

2^e Nota van Inlichtingen bij de Aanbesteding levering, implementatie en onderhoud van een Omnichannel Informatievoorziening

Kenmerk: AICT- 2021-0207

Aanbestedende dienst: Gemeente Amsterdam

Datum: 13 mei 2022

De volgende documenten zullen tijdens deze nota ter beschikking worden gesteld:

Bijlage 1.b Functionaliteiten en aantallen, versie v20220509 *

Bijlage 2 SaaS Overeenkomst v1.2 *

Formulier F Prijzenblad v1.1 *

Formulier P Dienstencatalogus

Bijlage Informatie over de nieuwe planning

* Dit zijn geüpdate bijlagen. Hierbij komen de eerder verstrekte bijlagen te vervallen.

Mocht een van uw vragen niet beantwoord zijn, gelieve dit zo spoedig mogelijk te laten weten.

Vragen inzake de Aanbestedingsleidraad - algemeen

Nr.	Par. Nr.	Alinea	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
580	Nvl-1	Vraag 10, par. 5.2.2.2	35	Graag verzoeken wij uw standpunt te herzien omtrent de maximale hoogte van het eigen risico. Uw verzoek is voor ons onuitvoerbaar. Zoals verzocht: ons voorstel is om géén maximale hoogte van het eigen risico op te nemen. Het gaat er naar onze mening voor de gemeente om dat Inschrijver adequaat verzekerd is. Kunt u zich hierin vinden?	De gemeente is bereid om het volgende toe te voegen. Indien een inschrijver een hoger eigen risico wenst te hanteren, verlangt de gemeente een garantie/bewijs dat dit eigen risico daadwerkelijk gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst door inschrijver aan de gemeente kan en zal worden voldaan als zich een schadegeval voordoet. Bijvoorbeeld een verklaring van het bestuur van Inschrijver of een garantstelling door het Concern voor de hoogte van dit eigen risico of een verklaring van een onafhankelijke accountant dat inschrijver het eigen risico kan voldoen en de komende vier jaren kan blijven voldoen. Waarbij de gemeente het recht heeft om na vier jaar opnieuw een dergelijke verklaring van de accountant van inschrijver/ dan Leverancier te vragen en Leverancier de plicht heeft deze te verstrekken.
581		Tabel 2	50	De gemeente verwijst in de aanbestedingslijdraad naar "Uittreksel Kamer van Koophandel en indien van toepassing Appendix II-b als aanvullend bewijs" (formulier K) echter ontbreekt deze appendix bij de stukken. Zou de gemeente deze Appendix alsnog kunnen nasturen?	Deze informatie wordt na de gunningsbeslissing verzocht te verstrekken. U hoeft hier bij de inschrijving geen rekening mee te houden.
582		Tabel 2	50	De gemeente verwijst in de aanbestedingslijdraad naar formulier O, echter ontbreekt dit formulier in de aanbestedingsstukken. Is de aanname juist dat dit formulier pas na gunning hoeft worden aangeleverd? Zou de gemeente dit formulier alsnog kunnen nasturen?	Wij zullen het formulier P Dienstencatalogus tijdens deze Nota verstrekken. Dit formulier zal onderdeel uitmaken van de overeenkomst en beschrijft de verschillende onderdelen van de door u aangeboden dienst ICT Prestatie . U hoeft dit formulier nu niet in te vullen.
583				In de op 28 maart gepubliceerde aangepaste planning staat woensdag 13 april 2022 als publicatiedatum voor de eerste Nota van Inlichtingen. Op deze dag wordt op TenderNed een bericht gepubliceerd waarin staat dat de Nota van Inlichtingen op een later moment gepubliceerd wordt. Een datum wordt daarin niet gegeven. Op dinsdag 21 april wordt uiteindelijk de eerste Nota van Inlichtingen gepubliceerd. Hierin worden 579 vragen beantwoord en tegelijkertijd worden vijf nieuwe of aangepaste documenten meegestuurd. Hoewel in de Nota van Inlichtingen de publicatiedatum van 15 april staat, zijn deze op 19 april gepubliceerd op TenderNed. Dat is zes dagen na de datum zoals deze in de planning is opgenomen. De datum voor het indienen van de vragen voor de tweede Nota van Inlichtingen is echter onveranderd op vrijdag 29 april blijven staan. In verband met Koningsdag zijn er slechts acht werkdagen om de impact van alle 579 vragen en de vijf documenten te doorgronden en daar eventuele vervolgvragen over te stellen. Is Aanbestedende Dienst bereid het moment van indienen van de vragen voor de tweede Nvl met zes dagen voor de verlate publicatie en met nog eens zes dagen in verband met het grote aantal vragen en nieuwe documenten – dus in totaal 12 dagen – te verplaatsen naar woensdag 11 mei 17:00 uur?	De inleverdatum inschrijvingen zal verplaatst worden naar 30 mei 2022 om 10.00 uur.
737				De gemeente geeft als antwoord op vraag 3 dat "De huidige templates op www.amsterdam.nl voldoen niet aan de meest recente eisen/designs van het Designsystem van de Gemeente Amsterdam". Hoe kan dit en waar moeten wij rekening mee houden?	Er staan op dit moment twee Design Systems online: - designsystem.amsterdam.nl: oude stijl, geldig t/m 4 mei 2022 - www.amsterdam.nl/designsystem: nieuwe stijl, geldig vanaf 5 mei 2022. Hou dit Design System aan voor de aanbesteding. Dit is de basis van de nieuwe stijl. Een Design System blijft altijd in ontwikkeling.
738				Is er een componentlibrary beschikbaar voor het bouwen van de frontends	Nee
739				Is er een voorkeurstechiek voor het bouwen van de frontend	Ja, React.

Vragen inzake de Aanbestedingsleidraad

Nr.	Par. nr.	Alinea	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
-----	----------	--------	----------	-------	----------

584	Nvl nr 1.	Vraag 39		N.a.v. deze vraag is bij de Nvl een nieuw overzicht van de op te leveren formulieren gevoegd. Hierin staat onder andere dat ook formulier P Dienst Catalogus door inschrijver aangeleverd moet worden. Ons is niet duidelijk wat u hier verwacht. Vermoedelijk is dit formulier hier niet van toepassing. Kunt u dat bevestigen?	Wij zullen het formulier P Dienstencatalogus tijdens deze Nota verstrekken. Dit formulier zal onderdeel uitmaken van de overeenkomst en beschrijft de verschillende onderdelen van de door u aangeboden dienst (ICT Prestatie). U hoeft dit formulier nu niet in te vullen.
-----	-----------	----------	--	--	---

Vragen inzake de Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Amsterdam

Nr.	Par. Nr.	Alinea	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
585	Nvl-1	Vraag 87		U geeft - naar onze mening terecht - aan dat de de licentie- en onderhoudsvoorwaarden van Derden programmatuur prevaleren boven hetgeen in de overeenkomst is bepaald. Echter, kunt u toelichten hoe uw reactie zich verhoudt met uw antwoord op vraag 96? Hierin stelt u allereerst dat de gemeente waar dat redelijk is zich conformeren aan de licentievoorwaarden van Derdenprogrammatuur, waarbij u bovendien nog bepaalt dat die licentievoorwaarden niet in strijd mogen zijn met de overeenkomst, PvE etc hetgeen ook niet niet in lijn is met uw antwoord op vraag 87. Kunt u bevestigen dat uw antwoord op vraag 87 enkel van toepassing is?	De gemeente herzielt haar standpunt in deze aanbesteding dat programmatuur van Onderaannemers niet geldt als Derdenprogrammatuur. Artikel 3.5 van de Overeenkomst is daarop aangepast. De gemeente wijst er wel op dat het de verantwoordelijkheid van Leverancier is om zich ervan te vergewissen dat de Derdenprogrammatuur niet in strijd is met de AVG (lees een passend beschermingsniveau biedt ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens waar de gemeente verwerkingsverantwoordelijke van is) en voldoet aan de gebruikelijke normen (ISO) voor informatiebeveiliging. Ook dient de gemeente bij gebruik van de Derdenprogrammatuur te kunnen voldoen aan de minimale eisen uit de BIO die op de gemeente van toepassing zijn. De gemeente verwacht dat Inschrijver de licentievoorwaarden van de Derdenprogrammatuur daar goed op naslaat. Artikel 3.5 van de Overeenkomst, voor zover dat toeziet op Derdenprogrammatuur luidt nu: " In afwijking van de Algemene Inkoopvoorwaarden dient artikel 19 lid 6 als volgt te worden gelezen: "Het bepaalde in artikel 19.3 en 19.5 is uitsluitend van toepassing indien Leverancier heeft voldaan aan de in artikel 19.1 bedoelde informatieverplichtingen ten tijde van het aanbod en – indien van toepassing – aan diezelfde informatieverplichtingen (dus vooraf ter beoordeling aanbieden aan Opdrachtgever) indien nadere/andere Derdenprogrammatuur wordt ingezet die onderdeel uit gaat maken van de ICT Prestatie. Leverancier vergewist zich ervan dat de licentievoorwaarden van de Derdenprogrammatuur niet in strijd zijn met de AVG (lees een passend beschermingsniveau bieden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens waar de gemeente verwerkingsverantwoordelijke van is) en voldoen aan de gebruikelijke normen (NEN/ISO) voor informatiebeveiliging. Ook dient de gemeente bij gebruik van de Derdenprogrammatuur te kunnen voldoen aan de minimale eisen uit de BIO die op de gemeente van toepassing zijn." De gewijzigde Overeenkomst wordt bij de publicatie van deze tweede Nvl gevoegd.
586	Nvl-1	Vraagf 96		Naast onze vraag over artikel 87: u verwijst naar artikel 3.5 van de overeenkomst en daarin bepalingen zouden zijn opgenomen omtrent licentievoorwaarden. Wij zien die bepalingen niet; kunt u dit verduidelijken?	In artikel 3.5 van de Overeenkomst wordt aangegeven dat de gemeente zich naar redelijkheid zal conformeren aan de licentievoorwaarden van Onderaannemers. Daar wordt in het eerste deel van het antwoord op uw vraag in de eerste Nvl naar verwezen. Dit artikelonderdeel is naar aanleiding van meerdere vragen uit de eerste Nvl toegevoegd aan de Overeenkomst, welke herziene versie bij de eerste Nvl is gepubliceerd. Tevens wordt in artikel 3.5 een aanvulling/afwijking omschreven op artikel 19.6 van de Gbit. Daar wordt in het antwoord op uw vraag in de eerste Nvl ook naar verwezen in de laatste volzin. Inmiddels is artikel 3.5 van de Overeenkomst gewijzigd en luidt, waar het betrekking heeft op de Derdenprogrammatuur, nu: " In afwijking van de Algemene Inkoopvoorwaarden dient artikel 19 lid 6 als volgt te worden gelezen: "Het bepaalde in artikel 19.3 en 19.5 is uitsluitend van toepassing indien Leverancier heeft voldaan aan de in artikel 19.1 bedoelde informatieverplichtingen ten tijde van het aanbod en – indien van toepassing – aan diezelfde informatieverplichtingen (dus vooraf ter beoordeling aanbieden aan Opdrachtgever) indien nadere/andere Derdenprogrammatuur wordt ingezet die onderdeel uit gaat maken van de ICT Prestatie. Leverancier vergewist zich ervan dat de licentievoorwaarden van de Derdenprogrammatuur niet in strijd zijn met de AVG (lees een passend beschermingsniveau bieden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens waar de gemeente verwerkingsverantwoordelijke van is) en voldoen aan de gebruikelijke normen (NEN/ISO) voor informatiebeveiliging. Ook dient de gemeente bij gebruik van de Derdenprogrammatuur te kunnen voldoen aan de minimale eisen uit de BIO die op de gemeente van toepassing zijn. De gewijzigde Overeenkomst wordt bij de publicatie van deze tweede Nvl gevoegd.
587				Dit onderwerp is in meerdere vragen in de eerste Nvl (vragen 87, 91, 93 en 96) aan de orde gekomen. De gegeven antwoorden doen ons vermoeden dat er onduidelijkheid is over de aard van SaaS dienstverlening. Het is juridisch voor een implementatiepartner nooit mogelijk om garanties af te geven voor een dienst die door een SaaS leverancier geleverd wordt. Een system integrator (SI) heeft geen invloed op deze SaaS-dienstverlening. (Vergelijk het met een Office 365 pakket dat door Microsoft geleverd wordt). aaS-dienstverlening vereist daarom te allen tijden een 'EULA' (directe overeenkomst tussen de softwareleverancier en Amsterdam) waarin deze zaken contractueel juist geregeld worden. Amsterdam zal te alle tijden akkoord moeten geven op de voorwaarden van de platformleverancier bij ingebruikname van een willekeurig SaaS platform. Voor ingebruik name moet de gebruikende partij onvoorwaardelijk akkoord gaan met de voorwaarden (door expliciet een vinkje voor akkoord te geven in het systeem). Voor SaaS-dienstverlening hebben we daarom van Gemeente Amsterdam nodig dat zij goedkeuring geeft voor het gebruik van resell met een EULA-constructie en akkoord op de SaaS-voorwaarden zonder voorbehoud.	De gemeente verwijst hier naar het aangepaste artikel 3.5 van de Overeenkomst zoals dat in het antwoord op de vorige vraag is geciteerd. De gemeente verwacht dat Leverancier zich ervan vergewist dat de betreffende licentievoorwaarden (EULA) van de Derdenprogrammatuur niet in strijd zijn met de AVG, voldoen aan de gebruikelijke normen voor informatiebeveiliging en de gemeente in staat stellen bij gebruik te voldoen aan de minimale eisen die op grond van de BIO op de gemeente rusten. De eisen die de gemeente stelt, zijn zeer gangbaar. Gemeenten zijn verplicht om aan deze eisen te voldoen en deze eisen zullen daarom in een goede SaaS-oplossing die aan meerdere gemeenten worden aangeboden zijn opgenomen.
588				Dit onderwerp is in meerdere vragen in de eerste Nvl (vragen 87, 91, 93 en 96) aan de orde gekomen. De gegeven antwoorden doen ons vermoeden dat er onduidelijkheid is over de aard van SaaS dienstverlening. SaaS-dienstverlening vereist ook een contractuele volgorde waarbij de inkoopvoorwaarden van Gemeente Amsterdam niet kunnen prevaleren boven de SaaS-voorwaarden. Op dit moment staan de Terms aangaande cloud/SaaS/software in rangorde vrijwel onderaan. De overeenkomst, SLA, PvE, verwerkersovereenkomst, model bepalingen voor verantwoord gebruik Algoritmische toepassingen, KPI's, DFA, bepaalde bepalingen uit de algemene inkoopvoorwaarden prevaleren. (Als voorbeeld; Office 365 draait bij miljoenen organisaties, 1 bedrijf kan daar geen specifieke afspraken over maken.) Om een aanbidding voor SaaS-dienstverlening te kunnen doen, vragen wij de Gemeente Amsterdam om de rangvolgorde aan te passen. De SaaS voorwaarden zijn leidend.	Middels en met inachtneming van het bepaalde in artikel 3.5 van de gewijzigde Overeenkomst, die bij de publicatie van de tweede Nvl is gevoegd, en het bepaalde in artikel 19 van de Algemene Inkoopvoorwaarden gaan de licentievoorwaarden van Derdenprogrammatuur boven het bepaalde in de Overeenkomst. De gemeente vermoedt dat u met uw vraag over de lage vermelding van de SaaS voorwaarden in de rangorde, doelt op de SaaS-escrowregeling/ Continuïteitsregeling die daar is opgenomen. Dat zijn dus niet de licentievoorwaarden van de Derdenprogrammatuur.

589				Dit onderwerp is in meerdere vragen in de eerste NVI (vragen 87, 91, 93 en 96) aan de orde gekomen. De gegeven antwoorden doen ons vermoeden dat er onduidelijkheid is over de aard van SaaS dienstverlening. Een System Integrator kan geen garantie afgeven dat de dienstverlening/prestatie blijft voldoen aan alle wet- en regelgeving. De SaaS leveranciers zullen wel zorgdragen om conform de normale wet en regelgeving te blijven leveren. Partijen als Microsoft en Salesforce hebben daar zelf ook belang bij. De voorwaarden van de SaaS leverancier zijn echter leidend. Is de gemeente Amsterdam bereid om dit aan te passen?	De gemeente heeft artikel 3.5 van de Overeenkomst aangepast. Dit artikel luidt nu, aangaande de Derdenprogrammatuur: "In afwijking van de Algemene Inkoopvoorwaarden dient artikel 19 lid 6 als volgt te worden gelezen: "Het bepaalde in artikel 19.3 en 19.5 is uitsluitend van toepassing indien Leverancier heeft voldaan aan de in artikel 19.1 bedoelde informatieverplichtingen ten tijde van het aanbod en – indien van toepassing – aan diezelfde informatieverplichtingen (dus vooraf ter beoordeling aanbieden aan Opdrachtgever) indien nadere/andere Derdenprogrammatuur wordt ingezet die onderdeel uit gaat maken van de ICT Prestatie. Leverancier vergewist zich ervan dat de licentievoorwaarden van de Derdenprogrammatuur niet in strijd zijn met de AVG (lees een passend beschermingsniveau bieden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens waar de gemeente verwerkingsverantwoordelijke van is) en voldoen aan de gebruikelijke normen (NEN/ISO) voor informatiebeveiliging. Ook dient de gemeente bij gebruik van de Derdenprogrammatuur te kunnen voldoen aan de minimale eisen uit de BIO die op de gemeente van toepassing zijn. De gewijzigde Overeenkomst wordt bij de publicatie van deze tweede NVI gevoegd.
590				Dit onderwerp is in meerdere vragen in de eerste NVI (vragen 87, 91, 93 en 96) aan de orde gekomen. De gegeven antwoorden doen ons vermoeden dat er onduidelijkheid is over de aard van SaaS dienstverlening. Een System Integrator kan geen aansprakelijkheid nemen voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens (data privacy). De voorwaarden van de SaaS leverancier zijn leidend. Is de gemeente Amsterdam bereid om dit aan te passen?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. Het gaat hier om boetes van de AP die aan Leverancier zelf zouden kunnen worden opgelegd, maar in plaats daarvan bij de gemeente worden opgelegd.
591	15.5			Als verdiepingsvraag op het antwoord van vraag 88: Een boetebepaling als deze kunnen wij vanuit beleidsoverwegingen niet aanvaarden. Zie onze vraag met betrekking tot artikel 23.6 Overeenkomst, terzake boete voor schending geheimhouding, welke hierbij als herhaald en ingelast heeft te gelden. Kunt u dit artikel gelet op artikel 23.6 Overeenkomst buiten toepassing verklaren, althans daarmee in lijn brengen?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente acht artikel 23.6 van de Overeenkomst proportioneel, temeer daar opgelegde boetes op grond van artikel 24.6 van de Overeenkomst in mindering worden gebracht op een eventuele schadevergoeding.
592	13.3			Als verdiepingsvraag op het antwoord van vraag 90: Kunt u dit artikel gelet op artikel 23.6 Overeenkomst buiten toepassing verklaren, althans daarmee in lijn brengen?	Vraag 90 uit de eerste NVI gaat over de aansprakelijkheid. De gemeente heeft artikel 13.1 van de Overeenkomst naar aanleiding van meerdere vragen daarover bij de eerste NVI aangepast. De gewijzigde Overeenkomst was bij de publicatie van de eerste NVI gevoegd. De gemeente is niet bereid om artikel 13.1 van deze gewijzigde Overeenkomst aan te passen of te laten vervallen.

