

NOTA VAN INLICHTINGEN

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding 'ESM-Software'

Kenmerk: Z/21/124429

Datum:	18-03-2022
Aantal vragen	53

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen hoort bij de Europese openbare aanbesteding 'ESM-software' met kenmerk Z/21/124429 van gemeente Hoeksche waard.

Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door de partijen, alsmede de antwoorden van de aanbestedende dienst.

Tevens kan de aanbestedende dienst door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure verstrekken.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op het aanbestedingsdocument d.d. 17 februari 2022 versie definitief en alle bijbehorende bijlagen.

Indien er tegenstrijdigheden worden geconstateerd met informatie gegeven in de eerder genoemde aanbestedingsdocumenten, dan prevaleert de informatie gegeven in de Nota van Inlichtingen.

Opmerkingen

Ten aanzien van deze Nota van Inlichtingen wenst de aanbestedende dienst de volgende opmerkingen te maken:

- De volgende bijlage is toegevoegd in de map Nota van Inlichtingen op TenderNed:
 - Bijlage 11- Proces nood changes
- Naar aanleiding van vraag 46 leveren wij nog een overzicht aan met de 90 Behandelars verdeeld over de processen zoals opgenomen in paragraaf 2.3 van het aanbestedingsdocument.
- Naar aanleiding van vraag 56 hebben wij besloten om in bijlage 3- Programma van eisen en wensen bij W 4 de volgende koppelingen te laten vervallen:
 - MS365 (planner, Kanban, Sharepoint)
 - Koppeling assets met financiële systeem/rapportage en order-/bestelregistratieDeze koppelingen maken ook geen onderdeel meer uit van de beoordeling van K3: Wensen functionaliteit
- Conform de opgegeven planning vindt er een 2^{de} Nota van Inlichtingen plaats. U kunt uw vragen uiterlijk voor **31 maart 2022 voor 9.30 uur** via TenderNed indienen.
 - De 2de Nota van Inlichtingen wordt op 11 april 2022 (streefdatum) gepubliceerd.

Let op: ten aanzien van deze 2de Nota van Inlichtingen kunnen alleen vragen naar aanleiding van de gegeven antwoorden in deze 1ste Nota van Inlichtingen d.d. 18 maart 2022 gesteld worden.

Ref nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
1	Inhoud	Bijlage 3 PVE eis E81	Hier wordt aangegeven dat vanuit bezoekersregistratie automatisch een item wordt aangemaakt in de Outlookagenda. Wat bedoelt u hier met "item".	Met 'item' wordt een vergaderverzoek in Outlook bedoeld, die doorgestuurd kan worden naar de genodigde(n).
2	Inhoud	Bijlage 3 PVE eis E109	U geeft hier aan dat u zelf rollen wilt definiëren en zelfs bestaande rollen wilt kunnen verwijderen. In een moderne ESM applicatie zou u er vanuit mogen gaan dat de leverancier van de software op basis van zijn ervaring en Best Practices rollen heeft gedefinieerd, zonder dat een gebruiker van de software hierover hoeft na te denken. Het verwijderen van rollen zou veel van de intelligentie in een dergelijke applicatie teniet doen en overbodig beheer opleveren voor gebruikers van de software. Het toevoegen en verwijderen van rollen staat in uw PVE echter als eis en is dus een knock out criterium. Staat Gemeente Hoeksche Waard ervoor open om te onderzoeken wat de toegevoegde waarde is van het niet zelf hoeven definiëren van rollen en daarvoor gebruik te maken van de ervaring en expertise van de leverancier (met alle voordelen ten aanzien van automatisering en minimalisering van administratieve handelingen)?	Nee, hier staan wij niet voor open. De functioneel beheerder en niet de Behandelaar of Eindgebruiker moet de rollen op maat kunnen maken door hier rechten aan toe te kennen. Een rol die niet meer gebruikt wordt in de organisatie moet verwijderd kunnen worden om vervuiling in het systeem te voorkomen.

