijlage 7 GIBIT 2020, artikel 13.4

**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 26 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:** 25-10-2021  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 25  
**Onderwerp:** Bijlage 7 GIBIT 2020, artikel 13.1

**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:** 25-10-2021  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 26  
**Onderwerp:** Bijlage 7 GIBIT 2020, artikel 13

**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:**

Zie reeds gegeven antwoorden

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**  
Bijlage 7 GIBIT 2020, artikel 8.10/10.1

**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 wet-en 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:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Bijlage 7 GIBIT 2020, artikel 7.10

**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:**

De aanbestedende dienst is hiertoe bereid

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Bijlage 6 Concept Overeenkomst, artikel 13.7

**Vraag:**

U geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor:

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

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Bijlage 6 Concept Overeenkomst, artikel 12.6

**Vraag:**

Het is redelijk en gebruikelijk dat de kosten voor de uitvoering van de escrow voor rekening van Opdrachtgever komen. Bent u bereid dit overeen te komen?

**Antwoord:**

Nee, daartoe is de aanbestedende dienst niet bereid.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Bijlage 6 Concept Overeenkomst, artikel 3.5

**Vraag:**

Opdrachtnemer ziet genoemde overeenkomsten als een onlosmakelijk geheel van de ICT prestatie . Bent u bereid genoemde afzonderlijke Overeenkomsten als één geheel te beschouwen?

**Antwoord:**

Nee, daartoe is de aanbestedende dienst niet bereid.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Bijlage 6 Concept Overeenkomst, artikel 3.3

**Vraag:**

Gezien de lengte van de maximale looptijd van tien (10) jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 3.3 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:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Bijlage 6 Concept Overeenkomst, artikel 2.2

**Vraag:**

Bent u bereid een ingebrekestelling met een redelijke termijn voor herstel aan dit artikel toe te voegen?

**Antwoord:**

Nee, daartoe is de aanbestedende dienst niet bereid.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van eisen, Eis S6: TPM

**Vraag:**

U eist een TPM-verklaring als bewijs dat Inschrijver zijn informatiebeveiliging op orde heeft. Dit werkt sterk kostenverhogend, nl enkele duizenden euro's per jaar. Bent u bereid de kosten voor een dergelijke TPM te dragen? Mocht dat niet het geval zijn, dan is een ISO 27001 certificaat een goed alternatief. Bent u bereid een ISO 27001 te accepteren als bewijs dat Inschrijver zijn informatiebeveiliging op orde heeft?

**Antwoord:**

Voor wat betreft de kosten voor de TPM verklaring verwijzen wij u naar vraag 6.

De aanbestedende dienst verlangt naast het ISO 27001 certificaat (of beschrijving van het informatiebeveiligings beleid), zoals geëist bij de geschiktheidseisen, tevens een TPM verklaring.

**Beantwoord op:** 25-10-2021

**Label:** Inhoud