Vragen inzake de Concept Overeenkomst

Nr.	Par. Nr	Alinea	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
593	2.8	1	10	Als verdiepingsvraag op het antwoord van vraag 138: Leverancier is een tussenpersoon, die gerechtigd is standaard SaaS/software als reseller door te leveren, waarbij de voorwaarden van de externe SaaS-leverancier toepasselijk en leidend zijn, ook ten aanzien van diens persoonsgegevens verwerking (in de Cloud). Een separate verwerkersovereenkomst daartoe tussen Opdrachtgever en de externe SaaS-leverancier, waarbij sprake is van een directe relatie tussen voornoemde partijen, ligt dan voor de hand. Dit te meer nu de looptijd van de SaaS levering veel langer zal voorduren dan de verwachte implementatiediensten door Leverancier zelf. Uit het gegeven antwoord maken wij op dat de gemeente daartoe bereid is. Kunt u dit bevestigen aub?	Daartoe zijn we bereid mits de leverancier akkoord gaat met de Verwerkersovereenkomst van de Gemeente Amsterdam (bijlage 3).
594	3.2 & 3.3.	1	11	Als verdiepingsvraag op het antwoord van vraag 139: Waarom geldt programmatuur van Onderaannemers als bedoeld in artikel 8 Overeenkomst in uw optiek niet als Derdenprogrammatuur in de zin van de GIBIT? We hebben het hier over de inzet van standaard programmatuur, te weten Cloud diensten, zoals specifiek het leveren van het CRM-systeem, waar Leverancier geen rechten toe heeft, (in)zicht of invloed op (kan) uitoefenen, wat betreft kwaliteit, functionaliteit, voorwaarden waaronder het wordt aangeboden etc., en qua ontwikkeling en/of wijziging niets kan afdwingen. Evenmin de uiteindelijke klant/gebruiker ervan, ongeacht tussenkomst van Leverancier. In de toelichting bij artikel 19 GIBIT, die juist hiervoor is geschreven, staat nota bene nog: "Er kan worden gedacht aan programmatuur van partijen als Microsoft, Oracle, Adobe, Google, IBM, HP, SAP, etc" Kunt u aangeven of, en op welke gronden, u hiervan, niettegenstaande de (ratio van) Derdenprogrammatuur-regeling in de GIBIT, wenst af te wijken? Hierbij merkt Leverancier op dat het niet accepteren van de software als derden programmatuur tot de mogelijk onwenselijke situatie leidt dat best-of-suite software aanbieders worden uitgesloten van de aanvraag en worden geruild door kleinere suboptimale consortia. Gevolg van het niet aanmerken als zodanig is dat de gemeente de voorwaarden van de leverancier van de standaard programmatuur, zoals dus van het CRM-systeem, niet integraal accepteert. Hierdoor loopt Leverancier het risico dat er een verschil (delta) ontstaat in wat de gemeente eist ten aanzien van de prestaties van de ICT prestatie ten opzichte van wat de leverancier van het standaard CRM-systeem levert. Leverancier kan de standaard SaaS enkel (sec) doorleveren als implementatiepartner/reseller onder de voorwaarden van de betreffende leverancier (waarvan hij in de regel derde begunstigde is) – die de gemeente zelf zal kunnen beoordelen – en welke voorwaarden toepasselijk zijn en dienen te prevaleren. Kunt u ermee instemmen dat de licentievoorwaarden van de externe leverancier, waaronder specifiek van het CRM-systeem, prevaleren boven de andere voorwaarden? Zo nee, waarom niet? Kunt u toelichten wat u bedoelt met de passage die u toevoegt aan artikel 19.6 GIBIT : " en – indien van toepassing – aan diezelfde informatieverplichtingen indien nadere/andere Derden programmatuur wordt ingezet die onderdeel uit gaat maken van de ICT Prestatie."? Wat bedoelt u hiermee aan te geven en wat verstaat de gemeente onder "nadere/andere Derden programmatuur"?	De gemeente herziert haar standpunt in deze aanbesteding dat programmatuur van Onderaannemers niet geldt als Derdenprogrammatuur. Artikel 3.5 van de Overeenkomst is daarop aangepast en luidt nu, voor zover dat toeziet op Derdenprogrammatuur: " In afwijking van de Algemene Inkoopvoorwaarden dient artikel 19 lid 6 als volgt te worden gelezen: "Het bepaalde in artikel 19.3 en 19.5 is uitsluitend van toepassing indien Leverancier heeft voldaan aan de in artikel 19.1 bedoelde informatieverplichtingen ten tijde van het aanbod en – indien van toepassing – aan diezelfde informatieverplichtingen (dus vooraf ter beoordeling aanbieden aan Opdrachtgever) indien nadere/andere Derdenprogrammatuur wordt ingezet die onderdeel uit gaat maken van de ICT Prestatie. Leverancier vergewist zich ervan dat de licentievoorwaarden van de Derdenprogrammatuur niet in strijd zijn met de AVG (lees een passend beschermingsniveau bieden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens waar de gemeente verwerkingsverantwoordelijke van is) en voldoen aan de gebruikelijke normen (NEN/ISO) voor informatiebeveiliging. Ook dient de gemeente bij gebruik van de Derdenprogrammatuur te kunnen voldoen aan de minimale eisen uit de BIO die op de gemeente van toepassing zijn." De gewijzigde Overeenkomst wordt bij de publicatie van deze tweede NVI gevoegd. Ten aanzien van uw vraag over het bepaalde in artikel 3.5 van de Overeenkomst over nadere of andere Derdenprogrammatuur, dit is opgenomen voor het geval gedurende de looptijd van de Overeenkomst (in een volgend plateau) extra of nog andere programmatuur benodigd is. De Derdenprogrammatuurbepaling uit de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt namelijk alleen indien de Derdenprogrammatuur bij het aanbod van Leverancier (hier dus de Inschrijving) is gespecificeerd. Ten aanzien van de aansprakelijkheid van Leverancier geldt het bepaalde in artikel 13 van deze Overeenkomst en artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden.

				<p>T.a.v. de tweede bullet: "Opdrachtgever zal zich, waar dat redelijk is, conformeren aan de licentievoorwaarden die behoren bij de programmatuur van de Oderaannemers als bedoeld in artikel 9, doch enkel voor zover deze licentievoorwaarden niet in strijd zijn met deze Overeenkomst [... etc.]"? Waaraan refereert u met uw verwijzing naar "artikel 9"? Hoe verhoudt dit zich tot de verplichtingen uit artikel 19 GIBIT? Hoe dient "waar dat redelijk is" te worden geïnterpreteerd? Kun u een aantal voorbeelden noemen? Dit komt Leverancier subjectief en (mede daarom) onredelijk voor, zeker waar geen sprake is van strijdigheid met genoemde documenten. Waar die strijdigheid er is, gaat Leverancier er juist vanuit dat ook Opdrachtgever onderkent dat er nu eenmaal standaard voorwaarden gelden voor standaard software/SaaS die voor alle gebruikers opgaan, zo ook voor de gemeente.</p> <p>Hoe moeten wij dit antwoord begrijpen in het licht van uw antwoord onder nummer 87 Nvl, waarin gewezen is op "de toepasselijke licentie, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA), in lijn met artikel 19 van de GIBIT" en het feit dat geen toezegging gedaan kan worden vanuit de software fabrikant, en de gemeente antwoordt : "De gemeente begrijpt uw zorg ten aanzien van Derden programmatuur en wijst u op artikel 19.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden waarin is bepaald dat: "De in het kader van artikel 19.1 meegeleverde licentie- en onderhoudsvoorwaarden prevaleren boven hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, doch louter voor zover het betreft de Derden programmatuur."?</p> <p>Daarbij, Leverancier aanvaardt nimmer meer verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid dan de SaaS-leverancier doet. Het gaat hier immers om standaarddiensten van derden welke via Leverancier aan de gemeente kunnen worden aangeboden en door geleverd. Ingeval van een gebrek dienaangaande zal Leverancier door de gemeente worden aangesproken en, indien nodig, de SaaS-leverancier aanpreken deze te verhelpen. Eventuele aansprakelijkheid van Leverancier jegens de gemeente voor dergelijke gebreken is evenwel beperkt tot het maximale van de aansprakelijkheid die de leverancier van de SaaS zelf aanvaardt. Voorschrift 3.9 A Proportionaliteitsgids schrijft voor dat risico's gealloceerd dienen te worden bij de partij die het risico het best kan beheersen of beïnvloeden. Daar sluit Leverancier met haar voorstel terzake aansprakelijkheid ook bij aan. Kunt u hiermee alsnog instemmen? Zo nee, kunt u motiveren waarom u (in weerwil van de Proportionaliteitsgids) alsnog niet bereid zou zijn hiertoe?</p>	
595	7.3	1	15	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 143: Binnen de looptijd van de opdracht worden verschillende fases onderkend. Daarbij verschillen de werkzaamheden sterk per fase. Zo wordt de implementatie fase gekenmerkt door de levering van consultancy diensten, terwijl tijdens de operationele fase de levering van de standaard SaaS-oplossing centraal staat. Leverancier acht het onredelijk dat op vergoedingen in de operationele fase kan worden gekort, aldus op de fees voor de SaaS (afkomstig van de externe provider), wegens "bepaalde" tekortkomingen in de implementatiewerkzaamheden. Dit is op grond van de voorwaarden van de SaaS-provider niet toegestaan en dat geldt dan evengoed in de relatie tussen de gemeente en Leverancier, aangezien Leverancier onder dezelfde voorwaarden kan doorleveren. De (beweerdelijke) vordering zou bovendien dienen te beantwoorden aan de schuld, waarvan in de specifieke omstandigheden van dit geval dan geen sprake is want beide schulden zijn aldus geenszins van een gelijke soort. Verder zou de vordering ook opeisbaar dienen te zijn. Wij verzoeken u om dit artikel buiten toepassing te verklaren, althans verrekening op de vergoeding in de operationele fase naar aanleiding van gebreken in de implementatiefase uit te sluiten.</p>	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. Als de gemeente geen of slechts beperkt gebruik kan maken van de SaaS-oplossing omdat Leverancier zijn werk niet goed doet/ heeft gedaan, is het niet redelijk dat Opdrachtgever daar wel de volle licentiekosten voor draagt.
596	8.3	1	16	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 145: Ten onrechte werd in deze vraag verwezen naar herstel van een vermeende integriteitsschending. De vraag is: Is Opdrachtgever bereid artikel 8.3 Overeenkomst aan te passen in de zin dat Leverancier eerst in de gelegenheid wordt gesteld vermeende schending van dit artikel 8.3 te herstellen.</p>	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. Leverancier dient vooraf toestemming van de gemeente te krijgen.
597	Voorstel Nieuw Artikel 8.4	n.v.t.	16	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 146: Kan de gemeente bevestigen dat de zij in lijn met de uitvraag SVWI ook in deze lid 8 en lid 10 van de voorgestelde herzieningsclausule laten vervallen? Dit om in lijn te zijn met geldende wet- en regelgeving</p>	Nee daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De gemeente verbaast zich over uw verwijzing naar een andere, niet openbare, aanbesteding van de gemeente en de onjuiste weergave die u daarvan, al dan niet bewust, in uw vraag geeft. Het laten vervallen van lid 8 en 10 van het voorgestelde herstructureringsartikel betekent immers dat Inschrijver vanaf dag 1 al kan uitstappen uit de Overeenkomst en daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De artikelen blijven gehandhaafd.
598	9.2	1	17	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 148: Leverancier gaat ervan uit dat op grond van dit artikel 9.2 niet verlangd wordt dat zij in strijd met de wet zou handelen en wenst te benadrukken dat het hier gaat om wet- en regelgeving waaraan Leverancier is onderworpen en die nageleefd dient te worden, waaronder de Wet toezicht accountsorganisaties (Wta) en het Besluit toezicht accountantsorganisaties (Bta) en de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants (ViO). Leverancier kan hiervan niet afwijken of afspraken maken die ertoe leiden dat zij niet compliant is. Contractspartijen behoren zich tegenover elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid, wat betekent dat bij de uitvoering van een contract ook rekening moet worden gehouden met de gerechtvaardigde belangen van Leverancier op dit punt en de daaruit voortvloeiende verplichtingen worden gerespecteerd. Kunt u dit aub bevestigen, en de bepaling wederkerig maken door op te nemen dat het gaat om toestemming van Opdrachtgever en Leverancier, waarbij opgemerkt dat dit aan Leveranciers zijde te allen tijde onderhevig zal zijn aan een onafhankelijkheidstoets gelet op de op Leverancier van toepassing zijnde wet- en (beroeps)regelgeving? Zo niet, dan zal dit hoogstwaarschijnlijk betekenen dat leverancier niet zal kunnen aanbieden.</p>	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente herhaalt hier haar standpunt dat de gemeente er niet toe bereid is om de uitvoering van deze Overeenkomst afhankelijk te laten zijn van de regels die gelden voor uw beroepsgroep.