3	Inhoud	PVE E82	De software moet kenmerken van verschillende ruimtes vast kunnen leggen. er wordt gesproken van m² en plattegronden. Gaat het hier om zgn. dynamische plattegronden (of zelfs 3D modellen) waarin oppervlakten berekend kunnen worden (voor charge-backs e.d.), installaties en overige assets weergegeven kunnen worden en meldingen en service aanvragen kunnen worden gedaan? Of gaat het hier puur om 'passieve' plattegronden die als bestand toegevoegd worden?	Het gaat om passieve plattegronden met de mogelijkheid om kenmerken per ruimte weer te kunnen geven. De aanvullende informatie hoeft niet in de afbeelding zelf te worden opgenomen. Het gaat erom dat we inzicht hebben in de ruimte en de inrichting hiervan.
4	Inhoud	Algemeen - toekomstige ontwikkelingen	U geeft in het aanbestedingsdocument bij 2.4.1 aan in een tweede fase de processen verder te willen optimaliseren. Wordt hierbij ook gedacht aan het gebruiken van 'Digital Twins' en 3D modellen om middels data visualisatie de diverse processen nog beter te ondersteunen en toegankelijker te maken?	Nee, hier wordt niet aan gedacht.
5	Inhoud	PVE Eis E72	Er wordt hier gesproken over een Kanbanbord als eis, terwijl er bij W1 gesproken wordt van een Kanbanbord of een weekbord. Gaat u ook akkoord met een uitgebreid planbord waarop de zelfde informatie te vinden is? Zo niet is het mogelijk om dit via een koppeling naar een extern Kanbanbord te regelen zoals omschreven in w22?	Nee, de Oprachtgever heeft expliciet behoefte aan een kanbanbord. Dit mag zowel binnen de software als middels een koppeling met een extern kanbanbord gefaciliteerd worden.
6	Inhoud	Bijlage 3 - Programma van Eisen, E100	Indien een update van de software een databasewijziging met zich meebrengt dan wordt deze uiteraard altijd doorgevoerd, uiteraard ontvang u vervolgens ook een geüpdatet datamodel. Everancier voert updates uit op basis van continuous deployment, kleine regelmatige updates, voor elke mogelijke wijziging toestemming vragen aan elke klant is onwerkbaar. Bent u ermee akkoord deze eis te schrappen? Indien u niet akkoord bent, kunt u ons dan uw achterliggende gedachte bij deze eis toelichten?	Nee, de eis wordt niet geschrapt. Deze eis gaat niet over structuurwijzigingen in de database, maar over inhoudelijke wijzigingen, de data. Deze worden nooit door de leverancier doorgevoerd zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente Hoeksche Waard.
7	Inhoud	Bijlage 3 - Programma van Eisen, E96	Voor verwijdering of vernietiging van gegevens is een exit-procedure opgesteld, deze kunt u als gemeente in gang zetten, maar verwijdering van gegevens wordt uitgevoerd door leverancier. Mede omdat voor de continuïteit van deze dienst er dagelijkse back ups worden gemaakt. Uiteraard ontvangt u bewijs van verwijdering, maar dit kunt u niet volledig zelf doen. Is dit akkoord?	Ja, dit is akkoord.
8	Inhoud	Bijlage 3 - Programma van Eisen, W22 en W23	W22 en W23 overlappen elkaar op het gebied van koppelen met externe kanbanborden. Wij willen voorstellen dat W22 over interne kanbanborden gaat en W23 in dat geval over de externe kanbanborden. Nu beoordeelt u 1 vraag (externe kanbanborden/koppelingen) twee keer.	Nee, dit is niet akkoord. W22 gaat er over dat er een kanbanbord moet zijn. Dit mag intern of extern. W23 gaat er over dat, indien er een extern kanbanbord is, er dan een dynamische koppeling moet zijn.
9	Inhoud	Bijlage 3 - Programma van Eisen, W11	Hoe zien jullie dit proces? Kunnen jullie beschrijven hoe dit momenteel bij jullie gaat en hoe jullie het in de toekomst wensen?	Het gaat er hier om dat we een change kunnen agenderen voor een specifieke vergadering. Dit kan het eerstvolgende CAB zijn, maar ook een CAB verder in de toekomst.

10	Juridisch	GIBIT, artikel 26	<p>Wij bieden onze klanten een systeem waarbinnen zij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. Wij hebben geen inzage in om welke gegevens dit inhoudelijk gaat. Wij zijn daarom niet in de positie om deze verplichtingen rondom archivering na te leven, maar bieden onze klanten een systeem dat hen in staat stelt hier zelf zorg voor te dragen. Daarom willen wij graag voorstellen om het volgende ter vervanging op te nemen: Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd.</p> <p>Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen.</p> <p>Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd."</p>	<p>Wij gaan akkoord met het voorstel. Artikel 26 van GIBIT wordt vervangen door het volgende: <i>'Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd.</i></p> <p><i>Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen.</i></p> <p><i>Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd'.</i></p>
11	Juridisch	GIBIT, artikel 25.4	<p>Wij verzoeken om deze bepaling te schrappen. Wij leveren standaard software aan onze klanten. Dit betekent dat wij onze beveiliging voor onze andere klanten hetzelfde hebben ingericht als we zullen doen voor Opdrachtgever. Wij willen hen hier ook graag in de zelfde mate over kunnen informeren. Op die manier kunnen ook onze andere klanten een inschatting maken of zij achter onze beveiligingsmaatregelen staan. Algemene informatie die hierbij behulpzaam is, zoals onze SaaS Assurance Rapportage, zullen wij dus van tijd tot tijd met anderen delen.</p>	<p>Wij begrijpen uw uitleg en zijn het hier ook mee eens. Alleen gaan wij niet akkoord met het geheel schrappen van dit artikel. Wel is het voor ons akkoord om delen van de algemene beveiligingsmaatregelen met andere klanten te delen.</p>
12	Juridisch	GIBIT, artikel 22.8	<p>Graag voegen wij het volgende toe ter verduidelijking, omdat Leverancier geen kosten in rekening zal brengen voor de overstap zelf, maar indien de partij die het gebruiksrecht overneemt meer gebruikers heeft, kunnen er wel kosten verbonden zijn aan een hogere staffel. 'De licentie zal bij Overdracht worden aangepast zodat deze aansluit bij het gebruik door de partij die het gebruiksrecht op de ICT Prestatie verkrijgt. Deze verkrijgende partij zal Leverancier op de hoogte stellen van de hiervoor relevante informatie.'</p>	<p>Nee, wij gaan niet akkoord met de door u voorgestelde toevoeging. Wij vinden dit artikel voldoende duidelijk. In artikel 22.8 staat al aangegeven dat de overdracht onder gelijkblijvende voorwaarden (waaronder begrepen gelijkblijvende omvang Gebruiksrechten) over te dragen dient te worden.</p>
13	Juridisch	GIBIT, artikel 22	<p>Ter aanvulling van de exit regeling in art. 22 stellen wij graag voor dat Leverancier de gegevensbestanden steeds digitaal en in een algemeen gangbaar bestandsformaat zal aanleveren. Leverancier heeft in het kader van de Exit regeling geen verdere verplichting tot dataconversie.</p>	<p>Ja, dit is akkoord.</p>
14	Juridisch	GIBIT, artikel 20.2	<p>Een opzegtermijn van 18 maanden is voor Leverancier niet werkbaar. Wij begrijpen wel dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte moet worden gesteld van een opzegging aan Leveranciers kant. Wij stellen daarom graag voor om een termijn van 6 maanden aan te houden. Hiernaast is het mogelijk om in onderling overleg afspraken te maken over tijdelijke voortzetting van de overeenkomst als het Opdrachtgever niet lukt om voor de einddatum over te stappen naar een geschikt alternatief.</p>	<p>Artikel 20.2 is niet van toepassing aangezien er sprake is van een overeenkomst voor bepaalde tijd. Daarnaast is ten aanzien van opzegging hetgeen opgenomen in artikel 4 van de conceptovereenkomst en paragraaf 3.2 van het aanbestedingsdocument van toepassing. Deze documenten prevaleren boven de GIBIT2020.</p>

15	Juridisch	GIBIT, artikel 18.2	Deze bepaling willen wij schrappen omdat deze niet van toepassing lijkt op onze dienstverlening. Ten behoeve van Opdrachtgevers verwerken wij de gegevens die Opdrachtgevers zelf in de SaaS omgeving opslaan. Opdrachtgevers hebben zelf al toegang tot deze gegevens, daar is geen ondersteuning van Leverancier voor nodig.	Nee, dit is niet akkoord. Artikel 18.2 spreekt over "onder meer". Dit betekent dat dit geen limitatieve opsomming is. Indien de leverancier op een andere wijze kan voldoen aan de verplichtingen uit artikel 18.1 volstaat dit ook.
16	Juridisch	GIBIT, artikel 17.5	Indien zou blijken dat onze software een inbreuk maakt op IE rechten van derden, zullen wij ons er natuurlijk voor inspannen om ervoor te zorgen dat u en onze andere klanten zo veel mogelijk ongestoord gebruik kunnen blijven maken van de software. Dit is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onszelf van groot belang. Wij zijn hierbij echter ook afhankelijk van factoren die buiten onze invloedssfeer liggen, zoals de bereidheid van de derde om hier nadere afspraken over te maken. Wij kunnen daarom niet garanderen dat het altijd lukt om de software of een alternatief ter beschikking te (blijven) stellen. Daarom stellen wij voor om de bepaling als volgt aan te passen: Indien Opdrachtgever het recht tot het gebruik van de ICT Prestatie of delen daarvan wordt ontzegd, zal Leverancier er indien mogelijk zorg voor dragen dat Opdrachtgever de ICT Prestatie of een functioneel gelijkwaardige andere oplossing kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten"	Nee, dit is niet akkoord. Wij begrijpen uw voorstel niet goed. Artikel 17.5 gaat niet over het ter beschikking stellen van de ICT-prestatie wanneer er sprake is van inbreuk op de IE-rechten van derden. En wanneer hier sprake van is dan ligt dit ook geheel buiten de invloedssfeer van de Opdrachtgever. Daarnaast wordt de in artikel 17.5 gestelde vrijwaring en schadeloos stelling van Opdrachtgever door Leverancier bij aanspraken van derden ingeval van inbreuk op de IE-rechten van deze derden al aan voorwaarden verbonden. Artikel 17.5 blijft daarom ongewijzigd gehandhaafd.
17	Juridisch	GIBIT, artikel 17.3	Wij leveren onze klanten een testomgeving tegen een redelijke vergoeding. Dit maakt dus niet standaard onderdeel uit van onze dienstverlening. Daarom willen wij verzoeken om 'alsmede voor testdoeleinden' te schrappen.	Nee, dit is niet akkoord. Artikel 17.3 blijft gehandhaafd. Uit eis E92, E111 en E120 uit bijlage 3-Programma van eisen en wensen blijkt dat het leveren van een testomgeving onderdeel is van de opdracht.
18	Juridisch	GIBIT, artikel 15.5	artikel 15.5: hetzelfde als bij 14.2. Wij werken niet met contractuele boetes omdat dit niet goed aansluit bij de manier waarop wij graag met onze klanten samenwerken en niet verzekeraar is. U kunt ons natuurlijk wel altijd aansprakelijk stellen voor eventuele geleden schade. Daarom willen wij dit artikel graag schrappen.	Nee, dit is niet akkoord. Wel zullen wij ten aanzien van artikel 15.5 altijd in alle redelijkheid en billijkheid omgaan met deze bepaling.