599	10.13	1	20	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 149: Een boetebepaling als deze kunnen wij vanuit beleidsoverwegingen niet aanvaarden. Kunt u dan akkoord gaan met het navolgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De boete is pas verschuldigd nadat aan Leverancier een redelijke termijn is gegund alsnog na te komen; - De boete kan pas worden opgelegd nadat sprake is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming; - De boete treedt in plaats van of wordt in mindering gebracht op een eventueel verschuldigde schadevergoeding; - Een boete is maar eenmaal verschuldigd (een reeks van gebeurtenissen die aanleiding geven tot het verbeuren van de boete of een voortgezette dan wel herhaalde overtreding mag maar één keer 'boeteplichtig' zijn); - De boete is maximaal 25.000 EURO voor de gehele duur van de contractstermijn. <p>Kan Opdrachtgever instemmen met voorgaande, en dit toevoegen aan artikel 24.6 Overeenkomst? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De boetes die op grond van de Overeenkomst kunnen worden opgelegd dienen ter bescherming van gerechtvaardigde belangen van de gemeente. De gemeente wil niet dat deze belangen door de Leverancier worden geschonden. De gemeente is daarom niet bereid tot het toestaan van een termijn voor herstel of nakoming of een verschuiving van de bewijslast over toerekenbaarheid van de schending. De gemeente staat op grond van artikel 24.6 van de gewijzigde Overeenkomst, zoals deze is verzonden bij de gepubliceerde eerste NvI, wel toe dat betaalde boetes in mindering worden gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding. Gezien de belangen van de gemeente, die door de boetes in de Overeenkomst worden beschermd, staat de gemeente niet toe dat er maar eenmaal een boete voor de schending van het belang van de gemeente kan worden opgelegd. Dit zou immers betekenen dat het belang van de gemeente daarna niet meer beschermd is. Dit geldt ook voor de maximale boete van 25.000 euro die u voor de gehele Overeenkomst voorstelt. De gemeente gaat hier niet mee akkoord omdat dan de belangen van de gemeente niet meer worden beschermd als de maximum boete is bereikt.</p>
600	10.14	1	20	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 150: Wilt u voorts als verzocht ook opnemen dat de vrijwaring uitsluitend ziet op claims van derden die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan wanprestatie van Leverancier? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. Het gaat in artikel 10 van de Overeenkomst om integriteitsschendingen en de gevolgen die dergelijke schendingen kunnen hebben. De gemeente is niet bereid om hier te aanvaarden dat claims van derden rechtstreeks toerekenbaar moeten zijn aan wanprestatie van de Leverancier. Dat Leverancier een van de bepalingen uit artikel 10 schendt, waardoor de gemeente zich genooddacht ziet om de Overeenkomst op te schorten, te ontbinden of te beëindigen, acht de gemeente voldoende en proportioneel.</p>
601	13.1	1	23	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 153: Is Opdrachtgever bereid aan te sluiten bij wat in de ICT branche gebruikelijk is, namelijk uitsluiten van aansprakelijkheid voor Leverancier voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, omzet, goodwillverlies, kosten vervangende diensten, reputatie-/imageschade, gemiste besparingen, schade, verminking of verlies van eigendom, data en schade door bedrijfsstagnatie en andere indirecte of gevolgschade in verband met de Overeenkomst of diensten. Zo nee, waarom niet? Aansprakelijkheid voor indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Leverancier, die disproportioneel is.</p> <p>Bovendien dient ten aanzien van de standaard software/SaaS (Derdenprogrammatuur), specifiek het CRM-systeem, welk wordt (door)geleverd, aansprakelijkheid van Leverancier beperkt te worden tot hetgeen Leverancier op grond van de voorwaarden van de externe software leverancier vergoed krijgt. Een verdergaande aansprakelijkheid hiervoor is niet passend en een disproportioneel gelet op de uitgevraagde ICT Prestatie en de afhankelijkheid van Leverancier van de standaard dienstverlener en diens standaard voorwaarden.</p> <p>Wij verzoeken u bovenstaande over te nemen en in de Overeenkomst aan te vullen?</p>	<p>Nee, hier gaat de gemeente niet mee akkoord. De aansprakelijkheid, zoals deze nu in artikel 13.1 van de Overeenkomst, in aanvulling/afwijking op artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, is bepaald, is beperkt (maximum is bepaald), proportioneel en niet ongebruikelijk bij aanbestedingen van de gemeente voor opdrachten als de opdracht van deze aanbesteding.</p> <p>Ten aanzien van de Derdenprogrammatuur gelden de daarbij behorende licentievoorwaarden met in achtname van artikel 3.5 van de Overeenkomst, boven hetgeen bepaald is in de Overeenkomst. Maar dat betekent niet dat Leverancier niet aansprakelijk is voor zijn verplichtingen die volgen uit de Overeenkomst. De aansprakelijkheid van Leverancier is bepaald in artikel 13.1 van de Overeenkomst en artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden.</p>
602	15.1	1	26	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 154: Kan Opdrachtgever, duidelijkheidshalve nog bevestigen dat het Leverancier is toegestaan om data te delen met partners uit het samenwerkingsverband waaronder subcontractors ter voldoening aan de verplichtingen uit deze Overeenkomst?</p>	<p>Nee, de gemeente kan dat zo in zijn algemeenheid niet bevestigen. De gemeente weet immers niet precies wat u bedoeld met een samenwerkingsverband of subcontractors. Uiteraard is het zo dat Leverancier data van de gemeente kan delen met Onderaannemers als bedoeld in artikel 8 van de Overeenkomst als en voor zover dat voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigd is.</p>
603	16.2	1	27	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 155: Hoofddregel is dat voor een beroep op wanprestatie eerst een ingebrekestelling is vereist. Hierop bestaan, op grond van de wet (6:74 BW) enkele uitzonderingen, evenwel niet "voor schending van geldend recht", waartoe dan "automatisch" toerekenbare tekortkoming sprake zou zijn. Daartoe is geen aanleiding noch redelijke grond Leverancier acht dit standpunt onredelijk en verzoekt u daarom nogmaals te bevestigen dat de regels omtrent toerekenbare tekortkoming, zoals vastgelegd in artikel 6:74 BW gevolgd zullen worden en aan Leverancier eerst een ingebrekestelling wordt verstuurd. Een hersteltermijn, behoudens waar nakoming blijvend onmogelijk is, is ook redelijk. Zo nee, waarom zou geen aanmaning, met een redelijke termijn voor de nakoming moeten worden gesteld? Kan Opdrachtgever dat nader motiveren en voorbeelden aandragen?</p>	<p>Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. Een schending van recht kan, bijvoorbeeld, niet ongedaan gemaakt worden. De schending kan alleen eventueel worden opgeheven maar heeft alsdan al plaatsgevonden. Een ingebreke stelling met hersteltermijn is hier daarom niet logisch. Uiteraard staat het Leverancier vrij om aan te tonen dat betreffende de schending van het recht hem niet is toe te rekenen. Maar de bewijslast daarvoor ligt bij Leverancier. Het is voor de gemeente als overheidsinstelling van belang dat haar Leveranciers zich aan de wet houden. De gemeente wil deze bepaling daarom niet laten vervallen. Uiteraard zal de gemeente Amsterdam niet lichtvaardig besluiten tot het beëindigen van de Overeenkomst op grond van dit artikel.</p>
604	16.3	1	27	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 156: Kan Opdrachtgever dit, duidelijkheidshalve, ook in de Overeenkomst opnemen?</p> <p>Dit te meer nu de gemeente heeft aangegeven de Overeenkomst aan te passen aan de toegezegde wijzigingen uit de NvI en de Overeenkomst daarom bovenaan de rangorde te plaatsen.</p>	<p>De gemeente heeft artikel 16.3 als volgt geformuleerd: 'Opdrachtgever kan deze Overeenkomst ontbinden zonder tot enige vergoeding te zijn gehouden indien in de implementatiefase blijkt dat de ICT Prestatie niet conform artikel 2 van deze Overeenkomst is geleverd en sprake is van naar oordeel van Opdrachtgever ernstige tekortkomingen welke aan Leverancier kunnen worden toegerekend. In dit geval zal Opdrachtgever voordat tot ontbinding wordt overgegaan door Opdrachtgever de Leverancier in gebreke stellen en een redelijke hersteltermijn gunnen. Indien Leverancier niet binnen de gestelde hersteltermijn alsnog de ICT Prestatie conform artikel 2 van deze Overeenkomst levert, is hij in verzuim en kan voornoemde ontbinding plaatsvinden.' De gewijzigde Overeenkomst zal bij de publicatie van de tweede NvI worden meegezonden.</p>
605	18	0	30	<p>Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 159: Kan Opdrachtgever dit, duidelijkheidshalve, ook in de Overeenkomst opnemen – dat partijen in voorkomend geval, afhankelijk van de soort audit, nadere afspraken zullen maken over de reikwijdte en methode en voorwaarden van een audit. Tevens, dat elke audit zal worden uitgevoerd met inachtneming van alle vertrouwelijkheidsbeperkingen die van toepassing kunnen zijn met betrekking tot de klanten en (onder)leveranciers van de Leverancier of andere derden, en zijn eigen commercieel gevoelige informatie die geen verband houdt met de dienstverlening in deze.</p> <p>Opnemen hiervan is van belang nu de gemeente heeft aangegeven de Overeenkomst aan te passen aan de toegezegde wijzigingen uit de NvI en de Overeenkomst daarom bovenaan de rangorde te plaatsen.</p>	<p>Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. Artikel 18.1 van de bij de eerste NvI gewijzigde Overeenkomst biedt naar mening van de gemeente reeds voldoende waarborgen.</p>

606	Suggestie nieuw Artikel 18.6	0	30	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 160: Dit betreft een gebruikelijke bepaling indien software/ SaaS wordt afgenomen, zoals die ook standaard vanuit de software/ SaaS- leverancier wordt gesteld. Dat geldt evengoed in de relatie tussen de gemeente en Leverancier, aangezien Leverancier onder dezelfde voorwaarden kan doorleveren.	Nee, de gemeente is het hier niet mee eens. Een dergelijk bepaling is niet gebruikelijk bij de gemeente voor opdrachten als de opdracht die voorwerp is van deze aanbesteding. De gemeente stemt hier niet mee in en wijst op de gewijzigde bepaling 3.5 van de Overeenkomst, aangaande Derdenprogrammatuur. De gewijzigde Overeenkomst is bij de publicatie van de tweede NvI gevoegd.
607	19.6 okv			Nieuwe vraag: Wij stellen voor artikel 19.6 wederkerig te maken? Stemt u daarmee in?	Nee, daar is de gemeente toe bereid. De gemeente is immers verplicht om te publiceren wie de winnaar van deze aanbesteding is.
608	21.1	1	33	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 161: Nu Leverancier onderworpen is aan wet- en regeling (zie ook onze vraag bij artikel 9.2 Overeenkomst) verzoeken wij u de bepaling aan te passen, teneinde dit tot uitdrukking te brengen. Dit kan door toe te voegen "welke medewerking niet op onredelijke gronden zal worden onthouden, waarbij opgemerkt dat dit aan Leveranciers zijde te allen tijde onderhevig zal zijn aan een onafhankelijkheidstoets gelet op de op Leverancier van toepassing zijnde wet- en (beroeps)regelgeving."	Nee, hier is de gemeente niet toe bereid. De gemeente wenst de uitvoering van de Overeenkomst niet afhankelijk te laten zijn van de regels van uw beroepsgroep.
609	23.4	1	36	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 163: Kan Opdrachtgever dit, duidelijkheidshalve, ook in de Overeenkomst opnemen? Dit te meer nu de gemeente heeft aangegeven de Overeenkomst aan te passen aan de toegezegde wijzigingen uit de NvI en de Overeenkomst daarom bovenaan de rangorde te plaatsen.	De gemeente heeft de tekst van artikel 23.4 aangepast. Deze luidt nu: "In aanvulling op artikel 15.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is Leverancier verplicht om op eerste verzoek van Opdrachtgever Personeel en andere ingeschakelde hulpverleners een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen. Op verzoek van Leverancier neemt Opdrachtnemer in deze geheimhoudingsverklaring boven het handtekeningblok de tekst op zoals beschreven in vraag 163 van de eerste NvI bij de aanbesteding." De gewijzigde Overeenkomst zal bij de tweede NvI worden verzonden.
610	23.5	1	36	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 164: Leverancier kan hiermee niet instemmen. Ook indien de vaststelling gedegen en met zorg is gedaan, hetgeen Leverancier verwachten mag, dient opgenomen te worden dat Opdrachtgever slechts ontbinden mag bij een toerekenbare overtreding van Leverancier, gezien de grote nadelige implicaties hiervan voor Leverancier. Dit is niet meer dan redelijk. Kunt u hiermee instemmen en de Overeenkomst in dien zin ook aanpassen.	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. Uiteraard besluit de gemeente niet lichtvaardig tot het ontbinden van de Overeenkomst.
611	23.6	1	36	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 165: Een boetebepaling als deze kunnen wij vanuit beleidsoverwegingen niet aanvaarden. Kunt u akkoord gaan met het navolgende: - De boete is pas verschuldigd nadat aan Leverancier een redelijke termijn is gegund alsnog na te komen; - De boete kan pas worden opgelegd nadat sprake is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming; - De boete treedt in plaats van of wordt in mindering gebracht op een eventueel verschuldigde schadevergoeding; - Een boete is maar eenmaal verschuldigd (een reeks van gebeurtenissen die aanleiding geven tot het verbeuren van de boete of een voortgezette dan wel herhaalde overtreding mag maar één keer 'boeteplichtig' zijn); - De boete is maximaal 25.000 EURO voor de gehele duur van de contractstermijn. Kan Opdrachtgever instemmen met voorgaande, en dit toevoegen aan artikel 24.6 Overeenkomst? Zo nee, waarom niet?	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De boetes die op grond van de Overeenkomst kunnen worden opgelegd dienen ter bescherming van gerechtvaardigde belangen van de gemeente. De gemeente wil niet dat deze belangen door de Leverancier worden geschonden. De gemeente is daarom niet bereid tot het toestaan van een termijn voor herstel of nakoming of een verschuiving van de bewijslast over toerekenbaarheid van de schending. De gemeente staat op grond van artikel 24.6 van de gewijzigde Overeenkomst, zoals deze is verzonden bij de gepubliceerde eerste NvI, wel toe dat betaalde boetes in mindering worden gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding. Gezien de belangen van de gemeente, die door de boetes in de Overeenkomst worden beschermd, staat de gemeente niet toe dat er maar eenmaal een boete voor de schending van het belang van de gemeente kan worden opgelegd. Dit zou immers betekenen dat het belang van de gemeente daarna niet meer beschermd is. Dit geldt ook voor de maximale boete van 25.000 euro die u voor de gehele Overeenkomst voorstelt. De gemeente gaat hier niet mee akkoord omdat dan de belangen van de gemeente niet meer worden beschermd als de maximum boete is bereikt.
612	23.8	1	37	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 166: Een boetebepaling als deze kunnen wij vanuit beleidsoverwegingen niet aanvaarden. Kunt u akkoord gaan met het navolgende: - De boete is pas verschuldigd nadat aan Leverancier een redelijke termijn is gegund alsnog na te komen; - De boete kan pas worden opgelegd nadat sprake is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming; - De boete treedt in plaats van of wordt in mindering gebracht op een eventueel verschuldigde schadevergoeding; - Een boete is maar eenmaal verschuldigd (een reeks van gebeurtenissen die aanleiding geven tot het verbeuren van de boete of een voortgezette dan wel herhaalde overtreding mag maar één keer 'boeteplichtig' zijn); - De boete is maximaal 25.000 EURO voor de gehele duur van de contractstermijn. Kan Opdrachtgever instemmen met voorgaande, en dit toevoegen aan artikel 24.6 Overeenkomst? Zo nee, waarom niet?	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De boetes die op grond van de Overeenkomst kunnen worden opgelegd dienen ter bescherming van gerechtvaardigde belangen van de gemeente. De gemeente wil niet dat deze belangen door de Leverancier worden geschonden. De gemeente is daarom niet bereid tot het toestaan van een termijn voor herstel of nakoming of een verschuiving van de bewijslast over toerekenbaarheid van de schending. De gemeente staat op grond van artikel 24.6 van de gewijzigde Overeenkomst, zoals deze is verzonden bij de gepubliceerde eerste NvI, wel toe dat betaalde boetes in mindering worden gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding. Gezien de belangen van de gemeente, die door de boetes in de Overeenkomst worden beschermd, staat de gemeente niet toe dat er maar eenmaal een boete voor de schending van het belang van de gemeente kan worden opgelegd. Dit zou immers betekenen dat het belang van de gemeente daarna niet meer beschermd is. Dit geldt ook voor de maximale boete van 25.000 euro die u voor de gehele Overeenkomst voorstelt. De gemeente gaat hier niet mee akkoord omdat dan de belangen van de gemeente niet meer worden beschermd als de maximum boete is bereikt.

Vragen inzake de Conformiteitenlijst Minimum-eisen (Formulier D) (hieronder heeft betrekking op vragen over bijlage 1D - het programma van eisen)

Nr.	Par. Nr.	Alinea / Eisnr.	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
613		FR-05, FR-06		Kunt u uw My Amsterdam Web Forms (in cijfers) opsplitsen in complexiteit (laag, medium, hoog)? En, wat is gemiddeld de benodigde doorlooptijd voor uw ontwikkelaars om een service ontwikkelen?	<p>Wij zijn hier uitgegaan van formulieren op formulieren.amsterdam.nl en formulieren.amsterdam.nl (EFAAS en TripIEforms)</p> <p>Aantallen: Extreem laag: 60. Laag: 70. Medium: 200. Hoog: 50. Extreem laag: redactioneel maximaal 4 uur werk (geen ontwikkelwerk nodig). Laag: gemiddeld 1 sprint. Medium: meerdere sprints. Hoog: 6 tot 12 sprints.</p> <p>Voorbeelden met oplopende complexiteit: Extreem laag: https://formulieren.amsterdam.nl/mail/bestuur/raadsadres/</p> <p>Laag: vragenformulier, https://formulieren.amsterdam.nl/TripIEforms/DirectRegelen/formulier/nl-NL/evAmsterdam/Klachtenformulier.aspx Graf afval op afspraak: https://formulieren.amsterdam.nl/TripIEforms/DirectRegelen/formulier/nl-NL/evAmsterdam/grofafval.aspx</p> <p>Medior: WPI: BBZ, besluit bijstand zelfstandigen https://formulieren.amsterdam.nl/TripIEforms/DirectRegelen/formulier/nl-NL/evAmsterdam/BijstandVoorZelfstandigen3.aspx</p> <p>Complex: Ontheffing zwaar verkeer: https://formulieren.amsterdam.nl/TripIEforms/DirectRegelen/formulier/nl-NL/evAmsterdam/kadesenbruggen.aspx</p>