19	Juridisch	GIBIT, artikel 13.5 iv)	<p>Naar ons idee zijn boetes van de toezichthouder primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid, die ook binnen het bestuursrecht moeten worden opgelost. Het maken van civiel rechtelijke afspraken over het doorleggen van een boete (waar een onbeperkte aansprakelijkheid in feite op neer komt) is, kan tot erg onredelijke gevolgen leiden.</p> <p>- In de eerste plaats omdat alleen de partij die de boete opgelegd krijgt een belanghebbende is in de zin van het bestuursrecht. De partij die de boete krijgt 'doorgelegd' kan dus niet zelf bezwaar maken bij de toezichthouder.</p> <p>- In de tweede plaats omdat de boete kan worden begroot met oog op de (omzet van) de partij die de boete opgelegd krijgt. Een boete die voor de ene partij proportioneel en afschrikwekkend is, kan voor de andere partij buitenproportioneel hoog zijn.</p> <p>Een onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons een onvoldoende afgebakend financieel risico. Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan. Wel zijn wij bereid om ten aanzien van deze boetes een hogere aansprakelijkheidsbeperking dan 5 maal de Jaarvergoeding op te nemen.</p> <p>Daarom stellen wij graag de volgende bepaling voor: Voor schade door boetes in de zin van deze bepaling geldt geen onbeperkte aansprakelijkheid. Wel is er voor dit soort schade een verhoogde totale aansprakelijkheidslimiet opgenomen van € 500.000 euro. De beperking van vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis is niet van toepassing. "</p>	<p>Nee, dit is niet akkoord. Art 13.5 lid iv betreft een boete van een overheidstoezichtshouder die ook opgelegd had kunnen worden aan Leverancier. Dus kortom waarbij het verwijtbaar is aan Leverancier. Het is dan ook niet akkoord om dit artikel te behandelen als aansprakelijkheid. Immers, Opdrachtgever heeft geen invloed op betreffende boete, aangezien die verwijtbaar is aan Leverancier en dus binnen de eigen invloedsfeer ligt. Wel zijn in punt 2 van lid iv enkele voorwaarden opgenomen waaraan Opdrachtgever moet voldoen alvorens zij een boete kunnen doorleggen aan Leverancier.</p>
20	Juridisch	GIBIT, artikel 13.5 iii)	<p>artikel 13.5 iii) voor deze bepaling hebben wij de volgende aanvulling: 'ten aanzien van de vordering van een derde die meent dat zijn IE rechten zijn geschonden.'. Dit voegen wij graag toe ter verduidelijking van de schade ten aanzien waarvan een onbeperkte aansprakelijkheid geldt.</p>	<p>Nee, dit is niet akkoord. Wij zijn van mening dat artikel 13.5 iii) voldoende duidelijkheid biedt hierover.</p>
21	Juridisch	GIBIT, artikel 13.5 i)	<p>Graag willen wij voorstellen om dood en letsel onder artikel 13.3 te laten vallen. Het is voor ons lastig om een onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen omdat dit onverzekerbaar is. In de gids proportionaliteit wordt daarnaast vermeld dat ongelimiteerde aansprakelijkheid niet gehanteerd zal worden in het geval dit niet proportioneel is. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is willen we daarom graag de beperkte aansprakelijkheid omschreven in 13.3 ook voor dood en letsel laten gelden.</p>	<p>Nee, hiermee wordt niet akkoord gegaan. De opdrachtgever sluit in deze regeling aan bij het Burgerlijk Wetboek (BW). Door aan te sluiten bij het BW is geen sprake van een 'onbeperkte' of 'ongelimiteerde' aansprakelijkheid, aangezien dit uitgangspunt wordt beperkt door de bepalingen opgenomen in het aansprakelijkheidsrecht, zoals de bepalingen omtrent eigen schuld (artikel 6:101 BW), matiging schadevergoedingsverplichting (artikel 6:109 BW), wettelijke limieten aan een schadevergoedingsverplichting (artikel 6:110 BW), redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW) en beperking van de aansprakelijkheidsduur door verjaring en rechtsverwerking.</p>

22	Juridisch	GIBIT, artikel 11	artikel 11 willen wij graag schrappen omdat het leveren van documentatie op de manier van artikel 11 geen onderdeel uitmaakt van onze dienstverlening. Wel bieden wij onze klanten kennisitems over bepaalde thema's met veel gestelde vragen. Het gaat daarbij niet direct om een handleiding voor de eindgebruiker, maar bijvoorbeeld om vragen over koppelingen met software van derden en dergelijke.	Nee, dit is niet akkoord. Wij verwachten dat bij de oplevering van fase 1 en eventueel fase 2 de Leverancier de werkinstructie verzorgt en aanlevert.
23	Juridisch	GIBIT, artikel 10.1 i)	<p>"artikel 10.1 i) Wij bieden standaard software, die wij onderhouden onze software middels Continuous Deployment. Dit houdt in dat wij onze software voortdurend ontwikkelen en verbeteren. Onderdeel hiervan is dat functionaliteiten kunnen veranderen. Daarom nemen wij ter verduidelijking graag het volgende als aanvulling bij deze bepaling op: Opdrachtgever neemt een abonnement op standaard software af. Functionaliteiten in deze software zijn aan verandering onderhevig. Leverancier is niet gehouden om specifieke functionaliteiten voor Opdrachtgever te behouden of verder te ontwikkelen in Updates en Upgrades.</p> <p>Materiele wijzigingen in de functionaliteit van de software worden binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de wijziging aangekondigd. Als een functionaliteit End-of-life gaat, zal dit ten minste 6 maanden van te voren worden aangekondigd.</p> <p>Als een essentiële functionaliteit wijzigt, en de ICT Prestatie als een gevolg hiervan niet langer geschikt is voor het overeengekomen gebruik, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te beëindigen vanaf het moment dat de wijziging is aangekondigd, tot 30 dagen na het beëindigen van de functionaliteit. "</p>	Nee, wij gaan niet akkoord met de voorgestelde aanvulling. De software dient de gehele looptijd minimaal aan de eisen en de aangeboden wensen te blijven voldoen. Artikel 10.1 i) blijft ongewijzigd gehandhaafd.
24	Juridisch	GIBIT, artikel 9.10	artikel 9.10: Wij zijn akkoord met het één keer per jaar aanpassen van de overeengekomen gebruikersaantallen. Wij doen dit echter niet standaard op 1 januari. Daarom willen wij graag verzoeken om 1 januari uit het artikel te schrappen.	Dit artikel is niet van toepassing op de overeengekomen gebruikersaantallen. In dit artikel wordt heel specifiek weergegeven dat indien de vergoeding en/of het aantal Gebruiksrechten voor het gebruik van de ICT Prestatie afhankelijk is gesteld van een aan Opdrachtgever gerelateerd getal dat aan wijziging onderhevig is (zoals inwoneraantal, oppervlakte werkgebied, etc.), en in de Overeenkomst geen moment is bepaald voor vaststelling van dat getal (en daarmee de wijziging van de vergoeding), dan zal dit éénmaal per jaar en wel per 1 januari worden gedaan. In onze uitvraag gaan wij echter uit van een specifiek aantal gebruikersaantallen waarbij ook nog een bepaalde bandbreedte is opgegeven. Er is dus geen sprake van aantallen die aan wijziging onderhevig zijn.

25	Juridisch	GIBIT, artikel 9.2	<p>"artikel 9.2: Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen graag voor om de volgende bepaling op te nemen: De facturering van de Vergoedingen vindt plaats op de in de Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software.</p> <p>Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in. "</p>	Nee, wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Indien gedurende de implementatie kosten gemaakt moeten worden door de Leverancier die doorbelast moeten worden aan de Opdrachtgever dan zijn dit voor de Opdrachtgever implementatiekosten. Deze kunnen op die wijze opgenomen worden in de aanbidding. Facturatie vindt plaats conform paragraaf 3.5 van het aanbestedingdocument en artikel 12.5 van de conceptovereenkomst.
26	Juridisch	GIBIT, artikel 6.2 en 6.3	artikel 6.2 en 6.3: Deze bepalingen lijken niet van toepassing op het soort diensten dat wij leveren. Om hierover onduidelijkheid te voorkomen, nemen wij graag expliciet op dat zij niet van toepassing zijn.	Ja, dit akkoord. Artikel 6.2 en 6.3 van GIBIT zijn niet van toepassing en komen te vervallen.
27	Juridisch	GIBIT, artikel 3.2	artikel 3.2: Naar het idee van Leverancier zou het selecteren van een passende oplossingen een gedeelde verantwoordelijkheid moeten zijn van beide Partijen. Hierbij heeft Leverancier vanuit haar rol als software leverancier een zorgplicht om in redelijkheid na te gaan of de oplossing past bij wat Opdrachtgever hiermee voor ogen heeft. Tegelijkertijd zijn wij voor onze beeldvorming ook weer afhankelijk van de informatie die wij van Opdrachtgever ontvangen. Ter verduidelijking willen wij bij deze bepaling opnemen dat Leverancier er hierbij in redelijkheid uit mag gaan van de informatie die de Opdrachtgever met haar deelt. Bijvoorbeeld: Indien Opdrachtgever meent dat bepaalde informatie in dit kader relevant is voor Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen.	Ja, dit is akkoord. De inschrijver mag er van uit gaan dat de informatie die relevant is voor de aanbidding opgenomen is in de aanbestedingsdocumentatie. Indien er in de ogen van de inschrijver informatie ontbreekt kan deze in de 2e nota van inlichtingen nog opgevraagd worden.
28	Juridisch	verwerkersovereenkomst, artikel 4.5	Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte houden van voorgenomen wijzigingen in de ingeschakelde Subverwerkers door dit voornemen 30 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates.	Ja, dit is akkoord.
29	Contract	overeenkomst ESM-software, artikel 12.8	Verwerker indexeert jaarlijks op basis van de CBS prijsindexatie voor zakelijke dienstverlening. Dit is een automatisch proces voor alle klanten. Om deze reden passen wij daarom graag de prijsindexatie aan.	Nee, dit is niet akkoord. Wij willen uniformiteit houden in voorwaarden binnen de overeenkomsten. Artikel 12.8 blijft daarom ongewijzigd gehandhaafd.