614		FR-05, FR-06	Is het mogelijk om uw webformulieren (journeys) op te splitsen in functionele categorieën? bijv. het melden, aanvragen, betalen en kunt u volumes opgeven voor elke categorie? Dit stelt ons beter in staat om te begrijpen welk niveau van componentenintegratie benodigd is.	Nee, het is niet op te splitsen in functionele categorieën. Aan elk product zitten product specifieke eisen. De functionele categorieën worden door elkaar gebruikt in allerlei samenstellingen.
615	Case management		Hoeveel SLA's voor casemanagement heeft Amsterdam?	We hebben 1 zaaksysteem in gebruik bij Dienstverlening met 1 Service Level Agreement.
616	Case management		Wilt u dat het oproepsript medewerkers binnen Omnichannel helpt bij het afhandelen van hun oproepen? Heeft u nu een bestaande oplossing voor callscripting om de scripts van te migreren?	Onze agents werken niet met tekstscripts. We hebben wel een IVR oplossing die werkt met een aantal scripts om callers naar het juiste nummer te leiden.
617		Integraties	Kunt u het volgende bevestigen dat u nodig hebt: - Burgerauthenticatie via DigiD, eIDAS (duitse burgers) Bedrijfsauthenticatie via eHerkenning - Betaalintegratie met iDeal, Creditcards	Dit hebben wij inderdaad minimaal nodig. Maar deze zaken zijn voorbeelden die we genoemd hebben, dit is niet uitputtend. Ook is het de bedoeling dat we meegroeien met ontwikkelingen en wettelijke verplichtingen van nu en in de toekomst, bijvoorbeeld DigiD machtigen of IRMA.
618		IT-15, IT-20	Welke business- / Back office systemen wilt u integreren met de Omnichannel oplossing? Heeft u bestaande architectuurdiagrammen die de voorgestelde integratie kunnen benadrukken, inclusief beschrijvingen van elk systeem en of ze on-premise/cloud zijn?	De invulling van applicaties (en koppelingen) zijn momenteel volop in beweging binnen de Gemeente. Een aantal applicaties wordt bijvoorbeeld aanbesteed en de Gemeente is bezig om al hun applicaties in de cloud te plaatsen. Daarmee is het momenteel niet realistisch om gedetailleerde architectuurdiagrammen aan te leveren. Architectuurdiagrammen worden op dit moment geactualiseerd. Koppelingen zijn beschreven in Bijlage 1.c Overzicht koppelingen.
619		IT-15, IT-20	Wilt u de omnichannel oplossing of My Amsterdam integreren met openbare bronnen of partner API's? Heeft u een overzicht, bij voorkeur architectuurdiagram, hiervan?	Ja, de Omnichannel oplossing en Mijn Amsterdam zullen gebruik gaan maken (of al maken) van openbare bronnen. Koppelingen zijn beschreven in Bijlage 1.c Overzicht koppelingen. Architectuurdiagrammen zijn niet beschikbaar; worden op dit moment geactualiseerd
620		IT-15, IT-20	Is het mogelijk om meer details te verstrekken voor het Datawarehouse en eventuele vereiste integratie?	Het Datawarehouse van de gemeente (AM) is o.a. in staat om (grote hoeveelheid) gegevens in te lezen op basis van een CSV bestand. Dit CSV bestand wordt door het Amsterdamse DWH opgehaald vanuit de Omnichannel oplossing op basis van het SFTP protocol. De data wordt 1 op 1 ingelezen in een datastore en in onze datamart omgezet in business definities.
621			Kunt u het aantal systemen, typen en volumes aangeven dat nodig is voor eenmalige gegevensmigraties. Volumetrie op hoog niveau zal voor onze inschatting voldoende zijn. Gaat u akkoord als deze informatie niet beschikbaar is we dit ook uitsluiten van de offerte?	Nee, we gaan niet akkoord met het uitsluiten van gegevensmigratie. Wij verwachten van de leverancier dat zij een migratieplan opleveren op basis van hun eigen ervaring en best practices met hun eigen systemen. Wij verwachten dat een deel geautomatiseerd gemigreerd moet worden. Van de (kennisbank/CMS)-content zal ook een deel handmatig omgezet moeten worden. Handmatige migratie zal gebeuren door de gemeente zelf. We kunnen hiervoor geen volledige indicatie voor geven omdat de (media)-assets nu in verschillende systemen worden opgeslagen. Wel kunnen we dit zeggen over de volumetrie van onderstaande bestaande systemen: - Kennisbank KANA bevat ongeveer 2GB aan media-assets inclusief PDF en office documenten (aantal assets zijn onbekend, 2000 productitems en 500 kennisitems) - Centrale CMS IPROX ongeveer 280GB aan assets inclusief PDF en office documenten (664.210 assets totaal + 100.000 pagina's) - De huidige beeldbank Picturepack bevat 338GB aan afbeeldingen (32657 assets totaal) - De huidige video oplossing Vimeo bevat: 1TB (215 live event video's) plus 2TB aan vaste video's (4143) - Circa 300 formulieren uit TripleForms. - Daarnaast stamgegevens en templates uit de overige systemen. Afhankelijk van de nieuwe oplossing, het verschil met de oude systemen en advies van de leverancier zullen we tot migratieplannen komen.
622		IT-15, IT-20	Wat is het huidige systeemintegratieplatform (Routing Service)? Is het in staat tot grootschalige integraties en datamigraties te faciliteren?	De Gemeente heeft de beschikking over een extern "systeemintegratieplatform (Routing Service)" op basis van Enable-U. Deze zogenaamde Routeringsdienst gaat gebruikt worden om te koppelen tussen Omnichannel omgeving en het achterliggend Gemeentelijk applicatielandschap. Als deze Routeringsdienst ingezet moet gaan worden voor datamigratie dient u dit bij Subgunningscriterium 9: Leveranciersplannen "Migratieplan" expliciet te vermelden. De Gemeente gebruikt graag uw expertise bij het migreren van data.
623		FR-01	Wat is uw huidige oplossing voor het zoeken naar adressen? Naar welk niveau van adreszoekfunctionaliteit bent u op zoek en met welke kanalen wilt u dat deze wordt geïntegreerd?	Er zijn verschillende oplossingen in gebruik voor het zoeken naar adressen. We maken op dit moment grofweg gebruik van deze oplossingen: 1. kaart.amsterdam.nl. (Mappi) Dit is in de basis een kaart waarop gezocht kan worden. Op deze kaarten kan op adres worden gezocht en op punten op de kaart. Deze kaart kan verschillende kaartlagen bevatten met punten, vlakken, lijnen en (selectie) rubrieken. 2. Adres en informatiezoekers (React) Dit zijn losse React applicaties die gekoppeld zijn aan de API's van datapunt. Dit zijn bijvoorbeeld de afvalzoekers: https://www.amsterdam.nl/afval-en-hergebruik/afvalinformatie/ 3. Adreszoekers in formulieren Dit zijn kaart en adres integraties met formulieren. Hierbij kunnen bezoekers adressen aangeven op een kaart (pindropping) en/of door een adres in te typen. Hiervoor worden nu meestal koppelingen met data.amsterdam.nl of pdok gebruikt. 4. Kaarten onder content Dit zijn kaarten met punten/vlakken/lijnen die een relatie hebben met de content op de pagina. Op dit moment worden de punten op dit soort kaarten rechtstreeks in het centrale CMS ingevoerd. We zijn op zoek naar een intuïtieve inclusieve en toegankelijke manier van adres zoeken die op de website, mijn-omgeving, app kanalen en door de agents in het callcenter gebruikt kan worden.

624		General		<p>Wat is uw huidige kaartoplossing? Naar welk niveau van kaartfunctionaliteit bent u op zoek? Gelieve te adviseren over eventuele kaartlagen of kaartbehoeften van grensgebieden. Met welke kanalen wenst u dit te integreren?</p>	<p>Voor kaart.amsterdam.nl maken we gebruik van Mappi: https://www.mappi.nl/ . De kaartlagen/tegels op kaart.amsterdam.nl maken gebruik van onze eigen tileservers op data.amsterdam.nl.</p> <p>Binnen het CMS moet het ook mogelijk zijn locaties toe te voegen aan content. Ook moet het mogelijk zijn om op www.amsterdam.nl kaarten te embedden. Deze kaarten moeten punten, vlakken, lijnen en rubrieken bevatten.</p> <p>We maken daarnaast in formulieren nu alleen gebruik van adres locatie toevoegen doormiddel van pin droppen of adres invoeren. Hiervoor gebruiken we de API's van datapunt.amsterdam.nl. En zouden graag meerdere kaartlagen willen benutten.</p>
625		FR-13		Is maatschappelijke zorg een vereiste? Zo ja, met welke kanalen?	Wij begrijpen deze vraag niet.
626		FR-12		Is er momenteel een voorkeurs-sms-provider?	MessageBird is onze SMS applicatie op dit moment.
627		FR-14		Welke telefoonmaatschappij zal er worden gebruikt?	Vodafone/Ziggo
628		FR-12		Zijn er volumetrische gegevens voor sms beschikbaar (aantal sms-berichten over een bepaalde periode per dag/week)?	<p>Wij werken met forecast perioden van een maand.</p> <p>In het antwoord op vraag 322 in Nv1 stond helaas een fout. Het juiste antwoord moet zijn: Tijdens Corona konden we geen inloopbalie meer bieden en verschoven de dienstverlening meer naar online en naar baliebezoeken alleen op afspraak. Dienstverlening stuurde een SMS reminder per afspraak. Dit ging om maximaal 70.000 bezoeken en dus max 70.000 sms'jes per maand.</p> <p>Aanvulling Nv12: We gaan weer op inloop werken. Alleen bezoeken aan onze specialisten gaan dan nog op afspraak, en daar worden dan automatische SMS reminders voor verstuurd. Ook versturen we automatische Sms'jes als paspoorten of rijbewijzen gereed zijn om op te halen. De verwachting is dat dit om circa 20.000 tot 25.000 automatische Sms'jes per maand gaat voor de komende 2 jaar. Vanaf 2024 (paspoortpiek) verwachten we gemiddeld zo'n 40.000 Sms'jes per maand.</p> <p>Een kanttekening hierbij is het seizoenspatroon van reisdocumenten/rijbewijzen: naarmate de zomer in beeld komt stijgen de uitgiftes vanwege vakantiegangers en daarna vlakkt dit weer af. Dit betekent dus dat er in de lente/zomer meer sms'jes verstuurd zullen worden dan in de wintermaanden.</p>
629		FR-12		Hoeveel agenten zijn er momenteel om sms-gesprekken te accepteren?	We doen niet aan inbound SMS
630		FR-14		Welk functionaliteitsniveau heeft u nodig voor wachtrijen voor uitgaande oproepen?	Wat we vragen is dialer functionaliteit. Wij weten niet wat bedoeld wordt met 'functionaliteitsniveau'. En niemand wil natuurlijk wachtrijen als het om uitgaande oproepen gaat...
631		FR-09		Voor welke kanalen moeten de bots beschikbaar zijn?	Voor alle online kanalen (website, app)
632		FR-09		Welk type spraakverificatie is vereist? Passief versus actief. Passief vereist geen interactie van de burger, omdat de authenticatie op de achtergrond wordt uitgevoerd. Actief vereist interactie van de burger, die de burger ertoe aanzet een wachtwoordzin voor authenticatie te reciteren.	Wij vragen niet om spraakverificatie. Met spraakherkenning bedoelen we dat een burger bijvoorbeeld kan vragen: Wanneer kan ik mijn uitkering verwachten? En dat via de spraakherkenningssoftware de burger dan naar de juiste specialist wordt doorverbonden. Een ander voorbeeld kan de vraag zijn: "Wat zijn de openingstijden van de loketten?" Dit wordt herkend door spraakherkenningssoftware en er kan automatisch een(vooraf in) gesproken antwoord teruggegeven worden (of evt. een link bij een smartphone).
633		FR-09		Moeten toezichhouders of COA-medewerkers in staat zijn om hun eigen bots te maken of de gemaakte bots uit te breiden?	Toezichhouders of COA-medewerkers (?) zijn hier niet van toepassing. Bots moeten gemaakt kunnen worden door een bouwteam waar de redacties van dienstverlening en communicatie een groot onderdeel van zijn, maar niet alleen er zijn ook technuten voor nodig.
634		General		Hoe worden gesprekken gerouteerd? via Skills, Sentiment, Priority?	Gesprekken worden gerouteerd op basis van Skills.
635		General		Wat zijn de vereisten voor het inplannen van medewerkers	<p>Workforce Management (personeelsplanning) gaat om het managen van de beschikbaarheid, kennis, kunde en motivatie van medewerkers die interacteren met klanten. De vereisten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorspellen: van benodigd werk en capaciteit - Plannen: maken van roosters - Bijsturen: aanpassen van roosters (dagsturing, 'traffic') - Rapporteren: maken van rapportages - Analyseren: onderzoek van uitkomsten - Adviseren: voorstellen voor procesverbetering <p>Op basis van historische data, beschikbaarheid van medewerkers, skills en verwachte load worden medewerkers ingepland. Door inzet van Workforce Management streeft de Gemeente naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoge klanttevredenheid - Hoge medewerkerstevredenheid (optimale werkdruk) - Hoge efficiëntie en doelmatigheid (lage kosten)
636		General		Werken de medewerkers van het callcenter vanaf één locatie of vanuit meerdere locaties, bijvoorbeeld ook vanaf huis?	Er is 1 locatie voor het callcenter van de Gemeente (Bos en Lommerplein). Maar er zijn meerdere afdelingen die gebruik maken van callcenter faciliteiten. Medewerkers kunnen ook vanuit huis werken.
637		General		Uit hoeveel medewerkers bestaat het marketingteam?	We hebben geen specifiek marketingteam. De nieuwsbrieven worden verstuurd door verschillende personen binnen de redactie.
638		General		Wat is uw huidige Document Management Systeem (DMS)? Welke kanalen wilt u integreren met het DMS? Welk niveau van integratie is vereist bijv. (bestandstoegang, mappen maken, virusscannen)?	<p>De Gemeente beschikt op dit moment nog niet over een gemeentebreed DMS. Momenteel zijn er meerdere DMS'n in gebruik. We verwachten dus ook een DMS oplossing in deze aanbesteding.</p> <p>Er wordt gewerkt aan een gemeentebreed DMS; waarschijnlijk wordt dit Alfresco. Dus op termijn zal er wel ook een hoog niveau van integratie worden vereist vanuit het DMS in de Omnichannel omgeving met die gemeentebrede DMS.</p>
639		General		Zijn er toegankelijkheidseisen met betrekking tot documenten die naar burgers worden verzonden?	Voor documenten die vanuit dit systeem gemaild worden (pdf en/of html/text) gelden de standaard toegankelijkheidseisen (WCAG2.1 op dit moment)

640		General		Hoe wordt de klanttevredenheid gemeten?	<p>Klanttevredenheid wordt momenteel gemeten op de verschillende kanalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Telefonie: klanten worden teruggebeld met computer gestuurde vragenlijst met 7 scores (CSAT, CES, vriendelijkheid etc.). •Website: pop-up met vragenlijst met onder andere scores (CSAT, CES, doel, onderwerp, diverse aspecten van (on)tevredenheid en de mogelijkheid voor het geven van toelichtingen (open vragen) •Balie: korte vragenlijst op zuil met aanraakscherm bij de uitgang van de Stadsloketten: CSAT, CES, aantal aspecten van (ontevredenheid), welk product + 1 open vraag •WhatsApp: handmatig sturen van een link naar een korte vragenlijst aan het einde van een conversatie: o.a. CSAT, CES en open vraag. <p>Waar we naartoe willen is in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> •het automatisch meten op alle kanalen via online vragenlijsten. Dus bijvoorbeeld ook dat iemand die aan de balie is geweest een mail thuis krijgt met verzoek vragenlijst in te vullen oOf iets innovatievers (SMS bij verlaten van het pand met link naar vragenlijst?) •Het meten van klanttevredenheid over de gehele klantreis aan het eind (of eventueel tussentijds bij langdurige klantreizen): dus bijvoorbeeld na ontvangst nieuw paspoort krijgt men verzoek om mee te doen aan evaluatie van het gehele proces van aanvragen.
641		FR-01, FR-03		Wat is de rol van de 300 redacteuren, 50 moderatoren en 15 kenniswerkers? Zijn dit gebruikers die dagelijks in het CMS werken of zijn dit mensen die slechts deels betrokken zijn en een manier nodig hebben om updates te verstrekken?	<p>De 50 Moderatoren zijn de online professionals. Zij maken en beheren content voor alle online kanalen.</p> <p>De 300 redacteuren werken slechts af en toe in het systeem.</p> <p>De 15 kennismedewerkers zijn in feite ook Moderatoren maar hebben als extra aandachtsgebied de kennisbank.</p>
642		FR-04		Waarin verschillen deze 50 redacteuren van de 300 redacteuren voor FR-01 en FR-03?	<p>De 50 Moderatoren zijn de online professionals. Zij maken en beheren content voor alle online kanalen.</p> <p>De 300 redacteuren werken slechts af en toe in het systeem.</p>
643		FR-02		Zijn alle gebruikers die hier worden vermeld verplicht om in te loggen op het systeem of zijn er een aantal gebruikers die anonieme toegang krijgen?	<p>Alle gebruikers die content kunnen plaatsen zijn verplicht om in te loggen. Alle raadplegende collega's hoeven niet in te loggen op de beeldbank maar moeten zich wel op een andere manier bekend hebben gemaakt als werknemer van de gemeente Amsterdam.</p> <p>Bijvoorbeeld: moeten ingelogd zijn op de Amsterdamse Werkplek.</p>
644		FR-02		Hoeveel media-assets worden er in het systeem opgeslagen? Kunt u een indicatie geven van bestanden en opslagruimte?	<p>We kunnen hiervoor geen volledige indicatie voor geven omdat de (media)-assets nu in verschillende systemen worden opgeslagen. Wel kunnen we dit zeggen over de onderstaande bestaande systemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennisbank KANA bevat ongeveer 2GB aan media-assets inclusief PDF en office documenten (aantal onbekend) - Centrale CMS IPROX ongeveer 280GB aan assets inclusief PDF en office documenten (664210 assets totaal) - De huidige beeldbank Picturepack bevat 338GB aan afbeeldingen (32657 assets totaal) - De huidige video oplossing Vimeo bevat: 1TB (215 live event video's) plus 2TB aan vaste video's (4143)
645		FR-02		Is geavanceerde tagging en categorisatie nodig voor de media-assets die in het systeem worden opgeslagen? Moet de beeldbank doorzoekbaar zijn en moeten er workflows zijn bij het werken met assets?	<p>Ja, tagging en categorisatie moet mogelijk zijn. De beeldbank moet ook doorzoekbaar zijn. Het moet ook mogelijk zijn om reeds bestaande assets aan te passen.</p>
646		FR01		Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 168: Dit is een lastig antwoord gezien wij fixed price moeten aanbieden. Hoe verwacht de gemeente dat wij een inschatting van het werk kunnen maken wanneer er niet duidelijk is wat er precies gedaan moet worden?	<p>Alle front-ends vallen binnen deze aanbesteding. Ga bij een inschatting uit van minimaal: de publiekswebsite, de formulieren, interface voor de agents en de mijn omgeving.</p> <p>De planning van de implementatie is afhankelijk van de plateauplanning.</p>
647		FR02		Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 169: Mogen wij aannemen dat de leverancier helpt bij het migreren van de data(d.m.v. templates en training), maar de gemeente zelf de data migreert?	<p>Wij verwachten van de leverancier dat zij een migratieplan opleveren op basis van hun eigen ervaring en best practices met hun eigen systemen. Wij verwachten dat een deel geautomatiseerd gemigreerd moet worden door de leverancier. Van de (kennisbank/CMS)-content zal ook een deel handmatig omgezet moeten worden. Dit laatste zal gebeuren door de gemeente zelf.</p>
648		FR02		Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 177: De genoemde bestanden(met nadruk de mp4 en pdf bestanden) mogen wij aannemen dat dit voornamelijk gaat om kleine files(<500kb) en dat deze mp4's redelijk afgespeeld kunnen worden binnen de browser zonder streaming dienst?	<p>Nee. De pdf bestanden kunnen veel groter zijn, tot wel 500 MB per stuk. Ook de video's kunnen veel groter zijn. Tot meer dan 1GB per stuk. Er zal dus ook streaming techniek moeten worden aangeboden om deze video's goed te kunnen afspelen in de browser en/of compressie/herschalingstechnieken voor het opslaan van meerdere versies van 1 bestand. Dit geldt ook voor andere assets zoals afbeeldingen.</p>
649	3. Functioneel Call Center	FR-15		Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 180: Hebben jullie een extern Contact Center voor het geval er bijvoorbeeld hoge volumes zijn? Met andere woorden: zijn er call center agents die buiten de best of suite opereren en dat er telefoon wordt doorgeschakeld waarbij de klantgegevens uit de Suite niet beschikbaar hoeven te zijn.	<p>Nee</p>
650	4. Functioneel loket	FR-20		Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 188: Kan de Gemeente Amsterdam inzicht geven in het aantal betalingstransacties dat door de omnichannel verwerkt worden per jaar? Idealiter opgesplitst per betaalmethode (contant, pin, ideal, credit card, incasso etc).	<p>Jaarlijks gaat het om ongeveer 200.000 betaaltransacties op de stadsloketten, waarvan ongeveer 95% Pinbetalingen en de overige 5% contante en creditcardbetalingen. Online vinden er ongeveer 85.000 betaaltransacties plaats.</p>
651	6. Functioneel Anal & Rapp	FR-30		Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 191: Wat voor concrete functionaliteiten verwacht de gemeente precies van Quality Monitoring?	<p>Zoals al eerder aangegeven definiëren wij Quality Monitoring als het registreren van schermactiviteit, het analyseren van klantcontacten en het geautomatiseerd op basis van beeld- en geluidsoptnamen middels algoritmen meten van prestaties in de dienstverlening. Quality Monitoring draagt bij aan het verbeteren van de gesprekskwaliteit en -efficiëntie door het ondersteunen van coaching en opleiding van medewerkers en de sturing van werkprocessen.</p> <p>Opgenomen audio en scherminteractie worden door teamleiders gebruikt om te beoordelen of een callcenter agent op de juiste manier het juiste antwoord heeft gegeven aan de beller. De beoordeling van de teamleider en de gemaakte coaching-afspraken kunnen worden vastgelegd in Quality Monitoring.</p>
652	FR-30	FR-30		Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 213: De Gemeente heeft niet echt antwoord gegeven op de originele vraag, zou ze dit nog kunnen doen?	<p>Zoals al eerder aangegeven definiëren wij Quality Monitoring als het registreren van schermactiviteit, het analyseren van klantcontacten en het geautomatiseerd op basis van beeld- en geluidsoptnamen middels algoritmen meten van prestaties in de dienstverlening. Quality Monitoring draagt bij aan het verbeteren van de gesprekskwaliteit en -efficiëntie door het ondersteunen van coaching en opleiding van medewerkers en de sturing van werkprocessen.</p> <p>Opgenomen audio en scherminteractie worden door teamleiders gebruikt om te beoordelen of een callcenter agent op de juiste manier het juiste antwoord heeft gegeven aan de beller. De beoordeling van de teamleider en de gemaakte coaching-afspraken kunnen worden vastgelegd in Quality Monitoring.</p>
653	FR-20	FR-20		Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 215: Kan de Gemeente Amsterdam inzicht geven in het aantal betalingstransacties dat door de omnichannel verwerkt worden per jaar? Idealiter opgesplitst per betaalmethode (contant, pin, ideal, credit card, incasso etc).	<p>Jaarlijks gaat het om ongeveer 200.000 betaaltransacties op de stadsloketten, waarvan ongeveer 95% Pinbetalingen en de overige 5% contante en creditcardbetalingen. Online vinden er ongeveer 85.000 betaaltransacties plaats.</p>