30	Contract	overeenkomst ESM-software, artikel 11.3	Graag verwijderen wij '(archief)', Een archiveringsplicht voor Verwerker past niet logisch binnen de dienstverlening. Leverancier biedt klanten een systeem waarbinnen zij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. Leverancier heeft geen inzage in om welke gegevens dit inhoudelijk gaat. Leverancier is daarom niet in de positie om deze verplichtingen rondom archivering na te leven, maar biedt haar klanten een systeem dat hen in staat stelt hier zelf zorg voor te dragen. Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd. Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen. Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd.	Nee, dit is niet akkoord. Er wordt in dit artikel niet gesproken over een archiveringsplicht anders dan de wettelijke verplichting die hierop van toepassing is.
31	Contract	overeenkomst ESM-software, artikel 7.2	Graag schrappen wij dit artikel, deze is niet in lijn met de dienst die wij leveren. Onze software wordt op basis van continuous deployment geleverd, dit betekent tweeweekelijkse kleine updates met weinig tot geen impact, hiervoor zullen wij niet elke keer een acceptatieprocedure opstarten en voeren wij uit zonder opdracht van opdrachtgever. Kunt u dit artikel derhalve schrappen?	Dit is akkoord. Artikel 7.2 van de conceptovereenkomst komt te vervallen. Voor updates wordt geen acceptatieprocedure gehanteerd. Bij upgrades conform de GIBIT wel.
32	Contract	GIBIT Artikel 2.3	Graag laten wij onze service-overeenkomst onderdeel zijn van de totaalovereenkomst. Hierin worden specifieke SaaS voorwaarden vastgelegd die in uw en ons belang zijn. Is dit bespreekbaar?	Artikel 2.3 verwijst naar enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Leverancier. Deze worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. In die zin blijft artikel 2.3 ongewijzigd gehandhaafd. Als u met uw service-overeenkomst doelt op de Service Level Agreement (SLA), dan vormt dit document wel een onderdeel uit van de uiteindelijke definitieve overeenkomst conform de gestelde rangorde in artikel 1.1 van de overeenkomst. Hierbij geldt wel dat de SLA wordt getoetst en kan daarbij onderdeel uitmaken van het verificatiegesprek. Zie hiervoor ook paragraaf 4.8 van het aanbestedingsdocument.
33	Contract	GIBIT Artikel 8.10 i, 10.1 iv	Wij zijn als leverancier werkzaam in veel verschillende branches met ieder hun eigen wet- en regelgeving. Algemene zaken in de wet- en regelgeving (zoals AVG) zullen wij volgen. U kunt onze software flexibel aanpassen maar specifieke wijzigingen ontvangen wij graag van onze gebruikers. Is dit voor u voldoende?	Nee, dit is niet voldoende. Artikel 8.10 i) en 10.1 i) blijven gehandhaafd. De aangeboden oplossing dient te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving.
34	Contract	GIBIT Artikel 9.2	Aangezien onze software aangeboden wordt als SaaS (Software as a Service), worden de licentiekosten zoals gebruikelijk vooraf per jaar en de uren achteraf per maand gefactureerd. Is dit akkoord voor u?	Nee, dit is niet akkoord. Er wordt gefactureerd conform paragraaf 3.5 van het aanbestedingsdocument en artikel 12.5 van de conceptovereenkomst. Hierin wordt expliciet vermeld dat er afgeweken wordt van artikel 9.2 GIBIT.

35	Contract	GIBIT Artikel 9.8	Onze software licentie wordt berekend aan de hand van het aantal gebruikers. Als er halverwege het jaar een uitbreiding wordt gedaan dan brengen wij dit naar rato in rekening over de rest van het jaar. Is dit akkoord voor u?	Nee, dit is niet akkoord, Artikel 9.8 van de GIBIT gaat over een jaarlijkse indexering. Dit heeft betrekking op de tarieven. Niet op het aantal gebruikers.
36	Contract	GIBIT Artikel 13.1	Hier gaan we niet mee akkoord. Wij zouden dit willen vervangen door: 'De leverancier vergoedt de schade die de verzekeraar in voorkomend geval zal uitkeren.' Is dit voor u akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. Het gaat hier om geleden en/of te lijden schade door het toerekenbaar tekortschieten in nakoming van verplichtingen en/of onrechtmatig handelen.
37	Contract	GIBIT Artikel 18.2iii	Inherent aan het werken met SaaS-software (Software as a Service) is dat de broncode niet beschikbaar gesteld wordt. Natuurlijk is het mogelijk om alle gegevens die in het systeem worden gezet er ook weer uit te halen. Is dit akkoord voor u?	Dit is niet akkoord. Het gaat in artikel 18.2iii niet om het beschikbaar stellen van broncode, maar om het beschikbaar stellen van het datamodel. In artikel 18.2 worden voorbeelden genoemd hoe de leverancier kan voldoen aan de verplichting uit artikel 18.1. In bijlage 3- Programma van eisen en wensen PvE wordt bij Eis 96 inzage in het datamodel geëist.
38	Contract	GIBIT Artikel 21	U geeft aan de mogelijkheid te willen hebben op controle van de diensten en locaties van de leverancier. Onze datacenters zijn niet zomaar beschikbaar. Daarvoor hebben wij en de datacenters certificeringen: ISO 9001, 27001 en de ISAE3402 Type II. Is dit akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. In artikel 21.3 wordt beschreven dat dit alleen kan bij gerede twijfel. Artikel 21.1 blijft ongewijzigd gehandhaafd.
39	Contract	GIBIT Artikel 22.4i	Wij leveren bij exit de data altijd aan op een werkbaar formaat. Is dit akkoord voor u?	Bedoelt u dat u op deze wijze invulling geeft in plaats van de genoemde opties in artikel 18.2? Zo ja, dan is dit in een exitprocedure akkoord.
40	Contract	GIBIT Artikel 22.8	Als er uit een dergelijke overdracht daadwerkelijke uren gemaakt moeten worden door leverancier. Zullen deze in rekening gebracht worden. Is dit akkoord voor u?	Er kunnen hiervoor alleen kosten in rekening worden gebracht indien er sprake is van eventuele aanvullende werkzaamheden die verricht moeten worden in het kader van de overdracht. Zie ook aangegeven bij artikel 22.8 GIBIT2020. Deze aanvullende werkzaamheden mogen dan gefactureerd worden tegen de in de overeenkomst afgesproken prijzen.
41	Contract	GIBIT Artikel 32.2i	Het is mogelijk een ESCROW bij ons af te sluiten. Wilt u dat deze kosten meegenomen worden in de offerte?	Artikel 32.2 i) bestaat in GIBIT niet. U bedoelt waarschijnlijk artikel 30.2 i). Artikel 30.2 i) geeft ten aanzien van het waarborgen van de continuïteit verschillende mogelijkheden van invulling weer. U dient de wijze waarop u dit invult, mee te nemen in uw inschrijfprijs.