Vragen inzake de Subcriteria (Formulier E)

Nr.	Par. Nr.	Alinea / Wensnr.	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
-----	----------	------------------	----------	-------	----------

654	Nvl nr 1.	Vraag 41 en 224		Vraag 41 en 224 uit de 1e Nota van Inlichtingen hebben betrekking op de uitwerking van de subgunningscriteria in formulier E. In de voorwaarden staat per criterium een maximaal aantal pagina's A4 mét en zonder afbeeldingen/diagrammen, waarvan u heeft aangegeven dat de extra pagina's uitsluitend toegekend mogen worden aan afbeeldingen. De teksten voor beantwoording van de vragen moeten in de daarvoor bestemde tabel worden verwerkt. Kunt u aangeven of de afbeeldingen - ten gunste van de leesbaarheid - buiten de beantwoordingstabel op de extra pagina's mogen worden weergegeven?	Dit is conform de gestelde voorwaarden
655	Nvl nr 1.	228		In de vraagstelling wordt onterecht verwezen naar PR02. Dit moest zijn: In hoeverre wordt voldaan aan wens PR-06? PR-06 staat in bijlage 1b als eis geformuleerd. Vraag is dus normaal of dit onderdeel een wens is of een eis.	PR-06 (Amsterdam "Artificial Intelligence" beleid) zoals opgenomen in het Programma van Eisen (bijlage 1a) is een eis.
656	Subcriterium 7 ICT, Beheer, Informatiebeveiliging & Privacy		2	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 227: Zou de gemeente kunnen uitleggen hoe anonimiseren en pseudonimeren als input voor onderzoek ter verbetering van klantcontact dienen?	Historische data betreffende klantcontacten wordt binnen de Gemeente bijvoorbeeld geanonimiseerd om op basis daarvan verbeteringen van de klantcontacten en -reizen te bepalen zonder kennis te hebben van of inzicht te hebben in persoonlijke gegevens van individuele klanten.
657	Subcriterium 5 Functioneel Kanaal overstijgend, Procesmanagement overst	FR-26 (Kanaal overstijgend, Procesmanagement overst)	8	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 232: Kan de gemeente een indicatie geven van de volgende onderdelen rondom klantinteractie: - Doel van werkprocessen - Het aantal verschillende processen - De kernfunctionaliteiten en doelen van de backend systemen die betrokken zijn voor klantinteractie - De dagelijkse Case Load (of het aantal interacties dat een dossier / zaak / case oplevert) - Het aantal en type (soorten) cases / dossiers / zaken mbt klantinteractie - Welke persona's en rollen zijn hier betrokken?	De volgende processen worden onderkend: 1. Intake: Identificatie burger of medewerker en vastleggen vraag, melding, aanvraag of verzoek. 2. Analyse: Analyse en interpretatie van vraag, melding, aanvraag of verzoek en routing naar juiste behandel-groep. 3. Behandeling: Samenstellen antwoord, product of dienst. 4. Levering: Leveren van antwoord, product of dienst via juiste medium / kanaal. 5. Communicatie: Het ervoor zorgdragen dat de gemeente zich op de juiste wijze uit naar interne en externe partijen. 6. Verbetermanagement: Ervoor zorgdragen dat de dienstverlening en communicatie continu verbeterd wordt. Voor wat betreft aantallen wordt verwezen naar: - Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.5.8 Kengetallen - Bijlage 1.b Functionaliteiten en aantallen Voor wat betreft inzicht in backoffice en ondersteunende systemen wordt verwezen naar: - Bijlage 1.c Overzicht koppelingen - Bijlage 1.a Programma van Eisen, o.a. IT-20 - Koppelvlakken (geen uitputtende lijst): · Taak, zaak en procesapplicaties (bijv. Decos Join, iBurgerzaken, etc.) · Dataplatform of direct: ophalen basis- en kernregistratie informatie (BRP, BRK, LV-WOZ, NHR/KvK, LV-BAG, RDW, CJIB ZorgNed, etc.) · Datawarehouse · Berichtenboxen (Mijn Overheid en Ondernemers) · Toegangsmakelaar Amsterdam · 2e lijns ondersteuning stadsloketten Gebruikers van de processen zijn (naast medewerkers van de Gemeente): Burgers, Ondernemers en Bezoekers in de rol van: Klant, Onderdaan, Gebruiker of Partner.
658	Subgunning criterium 6: Analyse & Rapportages	Quality Monitoring	12	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 237: Kan de gemeente de minimaal gewenste criteria specificeren? Dit is helaas nog niet duidelijk.	Zoals al eerder aangegeven definiëren wij Quality Monitoring als het registreren van schermactiviteit, het analyseren van klantcontacten en het geautomatiseerd op basis van beeld- en geluidsopnamen middels algoritmen meten van prestaties in de dienstverlening. Quality Monitoring draagt bij aan het verbeteren van de gesprekskwaliteit en -efficiëntie door het ondersteunen van coaching en opleiding van medewerkers en de sturing van werkprocessen. Opgenomen audio en scherminteractie worden door teamleiders gebruikt om te beoordelen of een callcenter agent op de juiste manier het juiste antwoord heeft gegeven aan de beller. De beoordeling van de teamleider en de gemaakte coaching-afspraken kunnen worden vastgelegd in Quality Monitoring.
659	FR-02			Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 239: Wordt het van de leverancier gevraagd om een beeldbank te faciliteren voor 2500 medewerkers? Is het correct dat de genoemde 2500 gebruikers van de fotobank door de gehele organisatie van de gemeente Amsterdam werkzaam zijn en niet alleen binnen de afdelingen Dienstverlening en Communicatie?	Dit is correct. De 2500 gebruikers zijn raadplegers binnen de gehele gemeente. Er zijn slechts een beperkt aantal foto redacteurs die afbeeldingen kunnen plaatsen en beheren in deze beeldbank.
660	FR-02			Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 239: Wat zijn de gewenste functionaliteiten van de fotobank(shared cache, edit options, metadatering) en zijn deze voor alle gebruikers hetzelfde?	Minimale opties zijn: meerdere versies van 1 foto (liggend/staand etc.), labeling/tagging/metadatering, download mogelijkheid met teller en uitgebreide zoekmogelijkheden. Nice to have opties zijn bijvoorbeeld: shared cache, direct edit. De foto redacteurs (dit is een kleine groep) moeten foto's kunnen toevoegen en metadateren. De overige gebruikers maken gebruik van de zoekmogelijkheid en kies/download mogelijkheden.
661	FR-02			Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 239: Wat is de taak van een Foto redacteur en op welke manier maakt hij/zij gebruik van de gevraagde oplossing? Wat is de taak van een Video redacteur en op welke manier maakt hij/zij gebruik van de gevraagde oplossing? Wat is de taak van een Geo redacteur en op welke manier maakt hij/zij gebruik van de gevraagde oplossing?	De taak van de fotoredacteur is het beheer van de foto's in de fotobank. Hij doet de uploads, editing, verwijdering en tagging. De taak van de videoredacteur is het beheer van de video's in de videobank. Hij doet de uploads, editing, verwijdering en tagging. Ook is hij verantwoordelijk voor het uitlichten/promoten/uploaden van video's op de (social) kanalen van de gemeente. De taak van de georedacteur is het beheer van specifieke kaarten binnen de kaartapplicatie. Hij is verantwoordelijk voor het up to date houden van de punten, vlakken en lijnen van specifieke kaarten.
662	FR-31			Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 246: Is de aanname correct dat het genoemde aantal van 300 Redacteurs dezelfde Redacteurs zijn genoemd bij FR01?	Ja

663	5	16 t/m 18	10	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 269: Is het mogelijk om inzicht te krijgen in de huidige producten - en dienstcatalogus waardoor we een idee kunnen krijgen van de verwachtingen?	De huidige producten- en dienstcatalogus bevat tenminste 4 niveaus, met ongeveer 600 producten, namelijk: - Domein (bijv. Burgerzaken, Zorg & Welzijn of Vergunningen); - Groep (bijv. Paspoort en ID kaart, Zorg en Welzijn WMO of Vergunning horeca); - Product (bijv. Paspoort, Dagbesteding WMO of Huisvestingsvergunning); - Uitvoering (bijv. 18 jaar of ouder is 10 jaar geldig of level 2). Op dit moment is er nog geen gemeentebreed producten- en dienstcatalogus (PDC), maar mogelijk kan de aangeboden PDC hiervoor in aanmerking komen. Dit betekent dat er op termijn ook meer informatie in de PDC wordt vastgelegd, zoals conditie, termijnen, etc. Daarnaast hanteren we het principe van eenmalige vastlegging en meervoudig gebruik.
664	6	2	11	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 274: Kan de gemeente specifiek aangeven om hoeveel responses het gaat? Dit maakt namelijk uit voor onze aanbidding, we moeten een aantal responses inkopen.	• Momenteel vinden ongeveer 300.000 klantreizen per maand plaats. Een klantreis kan zijn een vraag per telefoon, een vraag aan de balie, een melding openbare ruimte, een aanvraag van een product / dienst etc. • Voor nu rekenen we met een gewenste response van 5%. Dat zou betekenen dat het gaat om 15.000 responses per maand. Dat lijkt wellicht erg hoog maar dit is verdeeld over vele tientallen / honderden producten, kanalen etc.

Vragen inzake het Prijzenblad (Formulier F)

Nr.	Nadere aanduiding	Vraag	Antwoord
665	Nvl-1. vraag 287 - Onjuistheden prijzenblad?	In cel D134 zou je verwachten dat alle exploitatiekosten zitten (optelling van D111+D114+D118+D119), echter alleen D118 zit erin. Klopt dit wel?	Tijdens deze nota van inlichtingen zal een nieuwe prijzenblad worden verstrekt, waarbij de verwijzingen correct zijn. De layout en aantal in te vullen velden blijft echter gelijk.
666	Nvl-1. vraag 287 - Onjuistheden prijzenblad?	In cel D133 zou je verwachten dat alle eenmalige kosten zitten (D66), echter er wordt verwezen naar D24. Klopt dit wel?	Tijdens deze nota van inlichtingen zal een nieuwe prijzenblad worden verstrekt, waarbij de verwijzingen correct zijn. De layout en aantal in te vullen velden blijft echter gelijk.
667	Nvl-1. vraag 287 - Onjuistheden prijzenblad?	In cel D135 zou je verwachten dat deze gevuld wordt door F130, echter er staat een andere formule. Klopt dit wel?	Tijdens deze nota van inlichtingen zal een nieuwe prijzenblad worden verstrekt, waarbij de verwijzingen correct zijn. De layout en aantal in te vullen velden blijft echter gelijk.
668	Aantallen	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 291: Kunt u aangeven of de 200 gebruikers gelijktijdig ingelogd moet kunnen zijn als named medewerker?	Klopt.
669	Aantallen	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 291: Kunt u per regel uit formulier Bijlage 1b aangeven per gebruikersaantal bij welke afdeling men hoort (Communicatie, Dienstverlening of anders)	Bijlage 1.b Functionaliteiten en aantallen is aangevuld met een kolom "Cluster" die aangeeft of de gebruikers behoren tot directie Dienstverlening of Communicatie. Deze bijlage bevat geen verdere wijzigingen.
670	Aantallen	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 297: Is de aanname correct dat het genoemde aantal van 10 medewerkers binnen het callcenter automatische notificaties aan kunnen maken, muteren of verwijderen maar dat het daadwerkelijk versturen van SMS berichten niet direct door een medewerker wordt gedaan, maar volgt uit een proces? (bv bevestiging afspraak)	Correct.
671	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 306: Is het correct dat het callcenter 1000 medewerkers heeft waarvan er 500 telefonisch actief zijn en deze allemaal ook via chat met de inwoners kunnen communiceren? Dat er daarnaast 400 andere medewerkers zijn die Afhandelaars zijn van de webformulieren? En tenslotte dat er 90 andere medewerkers zijn die mails van inwoners ed afhandelen? Als deze aanname niet klopt, kunt u dan schetsen hoe de samenstelling van de 1000 Callcenter medewerkers is opgebouwd?	Dienstverlening heeft ongeveer 1100 medewerkers waarvan 500 in het callcenter en 500 in de stadsloketten plus nog zo'n 100 medewerkers in de ondersteuning. Het is dus niet zo dat er 1000 of 1100 medewerkers in het callcenters aanwezig zijn.
672	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 306: Is de aanname correct dat er in totaal 600 balie medewerkers zijn, waarvan er 150 afspraken management onder hun hoede hebben en 250 het kassasysteem kunnen gebruiken?	Er zijn 250 balies met 250 pinapparaten die gebruikt kunnen worden door 600 balie medewerkers, maar niet gelijktijdig. Deze 600 balie medewerkers kunnen ook gebruik maken van het afspraken management systeem.
673	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 307: U geeft aan dat het genoemde aantal van 1100 gelijk is aan de optelling van de aantallen bij FR-16. Dat behelst echter alleen de callcenter medewerkers. Is de aanname daarmee correct dat u derhalve alleen voor de callcenter medewerkers een personeelsplanning oplossing zoekt? (en dus niet voor o.a. de balie medewerkers)	Personeelsplanning is zowel voor callcenter- als voor balie medewerkers. Dienstverlening heeft ongeveer 1100 medewerkers waarvan 500 in het callcenter en 500 in de stadsloketten plus nog zo'n 100 medewerkers in de ondersteuning.
674	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 308: Is het correct dat de genoemde 1800 medewerkers samengesteld zijn uit: 600 balie medewerkers 1000 callcenter medewerkers (500 bellen, 400 afhandelaars van webformulieren en 90 email) 200 overige (management)functies	Dienstverlening heeft ongeveer 1100 medewerkers waarvan 500 in het callcenter en 500 in de stadsloketten plus nog zo'n 100 medewerkers in de ondersteuning. Communicatie heeft de overige 700 medewerkers.

Vragen inzake de Referentieverklaring

Nr.	Nadere aanduiding	Vraag	Antwoord
675	N.a.v. Nvl, vraag 313	Met betrekking tot de hosting referentie geeft u aan dat het delen van het aantal gebruikers van de aangeboden SaaS-oplossing volstaat als "referentie". Echter, kijkend naar de in te vullen referentieformulier is er een discrepantie tussen de verwachte input van het formulier en de door u gegeven antwoord. Kan de referentie over hosting worden geschrapd en het aantal gebruikers van het platform worden opgenomen als algemeen onderdeel van de beantwoording? Graag vernemen wij verder in welke vorm de gemeente dit wilt zien.	Het is akkoord om het aantal actieve gebruikers te vermelden. Dit moet, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad (5.2.3.1 Referenties), een minimale omvang hebben van 60% van 1800 gebruikers. M.a.w. dit dienen minimaal 1080 gebruikers te zijn.

Algemene / overige vragen

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
676		Omdat er nog veel onduidelijkheid is en de antwoorden van de (doorgeschoven) NVI bepalend zijn voor vervolg is de resterende tijd te kort om de RFP te kunnen beantwoorden. Is de gemeente Amsterdam bereid om de planning aan te passen en de deelnemende partijen 3 weken extra tijd te geven?	De inleverdatum van de inschrijvingen zal verplaatst worden naar 30 mei 2022 om 10.00 uur.
677	Data Center / Warehouse	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 325: Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 325: Heeft de gemeente op dit moment een AWS omgeving live?	Amazon Web Services gebruiken we niet.

678	External Content Sources	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 327: Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 227: Mogen wij de aanname maken dat voor video's in relatie tot het CMS dat grotere video's ontsloten worden via een externe opslag(en alleen evt metadata, thumbnails etc lokaal opgeslagen is) en gestreamed wordt via Vimeo?	Nee, wij vragen een mogelijke geïntegreerde vervanging voor de huidige oplossing met Vimeo.
679	Huidige front-ends	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 339: Op basis van welke scope moeten wij voor deze eis de inschattingen maken. Is dit inclusief het bouwen van de verschillende front ends in plateau 2 of het faciliteren van de mogelijkheden en trainen van medewerkers om dit te doen?	Het bouwen van alle front-ends vallen binnen deze aanbesteding. Ga bij een inschatting uit van minimaal: de publiekswebsite, de formulieren, interface voor de agents en de mijn omgeving. De planning van de implementatie is afhankelijk van de plateau planning.
680	Opleiding	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 341: Wat is de taak van een Redacteur en op welke manier maakt hij/zij gebruik van de gevraagde oplossing? Wat is de taak van een Moderator en op welke manier maakt hij/zij gebruik van de gevraagde oplossing? Wat is de taak van een Kennismedewerker en op welke manier maakt hij/zij gebruik van de gevraagde oplossing?	De 50 Moderatoren zijn de online professionals. Zij maken en beheren content voor alle online kanalen. De 300 redacteurs werken slechts af en toe in het systeem. De 15 kennismedewerkers zijn in feite ook Moderatoren maar hebben als extra aandachtsgebied de kennisbank. Voor alle groepen geldt dat ze verantwoordelijk zijn voor het toevoegen, aanpassen, publiceren, verwijderen, verbeteren etc. van content op onze online kanalen.
681	Opleiding	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 341: Is de aanname correct dat de aantallen genoemd bij FR03 dezelfde medewerkers zijn als bij FR01?	Ja
682	Opleiding	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 341: Is de aanname correct dat deze 50 redacteurs onderdeel uitmaken van de 300 redacteurs genoemd bij FR01 en FR03? En zo niet, wat is de taak van een Redacteur en op welke manier maakt hij/zij gebruik van de gevraagde oplossing?	Ja
683	Programma van Eisen FR-01	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 342: Kan de gemeente een inschatting geven van de hoeveelheid data (GB's) die nodig is voor de opslag van deze items?	We kunnen hiervoor geen volledige indicatie voor geven omdat de (media)-assets nu in verschillende systemen worden opgeslagen. Wel kunnen we dit zeggen over de onderstaande bestaande systemen: - Kennisbank KANA bevat ongeveer 2GB aan media-assets inclusief PDF en office documenten (aantal onbekend) - Centrale CMS IPROX ongeveer 280GB aan assets inclusief PDF en office documenten (664210 assets totaal) - De huidige beeldbank Picturepack bevat 338GB aan afbeeldingen (32657 assets totaal) - De huidige video oplossing Vimeo bevat: 1TB (215 live event video's) plus 2TB aan vaste video's (4143 video's)
684	Programma van Eisen FR-07	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 345: Kan de Gemeente Amsterdam inzicht geven in het aantal betalingstransacties dat door de omnichannel verwerkt worden per jaar? Idealiter opgesplitst per betaalmethoden (contant, pin, ideal, credit card, incasso etc).	Jaarlijks gaat het om ongeveer 200.000 betaaltransacties op de stadsloketten, waarvan ongeveer 95% Pinbetalingen en de overige 5% contante en creditcardbetalingen. Online vinden er ongeveer 85.000 betaaltransacties plaats.
685	Programma van Eisen FR-22	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 374: Is de aanname correct dat de 500 medewerkers die gebruik maken van de Product & dienst catalogus verdeeld zijn de groep callcenter - en balie medewerkers?	De aanname is goed voor de huidige situatie. Voor de gewenste situatie willen we dat de PDC gebruikt kan worden in alle kanalen (1.100 medewerkers).
686	Programma van Eisen FR-23	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 375: Is er uitwisseling tussen callcenter en balie medewerkers. Bijvoorbeeld de situatie dat een callcenter medewerker ook actief is als balie medewerker. Zo ja, hoe vaak komt dit voor en voor hoeveel medewerkers.	Normaliter werken medewerkers of bij het callcenter of aan de balies. In zeer uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat een medewerker actief is op het callcenter en op de balie.
687	Programma van Eisen FR-23	Als antwoord op vraag 375 geeft de gemeente Amsterdam aan dat er in totaal 1100 medewerkers ingepland moeten kunnen worden voor het call center en aan de balies van de stadsloketten. Worden medewerkers van het call center ook ingepland op de balies en andersom? Indien het antwoord nee is, kan de gemeente Amsterdam het aantal medewerkers nader specificeren? Oftewel, hoeveel medewerkers zijn werkzaam op het call center en hoeveel medewerkers moeten ingepland kunnen worden op de balies van de stadsloketten?	Normaliter werken medewerkers of bij het callcenter of aan de balies. In zeer uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat een medewerker actief is op het callcenter en op de balie. Dienstverlening heeft ongeveer 1.100 medewerkers waarvan 500 in het callcenter en 500 in de stadsloketten plus nog zo'n 100 medewerkers in de ondersteuning.
688	Programma van Eisen FR-24	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 377: Kunt u meer inzicht bieden in het doel van de werkstromen	Het doel van de werkstromen is om aanvragen, verzoeken, meldingen, etc. door te zetten naar de juiste behandelaars en behandelingsgroepen.
689	Programma van Eisen FR-24	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 377: Voor de werkstromen kunt u delen om, hoeveel verschillende processen het gaat, dagelijkse hoeveelheden, aantal verschillende types, welke personen betrokken zijn en wat de mogelijkheden van het backend systeem is?	De volgende processen worden onderkend: 1. Intake: Identificatie burger of medewerker en vastleggen vraag, melding, aanvraag of verzoek. 2. Analyse: Analyse en interpretatie van vraag, melding, aanvraag of verzoek en routing naar juiste behandel-groep. 3. Behandeling: Samenstellen antwoord, product of dienst. 4. Levering: Leveren van antwoord, product of dienst via juiste medium / kanaal. 5. Communicatie: Het ervoor zorgdragen dat de gemeente zich op de juiste wijze uit naar interne en externe partijen. 6. Verbetermanagement: Ervoor zorgdragen dat de dienstverlening en communicatie continu verbeterd wordt. Voor wat betreft aantallen wordt verwezen naar: - Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.5.8 Kengetallen - Bijlage 1.b Functionaliteiten en aantallen Voor wat betreft inzicht in backoffice en ondersteunende systemen wordt verwezen naar: - Bijlage 1.c Overzicht koppelingen - Bijlage 1.a Programma van Eisen, o.a. IT-20 - Koppelvlakken (geen uitputtende lijst): · Taak, zaak en procesapplicaties (bijv. Decos Join, iBurgerzaken, etc.) · Dataplatform of direct: ophalen basis- en kernregistratie informatie (BRP, BRK, LV-WOZ, NHR/KvK, LV-BAG, RDW, CJIB ZorgNed, etc.) · Datawarehouse · Berichtenboxen (Mijn Overheid en Ondernemers) · Toegangsmakelaar Amsterdam · 2e lijns ondersteuning stadsloketten Gebruikers van de processen zijn (naast medewerkers van de Gemeente): Burgers, Ondernemers en Bezoekers in de rol van: Klant, Onderdaan, Gebruiker of Partner.

690	Programma van Eisen fr-30	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 425: Is het genoemde aantal van 1100 medewerkers gelijk aan het aantal Named Users bij FR23 of is dit een optelling van het aantal Callcenter agents (500) en het aantal Balie medewerkers (600)?	Dienstverlening heeft ongeveer 1100 medewerkers waarvan 500 in het callcenter en 500 in de stadsloketten plus nog zo'n 100 medewerkers in de ondersteuning.
691	Koppelingen (bijlage 1.c.): richting koppelingen	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 489: Is het een correcte aanname dat er voor de inschatting van de koppelingen met Active Directory / HR géén autorisaties naar backend API's meegenomen hoeven te worden?	Er zijn geen (directe) koppelingen met Active Directory mogelijk. Dit is alleen mogelijk met de open protocollen SAML of OAUTH/OpenID/OIDC. Bij gebruik van deze protocollen kunnen we in de claim autorisatie meesturen naar de applicatie.
692	Koppelingen (bijlage 1.c.): richting koppelingen	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 489: Kunt u bevestigen dat het volgende overzicht een correcte weergave is van de aard en richting van de te realiseren koppelingen? <ul style="list-style-type: none"> •Basis en kernregistraties: Alleen richting OC, alleen lezen •Zaaksystemen/generieke zaakadministratie: Zowel richting OC als vanuit OC, zowel lezen als schrijven voor beide richtingen •Contactmomenten: Alleen vanuit OC, gepubliceerd op de Routeringsdienst •Notificaties (SMS): Alleen vanuit OC, gepubliceerd op de Routeringsdienst •Stadsloketten en Burgerzaken: Vanuit OC alleen lezen (ophalen), richting OC lezen en schrijven •Taak- of procesapplicaties: Lezen vanuit OC, schrijven en lezen naar OC •Mijn omgeving: Lezen vanuit OC, schrijven naar OC. Content vanuit OC. •Authorisaties (AD, medewerkers): Alleen lezen door OC. •Authenticatie (TMA, burgers): Alleen lezen door OC. •DWH: Alleen vanuit OC, lezen en schrijven •BOS (documenten): Alleen vanuit OC, lezen en schrijven. •Dataleveringsplatform: Alleen lezen door OC. •Overige ondersteunende applicaties – Overig:? 	Komt overeen met het antwoord op vraag 489 uit de 1e Nota van Inlichtingen. Paar opmerkingen: - Contactmomenten zowel vanuit OC (Omnichannel omgeving) als naar OC (dit laatste bijvoorbeeld als een klant contact heeft gehad met een andere directie/afdeling). - Authenticaties en autorisaties (AD, medewerkers): Alleen lezen door OC, maar alleen via SAML of AUTH2/OpenID/OIDC via de gemeentelijke Azure AD (IAM) - Overige ondersteunende applicaties - Overig; mogelijk zowel van OC als naar OC.
693	Koppelingen (bijlage 1.c.): richting koppelingen	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 489: Kunt u meer informatie geven over Overige ondersteunende applicaties - overig?	Dit zijn applicaties waarvan er 1 of 2 waarschijnlijk gekoppeld moeten gaan worden in het 1e plateau, maar dit is voor nu nog niet helemaal duidelijk. Voorbeelden hiervan zijn Mijn Overheid, Berichtenboxen, Mailserver, PDF Generator of Stadspas.
694	Koppelingen (bijlage 1.c.): richting koppelingen	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 489: Kunnen we ervan uitgaan dat om te voldoen aan de Common Ground APIs, dit voorzien wordt door de Routeringsdienst zodat de OmniChannel oplossing (OC) zijn eigen standaard tav het voorzien van informatie kan handhaven?	Dit is een van de belangrijkste redenen om de Routeringsdienst tussen de Omnichannel omgeving en overige applicaties van de Gemeente te plaatsen. Natuurlijk verdient het de voorkeur om de vertaling binnen de Routeringsdienst zo eenvoudig of zo beperkt mogelijk te kunnen houden.
695	Koppelingen (bijlage 1.c.): publish/subscribe	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 491: Kunnen we dan de conclusie trekken dat hier alleen directe koppelingen zijn? Dus dat de EnableU "routeringsdienst" hier niet geschikt voor is? Als deze aanname niet klopt kunt u dan antwoord geven op de vraag? In bijlage 1.c staat namelijk: "Aanname hierbij is: Omnichannel levert aan de routeringsdienst; afnemende systemen zijn gekoppeld obv publish/subscribe"	De routeringsfunctie kent publish/subscribe (message bus) mogelijkheden, dit betekent dat op basis van het publish/subscribe patroon aangesloten kan worden op de Enable-U (SaaS) oplossing.
696	Koppelingen (bijlage 1.c.)	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 498: Als een onderdeel van de suite bestaat uit opensource software, gaat leverancier daar over nog nadere specifieke afspraken gemaakt zullen worden omtrent toepasselijke voorwaarden (bijv. kunnen er geen vrijwaringen gegeven worden op opensource software). Kunt u dit bevestigen?	Alle eisen en wensen uit deze aanbesteding zijn van toepassing. Indien de aanvullende afspraken daaronder vallen kunnen nog specifieke additionele afspraken gemaakt worden. De eisen en wensen uit deze aanbesteding zijn preferent.
697	Koppelingen (bijlage 1.c.)	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 498: Als een onderdeel van de suite bestaat uit opensource software, moet deze dan als Derde Programmatuur worden opgegeven?	Als de opensource door een andere partij dan leverancier wordt geboden dan ja.
698	Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst artikel 4.2	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 523: Leverancier kan niet instemmen met het verlenen van "alle medewerking" aan audits. Het is voor Leverancier ondoenlijk om al haar klanten een ongeclausuleerde audit mogelijkheid te verstrekken en Leverancier stelt daarom voor om daar de voorwaarden aan te verbinden, zoals voorgesteld ten aanzien van de auditbepaling ex artikel 18 van de Overeenkomst. Wij verwijzen wat dat aangaat naar onze vragen en voorstellen uit de eerste vragenronde ten aanzien van artikel 18 Overeenkomst, welke op deze plaats als herhaald en ingelast dienen te worden beschouwd. Kunt u met ons akkoord gaan en die tekstvoorstellen alsnog overnemen in de Overeenkomst? "Leverancier voorziet Oprachtgever op diens verzoek van de noodzakelijke informatie waardoor Oprachtgever een oordeel kan vormen over de naleving door Leverancier van het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst. De in dit lid bedoelde informatie omvat tenminste een samenvatting van het rapport dat wordt opgesteld naar aanleiding van de op instructie van Leverancier minimaal eenmaal per jaar uitgevoerde audit van de getroffen beveiligingsmaatregelen door een onafhankelijke deskundige. Indien uit het auditrapport van de onafhankelijke deskundige blijkt dat de door Leverancier getroffen maatregelen en voorzieningen niet in voldoende mate voldoen aan deze Verwerkersovereenkomst of de AVG, dan zal Leverancier onverwijld de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar haar oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan de Diensten, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de markt waarin zij opereert. Leverancier behoudt zich het recht voor om de redelijke kosten, die zij maakt in verband met het in dit artikel bepaalde, in rekening te brengen bij Oprachtgever, tenzij uit het auditrapport blijkt dat Leverancier in strijd heeft gehandeld met de Verwerkersovereenkomst of de AVG."	Verwerker is verplicht om jaarlijks aan Verwerkingsverantwoordelijke te overleggen: 1. Certificering van het verplichte normenstelsel en verklaring van toepasselijkheid (VVT) 2. Een assurance-rapport (TPM, bijvoorbeeld ISAE3402 of SOC type 2) van een onafhankelijke derde/auditor die ter zake aantoonbaar deskundig is; 3. Rapportages van pen/hacktesten bij webapplicaties en SAAS-toepassingen van een onafhankelijke derde/auditor die ter zake aantoonbaar deskundig is. Als uit deze documenten geen verdere bevindingen komen dan zijn er geen extra audits noodzakelijk. De Gemeente maakt gebruik van een standaard verwerkersovereenkomst waarin duidelijk omschreven staat wat de Gemeente nodig heeft, met minder nemen we geen genoegen. Audit-rapporten willen we integraal kunnen lezen, aan alleen een samenvatting hebben we niet voldoende. Wij gaan niet akkoord om deze aanpassingen van de leverancier door te voeren.
699	Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst artikel 5.1	Als verdiepingvraag op het antwoord van vraag 524: Kan Oprachtgever dit, duidelijkheidshalve, ook in de Verwerkersovereenkomst opnemen?	Deze aanpassing zal tijdens contractering aangepast worden.