42	Inhoud	Document 'aanbestedingsdocument'. P. 7	In 1.5 geeft u aan dat het niet toegestaan is om met een variant in te schrijven, kunt u aangeven wat u met een variant bedoelt?	Een variant betreft een vergelijkbare oplossing van een andere ontwikkelaar. Het is dus niet mogelijk om in te schrijven met meerdere oplossingen, wanneer de aanbieder een implementatiepartner betreft met in zijn portfolio vergelijkbare oplossingen van verschillende ontwikkelaars. Het is niet mogelijk met meerdere oplossingen in te schrijven.
43	Inhoud	Document 'aanbestedingsdocument'. P. 10	Normaliter zien we dat een implementatieperiode meer tijd in beslag neemt dan de opgenomen 2 maanden. Hoe kijkt u hier tegenaan?	Gezien de looptijd van het huidige contract is het noodzakelijk dat de nieuwe software op 1 oktober 2022 operationeel is. Wij realiseren ons dat dit een korte periode is. Daarom kiezen we er voor om initieel 'as is' over te gaan. Er is in fase 1 dus geen sprake van proces(her)ontwerp. Dit moet het naar onze mening mogelijk maken om in korte tijd de overstap te maken.
44	Inhoud	Document 'aanbestedingsdocument'. P. 11	Hier wordt gesproken over de initiële inrichting, zijn dat de modules voor fase 1? Zoals wij het echter begrijpen dienen de modules zoals benoemd in de tabel op pagina 9 in de eerste fase te worden ingericht. Is dat correct?	Ja, dit is correct. De modules op pagina 9 zijn de modules die in fase 1 opgeleverd moeten worden. De modules die op pagina 11 onder 'initiële inrichting' staan zijn de modules die we nu nog niet gebruiken. Deze worden in fase 2, dus na 1 oktober 2022 initieel ingericht.
45	Contract	Document 'aanbestedingsdocument'. P. 13	Wij maken gebruik van een eigen verwerkersovereenkomst toegespitst op software. Is het bespreekbaar om deze te gebruiken?	Nee, dit is niet akkoord. De aanbestedende dienst maakt gebruik van een standaard verwerkersovereenkomst voor al haar leveranciers. Deze is gebaseerd op het landelijke model van de VNG.
46	Inhoud	Document 'aanbestedingsdocument'. P. 14	U heeft het over 90 huidige behandelaars. Kunt u aangeven wat deze in het systeem moeten kunnen? We maken namelijk gebruik van verschillende licentietypes, afhankelijk van wat een gebruiker moet kunnen in het systeem. Om de kosten hiervoor op te kunnen nemen dienen we te weten wat er verwacht wordt wat een behandelaar kan in het systeem.	Alle Behandelaars moeten sowieso kunnen muteren. Het is ons helaas niet gelukt om een overzicht bij deze Nota van Inlichtingen mee te leveren waarin de 90 Behandelaars verdeeld zijn over de processen zoals aangegeven in paragraaf 2.3 van het aanbestedingsdocument. Dit overzicht leveren wij zo spoedig mogelijk alsnog aan.
47	Inhoud	Document 'aanbestedingsdocument'. P. 14	Voor de prijsopgave geeft u aan dat bij eenmalige kosten de 'Incidentele kosten licenties ESM-software' opgenomen dienen te worden. Licenties zijn in alle gevallen terugkerende kosten, kunt u aangeven welke kosten u hiermee bedoelt?	De incidentele kosten geeft de ruimte aan Inschrijvers om eventuele incidentele kosten op te voeren. Indien de licenties altijd in alle gevallen terugkerende kosten zijn dan kan de inschrijver dit onderdeel leeg laten.
48	Inhoud	Document 'aanbestedingsdocument'. P. 31	Dienen de beschreven wensen ook te worden meegenomen in de calculatie?	Het invullen van een wens is de keuze van de Inschrijver. Door wensen in te vullen kan de Inschrijver op deze onderdelen scoren. De door de Inschrijver ingevulde wensen moeten onderdeel zijn van de inschrijfprijs. Zie ook paragraaf 4.7.1 (blz 35) van het aanbestedingsdocument.

49	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen. Algemeen	klopt de aanname dat de calculatie gebaseerd dient te worden op de eisen uit het programma van eisen? Op pagina 9 van het document 'aanbestedingsdocument' worden bijvoorbeeld het proces 'instroom doorstroom uitstroom' benoemd. Deze komt echter niet terug in het wensen en eisen document.	Voor het proces in-, door- en uitstroom wordt de functionaliteit van changemanagement gebruikt. Het 1 op 1 overzetten van dit changeproces is onderdeel van fase 1 en moet dus in de kosten opgenomen worden.
50	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen. E1 p. 3	Het ITIL4 proces wordt beschreven en meerdere onderdelen benoemd. Echter niet alle onderdelen komen concreet terug in de verdere wensen en eisen. Klopt de aanname dat de calculatie alleen dient te worden gebaseerd op de beschreven eisen van de wel genoemde onderdelen?	De calculatie dient gebaseerd te zijn op de functionaliteit die nodig is om de eisen en aangeboden wensen in te vullen. Voor de dienstverlening beperkt de calculatie zich nu tot de diensten die nodig zijn om fase 1 in te vullen.
51	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen. W3/W4 p. 5	Kunt u meer toelichting geven over de wensen met betrekking tot de genoemde koppelingen?	<p>Naar aanleiding van deze vraag hebben wij besloten om bij wens 4 de volgende koppelingen te laten vervallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MS365 (planner, Kanban, Sharepoint) • Koppeling assets met financiële systeem/rapportage en order-/bestelregistratie <p>Deze koppelingen vormen dan ook geen onderdeel meer uit van K3: Wensen functionaliteit</p> <p>Hieronder de toelichting ten aanzien van de overige genoemde koppelingen:</p> <p>W3: Mogelijkheid om werkproces volledig binnen de Software te kunnen uitvoeren/afhandelen. Hieronder valt ook het doorzetten van en communiceren over af te handelen tickets met derde partijen.</p> <p>W4: • JOIN (Decos)-Uitlezen vastgelegde contractdata in het DMS. (Start, einddatum, contracteigenaar, opzegtermijn, etc)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importfunctie voor objectregistratietooling (zoals netwerksniffer)-Automatisering CMDB. <p>Uitlezen van configitems middels bijvoorbeeld LANsweeper, Microsoft Endpoint Manager, etc</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koppeling HRM Systeem – Motion-Automatisering IDU workflow. Minimaliseren van handmatige acties bij personeelsmutaties.
52	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen. E30 p. 8	kunt u het proces van nood changes verder specificeren?	Het procesdiagram is als bijlage 11 toegevoegd bij deze Nota van Inlichtingen.
53	Inhoud	Programma van Eisen en Wensen. W11 p. 9	kunt u dit verder toelichten? Is het voldoende om een vergaderdatum bij de change in te vullen en daarop te kunnen filteren/rapporteren?	Ja, dit is voldoende. Zie ook het antwoord op vraag 9.