700	Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst artikel 5.3	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 525: Kan Opdrachtgever dit, duidelijkheidshalve, ook in de Verwerkersovereenkomst opnemen?	Deze aanpassing zal tijdens contractering aangepast worden.
701	Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst artikel Addendum 8.1	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 527: Wilt u de boetebepaling laten vervallen? Een boetebepaling op geheimhouding is reeds opgenomen in artikel 23.6 Overeenkomst. M.b.t. artikelen 3.1 en 4.1 Verwerkersovereenkomst is een boetebepaling niet gebruikelijk, disproportioneel en onaanvaardbaar voor iedere dergelijke inbreuk. Wij verzoeken u deze buiten toepassing te verklaren. Zo niet, kunt u dan akkoord gaan met het navolgende: - De boete is pas verschuldigd nadat aan Leverancier een redelijke termijn is gegund alsnog na te komen; - De boete kan pas worden opgelegd nadat sprake is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming; - De boete treedt in plaats van of wordt in mindering gebracht op een eventueel verschuldigde schadevergoeding; - Een boete is maar eenmaal verschuldigd (een reeks van gebeurtenissen die aanleiding geven tot het verbeuren van de boete of een voortgezette dan wel herhaalde overtreding mag maar één keer 'boeteplichtig' zijn); - De boete is maximaal 25.000 EURO voor de gehele duur van de contractstermijn Kan Opdrachtgever instemmen met voorgaande? Zo nee, waarom niet?	- De boete is pas verschuldigd nadat aan Leverancier een redelijke termijn is gegund alsnog na te komen; AKKOORD - De boete kan pas worden opgelegd nadat sprake is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming NIET AKKOORD, dit is in strijd met het karakter van de boete; - De boete treedt in plaats van of wordt in mindering gebracht op een eventueel verschuldigde schadevergoeding IN MINDERING OP SCHADEVERGOEDING IS AKKOORD; - Een boete is maar eenmaal verschuldigd (een reeks van gebeurtenissen die aanleiding geven tot het verbeuren van de boete of een voortgezette dan wel herhaalde overtreding mag maar één keer 'boeteplichtig' zijn) AKKOORD ALS HET OM EEN SAMENHANGENDE REEKS GAAT; - De boete is maximaal 25.000 EURO voor de gehele duur van de contractstermijn NIET AKKOORD want dat betekent dat er na een eerste boete nooit meer een boete kan volgen.
702	6.1 Addendum Verwerkers ovk	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 528: Bedoeld wordt de voorwaarden als genoemd bij artikel 18 Overeenkomst welke op deze plaats als herhaald en ingelast gelezen dienen te worden. Kunt u aan artikel 6.1 van Addendum Verwerkersovereenkomst, de volgende zin toevoegen? "In aanvulling op het bepaalde in artikel 4.2 van de Verwerkersovereenkomst is Verwerkingsverantwoordelijke gerechtigd, indien naar het oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke omstandigheden daartoe aanleiding geven, ook in de situatie dat Verwerker beschikt over een geldige certificering, de Verwerker te verzoeken de verwerking van persoonsgegevens te doen laten controleren door middel van een audit, met in achtneming van de voorwaarden als overeengekomen ten aanzien van artikel 18 GIBIT."	Akkoord; De volgende aanpassing zal tijdens contractering worden doorgevoerd. "In aanvulling op het bepaalde in artikel 4.2 van de Verwerkersovereenkomst is Verwerkingsverantwoordelijke gerechtigd, indien naar het oordeel van Verwerkingsverantwoordelijke omstandigheden daartoe aanleiding geven, ook in de situatie dat Verwerker beschikt over een geldige certificering, de Verwerker te verzoeken de verwerking van persoonsgegevens te doen laten controleren door middel van een audit, met in achtneming van de voorwaarden als overeengekomen ten aanzien van artikel 18 Overeenkomst."
703	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; 4.7 DFA	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 531: Een boetebepaling als deze kunnen wij vanuit beleidsoverwegingen niet aanvaarden. Kunt u akkoord gaan met het navolgende: - De boete is pas verschuldigd nadat aan Leverancier een redelijke termijn is gegund alsnog na te komen; - De boete kan pas worden opgelegd nadat sprake is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming; - De boete treedt in plaats van of wordt in mindering gebracht op een eventueel verschuldigde schadevergoeding; - Een boete is maar eenmaal verschuldigd (een reeks van gebeurtenissen die aanleiding geven tot het verbeuren van de boete of een voortgezette dan wel herhaalde overtreding mag maar één keer 'boeteplichtig' zijn); - De boete is maximaal 25.000 EURO voor de gehele duur van de contractstermijn. Kan Opdrachtgever instemmen met voorgaande, en dit toevoegen aan artikel 24.6 Overeenkomst? Zo nee, waarom niet?	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De boetes die op grond van de Overeenkomst kunnen worden opgelegd dienen ter bescherming van gerechtvaardigde belangen van de gemeente. De gemeente wil niet dat deze belangen door de Leverancier worden geschonden. De gemeente is daarom niet bereid tot het toestaan van een termijn voor herstel of nakoming of een verschuiving van de bewijslast over toerekenbaarheid van de schending. De gemeente staat op grond van artikel 24.6 van de gewijzigde Overeenkomst, zoals deze is verzonden bij de gepubliceerde eerste NvI, wel toe dat betaalde boetes in mindering worden gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding. Gezien de belangen van de gemeente, die door de boetes in de Overeenkomst worden beschermd, staat de gemeente niet toe dat er maar eenmaal een boete voor de schending van het belang van de gemeente kan worden opgelegd. Dit zou immers betekenen dat het belang van de gemeente daarna niet meer beschermd is. Dit geldt ook voor de maximale boete van 25.000 euro die u voor de gehele Overeenkomst voorstelt. De gemeente gaat hier niet mee akkoord omdat dan de belangen van de gemeente niet meer worden beschermd als de maximum boete is bereikt.
704	Algemeen (Meldingen openbare ruimte)	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 533: Is het de bedoeling dat het de Omni Channel oplossing voorziet in het verzoekregister of moet er een koppeling gemaakt worden naar het verzoekregister? Indien er een koppeling gemaakt moet worden, welke applicatie is dat?	Het verzoekregister is nog niet beschikbaar. Gaat wel als gemeentebrede voorziening ontwikkelt worden en dan dient de Omnichannel voorziening hieraan gekoppeld te kunnen worden. Tot het moment dat deze gemeentebrede voorziening beschikbaar is, is het wel vereist dat er een koppeling met het meldingsstelsel gemaakt kan worden.
705	Algemeen (DevOps)	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 536: De vraag was bedoeld om uit te vinden of we in het ontwikkeltraject de beschikking hebben over realistische te koppelen omgevingen (niet zijnde productie) zodat we in de ontwikkeling (zonder het maken van stubs) de koppelingen en data kunnen testen. Kunnen we hiervan uitgaan?	We weten niet precies hoe uw ontwikkelproces in elkaar zit. We kunnen ons voorstellen dat (module) ontwikkeling plaatsvindt tegen stubs. En dat de modules in een keten getest worden tegen de gemeentelijke Test systemen.
706	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; Toepassen SLA/DAP	Als verdiepvingsvraag op het antwoord van vraag 545: Kan de gemeente Amsterdam bevestigen dat het support (dat wordt afgedekt met de SLA van inschrijver) enkel van toepassing is op de Best of Suite oplossingen en dat gemeente Amsterdam zelf support op Best of Breed oplossingen afdekt?	Uitgangspunt is dat leverancier eindverantwoordelijk is voor de geboden oplossing, en als daar zowel de best-of-suite als best-of-breed oplossingen door leverancier worden aangeboden dan is leverancier eindverantwoordelijk.

707		Wat hebben jullie momenteel aan portal functionaliteit inclusief formulieren staan? Waarom zijn jullie hier niet tevreden mee?	<p>Directie Dienstverlening heeft Mijn Amsterdam als portal beschikbaar. De belangrijkste functie hiervan is inzage in de eigen gegevens (incl. contracten, aanvragen, etc.) van zowel burgers als ondernemers.</p> <p>Mijn Amsterdam is gebouwd door een ontwikkelteam van de gemeente Amsterdam zelf en wordt ook gehost in het bedrijfsnetwerk van de gemeente Amsterdam. De portal geeft een persoonlijk overzicht voor de Amsterdammer van de zaken die hij/zij heeft met de gemeente Amsterdam. Dit overzicht wordt opgebouwd door middels meer dan 15 API's de verschillende bronsystemen van de domeinen van de gemeente te bevragen (bijv. Belastingen, Wonen, Vergunningen). Aanvragen voor producten op deze domeinen vinden nu (nog) niet plaats binnen Mijn Amsterdam. De aanvragen kan de Amsterdammer doen via aanvraagformulieren en themaportalen op amsterdam.nl (buiten de Portal Mijn Omgeving).</p> <p>De inrichting en ontwikkeling van de Portal Mijn Amsterdam past goed binnen het huidige applicatielandschap van de Gemeente Amsterdam. Er is een veelheid aan koppelvlakken met de verschillende bronsystemen noodzakelijk, ook voor het tonen van voorkeuren in het persoonlijk klantbeeld van de ingelogde Amsterdammer. In de toekomst is het wenselijk deze klantvoorkeuren op één plek in het applicatielandschap van de Gemeente Amsterdam te beheren en te gebruiken (te tonen) op meerdere plekken (éénmalig opslaan, meervoudig gebruik). Tevens zouden we een dergelijke centrale plek ook graag ontwikkelen voor zaakinformatie, een koppeling tussen portal Mijn Amsterdam en de (nog te ontwikkelen) centrale Zaakadministratie. De ontwikkeling van deze Zaakadministratie valt buiten deze aanbesteding.</p> <p>De bovenstaande koppeling met klantvoorkeuren zal ook gebruikt kunnen worden door aanvraagformulieren en themaportalen.</p> <p>TriplEforms formulieren worden gebouwd door een ontwikkelteam van dienstverlening gehost in het bedrijfsnetwerk van de gemeente Amsterdam. TriplEforms is de generieke formulieren voorziening van de gemeente.</p> <p>Inmiddels zijn er meer dan 300 formulieren en is het wenselijk dat de status van aanvragen vanuit de backoffice applicaties terug gegeven kan worden aan Mijn Amsterdam middels BSN die meegegeven is bij de aanvraag. Hierdoor kan je op basis van SSO van Formulier- naar de MijnOmgeving gaan en vice versa om aanvragen en statussen te checken.</p>
708		Wat hebben jullie momenteel aan CMS oplossingen in gebruik? Wat willen jullie precies met het headless CMS bereiken? En waar zien jullie naast in het klantcontact nog verdere mogelijkheden voor inzet van dit CMS (ook al zou dit out of scope zijn)?	Onze huidige centrale CMS oplossing is IPROX; daarin zit samen met de centrale kennisbank van Kana het grootste gedeelte van onze content. Daarnaast zijn er verschillende andere decentrale CMSsen in gebruik. Door gebruik te maken van headless technieken willen we de mogelijkheid creëren om vanuit 1 systeem content op maat te kunnen leveren naar meerdere kanalen. Daarbij kunnen de front-ends per kanaal gebouwd worden in voor dat kanaal meest geschikte technieken. Tot slot kunnen bepaalde decentrale CMSsen mogelijk ook opgaan in het nieuwe systeem.
709		Wat zijn volgens jullie de belangrijkste slagingsfactoren voor het project? Is hier een top 5 van te geven?	<ol style="list-style-type: none"> 1. De leverancier heeft geduld en de eigenaardigheden van Amsterdam. 2. Bij de implementatie worden de medewerkers heel goed meegenomen. 3. De implementatie gebeurt stap voor stap waardoor Amsterdam de tijd en ruimte krijgt om de inhoud en potentie van de het platform echt onder de knie te krijgen. 4. De leverancier is bereid en in staat om zich te verdiepen in de nodige functies en zet die daar waar nuttig en noodzakelijk op zijn eigen release kalender. 5. De leverancier deelt de goede voorbeelden van andere klanten met Amsterdam.
710		Hebben jullie een bestaande technische architectuur die we kunnen zien? En dan met alles wat in scope is, en mogelijk ook gerelateerd is, maar niet in scope. Dit is wel van belang voor de pricing en de integratie van het headless CMS.	Dit hebben we niet.
711		Hebben jullie reeds een bepaalde leverancier voor de online betalingen? Zo ja, wie is dit dan en heeft deze leverancier eens API waaraan we kunnen koppelen.	Op dit moment gebruiken wij de applicatie Ogone om online betalingen uit te voeren. Veelal wordt die direct aangeroepen vanuit onze formulierenvoorziening.
712		FR-27: Wat is de reden dat jullie de bedrijfsregels beschikbaar willen hebben voor gebruik buiten de omnichannel omgeving?	<p>Het moet inderdaad mogelijk zijn om bedrijfsregels ook te delen met applicaties buiten directie Dienstverlening en Communicatie. Bijvoorbeeld om dat in Mijn Erfpacht omgeving dezelfde behandelijden gebruikt dienen te worden bij de afhandeling van een vraag of aanvraag. Denk ook aan allerlei bedrijfsregels die onderdeel zijn van het maken van e-formulieren; deze dienen ook gebruikt te kunnen worden bij andere directies/afdelingen in hun beslisbomen.</p> <p>Het beschikbaar stellen van de bedrijfsregels via een standaard API (denk bijvoorbeeld ook aan uitwisseling in een standaard format zoals DMN) is onderdeel van de scope, het verwerken van deze regels buiten directie Dienstverlening en Communicatie is buiten scope.</p>
713		In de aanbestedingsleidraad pagina 19 wordt gesproken over 24/7 meldingen overlast openbare ruimte (300.000 per jaar); Is dit additioneel op de genoemde aantallen per jaar (callcenter en/of social media)? Of is dit additioneel en zo ja via welk (type) kanaal verlopen deze.	Meldingen openbare ruimte (MORA-meldingen) zijn additioneel en kunnen gezien worden als een apart kanaal. Deze meldingen worden namelijk opgepakt door het ASC (Actie Service Centrum).
714		8. Is er een onderverdeling van het aantal contacten in het callcenter per kanaaltipe (e-mail/call etc) Anders geformuleerd: zijn er aantallen (volumes) een duur (belminuten) voor het kanaal telefonie. En zijn de aantallen e-mail bekend? Dit omdat opdrachtnemer een inschatting moet kunnen maken van het aantal belminuten voor offfrering.	<p>Telefonie: jaarlijks circa 2.000.000 telefoongesprekken, duur van de gesprekken varieert per categorie (gemiddeld zo'n 6-7 minuten).</p> <p>Email: jaarlijks circa 60.000 e-mails (over vragen die zijn gesteld via het contactformulier).</p>
715		Is er een overzicht (globaal) van het aantal digitale sessies van burgers en organisaties? En dan onderverdeeld in: Algemeen, zoekopdrachten, meldverzoeken, etc)?	Omdat deze sessies op verschillende applicaties leven is hierover geen globaal overzicht te geven. Voor www.amsterdam.nl geldt gemiddeld 90.000 unieke bezoekers per dag en 5.000 unieke zoekopdrachten per dag (zonder autosuggest). Voor interne zoekopdrachten van medewerkers op bijvoorbeeld klantcontactsystemen hebben we geen complete gegevens.
716		Ivm Workforcemanagement: Hoeveel uren worden er per maand gepland voor de diverse KCC activiteiten (contactcenter, balie, etc)? Zijn hier ook historische data van beschikbaar?	<p>Callcenter is geopend van 8 tot 18u op werkdagen (50 uur per week). De 8 stadsloketten zijn geopend van 9 tot 17u en donderdag 9 tot 20u (8*43 uur per week).</p> <p>Voor het callcenter (CCA) betekent dit gemiddeld 9.200 uur per week en dus +/- 40.000 per maand.</p> <p>Voor de stadsloketten (balie) gaat het om gemiddeld 14.000 uur per week in totaal.</p>
717		We zien wel spraakherkenning in de vraagstelling, maar geen speech analytics. Is dit een bewuste keuze?	Zowel spraakherkenning als speech analytics zijn onderdeel van onze uitvraag. Met spraakherkenning denken wij aan software die helpt in onze dienstverlening naar Amsterdammers. Zij kunnen aan de telefoon een vraag inspreken en door de spraakherkenningssoftware is het mogelijk om hen automatisch met een juiste medewerker door te verbinden of, bij simpele vragen, direct van een antwoord te voorzien. Speech analytics zien wij als onderdeel van kwaliteitsmanagement waarbij gesprekken van klantcontactcentrum medewerkers worden opgenomen en er vervolgens gezocht kan worden in de spraakopnamen naar bijvoorbeeld het woord "klote", of dat er onderzocht kan worden wat de meest gestelde vraag bij het callcenter is.

718		Over hoeveel kennisitems beschikt Gemeente Amsterdam? En hoe zijn deze kennisitems benaderbaar (kennisbank, pdf, website, andere bronnen)	Er zijn circa 2.000 kennisbankitems en 500 werkinstructies. De kennisitems zijn benaderbaar binnen en buiten de gemeente Amsterdam via de website www.amsterdam.nl . De werkinstructies zijn uitsluitend beschikbaar binnen de gemeente voor ingelogde gebruikers. Er zijn dus verschillende gebruikersgroepen.
719		Amsterdam maakt gebruik van een open source DMN, ze noemen dit in de leidraad, maar niet in de functionele uitvraag. Het is van belang dit scherp te hebben mbt beantwoording en puntentoekenning. Wat is jullie beeld?	Klopt. De tekst in de aanbestedingsleidraad is niet consistent met datgene wat bij FR-06 (webformulieren) is opgenomen. U kunt uitgaan van de tekst zoals opgenomen in het PvE. In "Subgunningscriterium 2: Functioneel – Onlinekanalen" (Formulier E) wordt de volgende vraag gesteld: "6. Geef aan of de webformulieren functionaliteit de DMN (Decision Model and Notation) standaard en de STTR (Standaard toepasbare regels) standaard ondersteunt."

Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020

V#	Onderwerp	Verdiepingsvraag 1	Antwoord
720	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 4.3 GIBIT	Als verdiepingsvraag op het antwoord van vraag 550: Is de conclusie over het antwoord van de gemeente juist als wij stellen dat er géén risico analyse in de zin van 3.4 ii) wordt verwacht voorafgaand aan de implementatie?	Nee, de conclusie is dat de risicoanalyse die u bij uw Inschrijving doet begrensd is door de inhoud, aard en omvang van de in de aanbestedingsdocumenten verstrekte informatie.
721	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 6.2 GIBIT	Als verdiepingsvraag op het antwoord van vraag 553: Testen die afhankelijk zijn van de gemeentelijke infrastructuur, of maatwerk koppelingen naar gemeentelijke applicaties (bijv. ten behoeve dan dataportabiliteit) kunnen logischerwijs niet voorafgaand aan de implementatie worden getest in een omgeving van de Leverancier. Kunt u dit onderkennen? Zo niet, kunt u aangeven hoe de gemeente hier naar kijkt?	Dat is ook niet wat in artikel 6.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden staat. In dit artikel staat dat Leverancier voorafgaand aan de Implementatie de preventieve testen uitvoert die in voornoemde normen, eisen en standaarden zijn voorgeschreven. Deze testen worden uitgevoerd op een omgeving van Leverancier. Leverancier overlegt het testrapport waaruit blijkt dat de ICT Prestatie aan voornoemde norm(en) voldoet.
722	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 7.5 GIBIT	Als verdiepingsvraag op het antwoord van vraag 555: Ter verduidelijking stelt Leverancier voor toe te voegen dat Opdrachtgever hiertoe gerechtigd is indien (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op materiele Gebreken wordt/worden afgekeurd.	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. In artikel 7.8 van de Algemene voorwaarden is bepaald dat "Gebreken die (individueel noch gezamenlijk) niet in de weg staan aan het gebruik voor productieve doeleinden van (het betreffende onderdeel van) de ICT Prestatie, kunnen geen grond vormen voor niet-Acceptatie, onverminderd de verplichting van Leverancier om die op korte termijn te herstellen.". De gemeente acht dat voldoende duidelijk.
723	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 8 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 557 Nu terzake van onderhoud reeds standaard voorwaarden (zullen) gelden van de standaard programmatuur/SaaS, dient artikel 8 in de optiek van Leverancier buiten toepassing te blijven. Stemt u daarmee in? In het bijzonder betreft het de regelingen over het moment van verrichten van onderhoud (artikel 8.4 GIBIT), Bereikbaarheid, melden van storingen en Gebreken (artikelen 8.5 t/m 8.7 GIBIT) en inzake Service Level Agreement (8.8 t/m 8.9 GIBIT), Preventief en Innovatief Onderhoud (artikelen 8.10 t/m 8.12 GIBIT) en Rapportages en controle (artikelen 8.13 t/m 8.14 GIBIT). Stemt u hiermee in? Zo nee, kunt u dan uitleggen hoe artikel 8 GIBIT van toepassing is op de gevraagde ICT Prestatie, die hier voorwerp is van de aanbesteding?	Ten aanzien van Derdenprogrammatuur gelden de bepalingen uit de betreffende licentieovereenkomst van die Derdenprogrammatuur met betrekking tot het onderhoud. Ten aanzien van andere programmatuur gelden o.a. de bepalingen uit artikel 8 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Dit artikel blijft daarom gehandhaafd.
724	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 10.2 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 560 De schuldeiser heeft de bewijslast van het bestaan van de verbintenis én van het bestaan van de tekortkoming. Kan de gemeente dit bevestigen, althans aangeven waarom niet?	De gemeente ziet, in het licht van artikel 10.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden en de eerder door u daarover gestelde vraag nr. 560 uit de eerste Nvl, niet wat u bedoelt met de schuldeiser en de bewijslast om én de verbintenis én de tekortkoming aan te tonen. De gemeente kan dit dus niet bevestigen of ontkennen. Artikel 10.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden stelt dat de gemeente aan Leverancier meldt dat (delen van) de ICT-Prestatie niet voldoet aan de garanties. Uiteraard beschrijft de gemeente daarbij welk onderdeel niet voldoet en om welke garantie het gaat. Vervolgens ligt de bewijslast bij de Leverancier als Leverancier de melding van de gemeente betwist. Deze bewijslastverdeling komt de gemeente niet onlogisch voor. Artikel 10.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden blijft gehandhaafd.
725	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 14.2 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 562 Kunt u bevestigen dat ten aanzien van door de toezichhoudende autoriteit opgelegde boetes wel de voorgestelde aansprakelijkheidsbeperking ex artikel 13.1 Overeenkomst geldt? Kunt u bevestigen dat de boetes als bedoeld in artikel 13.5 iv) GIBIT tevens vallen onder de aansprakelijkheidschap als voorgesteld in artikel 13.1. Overeenkomst en dit ook expliciet opnemen in de Overeenkomst.. Zo nee, dan zal dan zal dit hoogstwaarschijnlijk betekenen dat leverancier niet zal kunnen aanbieden. Het is voor Leverancier niet mogelijk om onbeperkte aansprakelijkheid te accepteren.	Nee, dat kan de gemeente niet bevestigen. Artikel 13.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden valt niet onder de beperking van de aansprakelijkheid zoals opgenomen in artikel 13.1 van de Overeenkomst. Boetes die door een toezichhoudende autoriteit kunnen worden opgelegd zijn nu eenmaal niet beperkt in omvang. Ook niet als ze direct aan uw onderneming worden opgelegd.
726	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 15.2 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 564 Wij kunnen uiteraard instemmen met de minimale 2 jaren, en willen in voorkomend geval nadere afspraken maken over de periode na bovengenoemde 2 jaar, mede met oog op de afspraken met onderaannemers. Is dit akkoord voor Opdrachtgever? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	De gemeente kan uit uw vraag niet opmaken welke afspraken u, na het verlopen van de twee jaar wilt maken met de gemeente en waarom. Het had in de lijn gelegen dat u hier een tekstvoorstel had ingediend.
727	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 15.4 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 566 Uit uw reactie maken wij op dat deze bepaling niet in de weg staat aan de (wettelijke) bewaarplicht van Leverancier, ook al stemt de gemeente niet in met het tekstvoorstel. Kunt u dit bevestigen?	Indien op vertrouwelijke gegevens die Partijen van elkaar hebben ontvangen, zoals bedoeld in artikel 15.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, een wettelijke bewaarplicht rust, is het Partijen toegestaan een kopie van die gegevens te bewaren zolang nodig is om aan deze bewaarplicht te voldoen.
728	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 16.2 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 567 Toevoeging van de bepaling is voor leverancier niet hypothetisch, wij zijn wel degelijk voor delen van de ICT-prestatie afhankelijk van Derden (bijv. afhankelijkheden van de routeringsdienst m.b.t. tot data ontsluiting). Daarom vragen wij u alsnog in te stemmen om het volgende toe te voegen aan artikel 16.2 GIBIT?:	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente acht het niet onredelijk dat verlate aanlevering of ongeschiktheid van de goederen geen overmacht voor Leverancier oplevert. De gemeente stemt niet in met uw tekstvoorstel dat u in vraag 567 bij de eerste Nvl heeft gedaan.

729	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 17.3 GIBIT	<p>als verdieping op antwoord vraag: 568</p> <p>Leverancier acht de voorgestelde bepaling van groot belang nu in artikel 17.3 GIBIT is bepaald dat Leverancier aan Opdrachtgever een Gebruiksrecht op de ICT Prestatie verleent, op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het gebruik van de ICT Prestatie binnen de kaders als gesteld in de Overeenkomst. Ter meerdere verduidelijking is met het oog daarop deze aanvullende tekst voorgestaan (Leverancier aanvaardt evenwel geen zorgplicht, verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid jegens derden in verband met de ICT Prestatie)., waarmee tot uitdrukking wordt gebracht dat Leverancier met betrekking tot de ICT Prestatie enkel aansprakelijk kan zijn jegens de gemeente, tot de overeengekomen begrenzing, en niet jegens derden. Gaat u daarmee alsnog akkoord? Zo nee, waarom niet?</p> <p>Artikel Voorstel: *17.3 Leverancier verleent, behoudens andersluidende afspraken in de Overeenkomst, een Gebruiksrecht op de ICT Prestatie. Indien voor het Gebruiksrecht periodiek een vergoeding verschuldigd is, is de duur van het Gebruiksrecht gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst. In overige gevallen is het Gebruiksrecht eeuwigdurend en onherroepelijk. Het Gebruiksrecht omvat in ieder geval het recht de ICT Prestatie (en alle daarin besloten liggende informatie/kennis) te gebruiken voor het Overeengekomen gebruik, alsmede voor testdoeleinden, met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen. Leverancier aanvaardt evenwel geen zorgplicht, verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid jegens derden in verband met de ICT Prestatie. Het Gebruiksrecht omvat niet het recht zelf exploitatiehandelingen te verrichten, tenzij anders overeengekomen.</p>	De gemeente kan hier niet me instemmen. De gemeente kan niet beoordelen of Leverancier niet aansprakelijk kan zijn ten opzichte van derden.
730	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 17.5- 17.8 GIBIT	<p>als verdieping op antwoord vraag: 570</p> <p>Leverancier persisteert en heeft groot belang bij haar verzoeken. De voorgestelde aanvullende voorwaarden zijn bovendien geheel gebruikelijk voor wat betreft vrijwaringen. Wij verzoeken u de voorgelegde tekstvoorstellen alsnog te accepteren en over te nemen.</p> <p>Hierbij wijst Leverancier erop dat de bepalingen in artikel 17.5-17.8 GIBIT in de gegeven omstandigheden, gelet juist op het voorwerp van deze aanbesteding, niet zonder meer toereikend en passend zullen zijn. Dit, mede gelet op de voorwaarden waaronder standaard SaaS dienstverlening kan worden geleverd. Leverancier kan de standaard SaaS enkel (sec) doorleveren als implementatiepartner/reseller onder de voorwaarden van de leverancier van het standaard SaaS systeem. De voorgestelde bepalingen dienen tussen Leverancier en gemeente te worden overeen gekomen, anders loopt Leverancier het risico dat er een verschil (delta) ontstaat ten opzichte van de voorwaarden gehanteerd door de software/SaaS provider. Dat zou disproportioneel zijn en resulteren in een onevenredig groot risico aan de zijde van Leverancier. Het is ook alleszins redelijk dat Opdrachtgever verantwoordelijkheid aanvaardt en Leverancier vrijwaart tegen derden claims wegens IP-inbreuk aangaande de gegevens, materialen ed. die door of namens de gemeente worden ingediend, geüpload, gebruikt, welke risico niet bij Leverancier hoort. Voorts dient deze vrijwaring die gevraagd wordt van de gemeente uitgezonderd te worden van de aansprakelijkheidschap die geldt op grond van artikel 13.1 Overeenkomst.</p>	Ten aanzien van de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13.1 van de Overeenkomst en artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Deze aansprakelijkheid is proportioneel en de gemeente handhaaft deze artikelen. Ten aanzien van de Derdenprogrammatuur gelden, met in achtneming van hetgeen daarover bepaald is in artikel 3.5 van de Overeenkomst, de daarbij behorende licentievoorwaarden boven hetgeen is bepaald in de Overeenkomst.
731	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 17.9 GIBIT	<p>als verdieping op antwoord vraag: 571</p> <p>Leverancier persisteert en heeft groot belang bij haar verzoek om dit tekstvoorstel toe te voegen. Hierbij wijst Leverancier erop dat artikel 17.9 GIBIT in de gegeven omstandigheden, gelet juist op het voorwerp van deze aanbesteding, niet zonder meer toereikend en passend zal zijn, mede gelet op de voorwaarden waaronder standaard SaaS dienstverlening kan worden geleverd. Leverancier kan de standaard SaaS enkel (sec) doorleveren als implementatiepartner/reseller onder de voorwaarden van de leverancier van het standaard SaaS systeem. De voorgestelde tekst dient tussen Leverancier en gemeente te worden overeen gekomen, anders loopt Leverancier het risico dat er een verschil (delta) ontstaat ten opzichte van de voorwaarden gehanteerd door de software/SaaS provider. Dat zou disproportioneel zijn en resulteren in een onevenredig groot risico aan de zijde van Leverancier. Het betreft bovendien een gebruikelijke bepaling. Wij verzoeken u het tekstvoorstel alsnog te accepteren en over te nemen. Zo nee, kan de gemeente beargumenteren waarom zij hiertoe niet bereid is?</p>	De gemeente accepteert uw tekstvoorstel niet. De gemeente verwijst naar het aangepaste artikel 3.5 aangaande Derdenprogrammatuur, van de gewijzigde Overeenkomst die bij de publicatie van de tweede NvI is gevoegd. De licentievoorwaarden van de betreffende Derdenprogrammatuur gaan boven het bepaalde in de Overeenkomst.

732	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Voorstel nieuw artikel 17 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 572 Leverancier persisteert en heeft groot belang bij haar verzoek. Gelet juist op het voorwerp van deze aanbesteding, en de voorwaarden waaronder standaard SaaS dienstverlening kan worden geleverd, is deze vrijwaring vereist. Leverancier kan de standaard SaaS enkel (sec) doorleveren als implementatiepartner/reseller onder de voorwaarden van de leverancier van het standaard SaaS systeem. De voorgestelde bepalingen dienen tussen Leverancier en gemeente te worden overeen gekomen, anders loopt Leverancier het risico dat er een verschil (delta) ontstaat ten opzichte van de voorwaarden gehanteerd door de software/SaaS provider. Dat zou disproportioneel zijn en resulteren in een onevenredig groot risico aan de zijde van Leverancier. Voorts dient om die reden deze vrijwaring die gevraagd wordt van de gemeente uitgezonderd te worden van de aansprakelijkheidschap die geldt op grond van artikel 13.1 Overeenkomst. Het is ook alleszins redelijk dat Oprachtgever instaat voor haar gebruik van de software/SaaS en naleving van de gebruiksvoorwaarden en op de gemeente toepasselijke wetgeving. Daar kan Leverancier geen verantwoordelijkheid voor dragen. Die verplichtingen moet de gemeente immers naleven, indien zij gebruiker is. Wij kunnen niet instaan voor het gebruik van de software door een derde. De voorgestelde aanvullende voorwaarden zijn bovendien geheel gebruikelijk voor wat betreft vrijwaringen. Wij verzoeken u het voorgelegde tekstvoorstel alsnog te accepteren en over te nemen.	De gemeente gaat niet akkoord met uw tekstvoorstel, wat veel verder strekt dan noodzakelijk. Ten aanzien van de Derdenprogrammatuur gelden de daarbij behorende licentievoorwaarden met in achtneming van artikel 3.5 van de Overeenkomst, boven hetgeen bepaald is in de Overeenkomst. Uiteraard is de gemeente verplicht zich aan deze licentievoorwaarden te houden. Maar dat betekent niet dat Leverancier niet aansprakelijk is voor zijn verplichtingen die volgen uit de Overeenkomst. De aansprakelijkheid van Leverancier is bepaald in artikel 13.1 van de Overeenkomst en artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Hetzelfde geldt voor de aansprakelijkheid van de gemeente voor haar verplichtingen uit deze Overeenkomst. Deze volgt uit artikel 13.1 van de Overeenkomst en 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden of volgt uit de licentievoorwaarden van de Derdenprogrammatuur.
733	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Voorstel nieuw artikel 17 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 572 Leverancier verzoekt de gemeente de voorgestelde bepaling toe te voegen, welke zich richt op van Leverancier afkomstige IP rechten, zoals voor het geval onze eigen IP is verwerkt in bijv. rapportages, adviezen oid, en Leverancier zal daarvan niet kunnen afwijken of daarop geen beperkingen kunnen accepteren. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?	Artikel 17 van de Algemene Inkoopvoorwaarden biedt een evenwichtige en uitgebreide regeling van de IP rechten, die zeer gebruikelijk is bij de inkoop van IT door gemeenten. De gemeente is niet bereid om dit artikel aan te passen.
734	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 20.11 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 575 De ontbindingsgronden iii), iv) en v) in artikel 20.11 GIBIT zijn ook relevant voor Leverancier. Kunt u er wel mee instemmen deze 3 onderdelen wederkerig te maken? Zo nee, waarom niet?	Akkoord. Deze wijziging werkt door doordat de NvI in rangorde boven de Algemene Inkoopvoorwaarden staat.
735	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 20.14 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 576 Uit uw reactie maken wij op dat deze bepaling niet in de weg staat aan de (wettelijke) bewaarplicht van Leverancier, ook al stemt de gemeente niet in met het tekstvoorstel. Kunt u dit bevestigen?	Indien voor Partijen een wettelijke bewaarplicht geldt voor enig door de andere partij aan hem ter hand gesteld document etc., zoals opgenomen in artikel 2.14 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, kunnen Partijen deze gegevens vernietigen na ommekomst van die bewaartermijn.
736	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 21.4 GIBIT	als verdieping op antwoord vraag: 577 Leverancier kan niet instemmen met het verlenen van "alle medewerking" aan audits. Het is voor Leverancier ondoenlijk om al haar klanten een ongeclausuleerde audit mogelijkheid te verstrekken en Leverancier stelt daarom voor om daar de voorwaarden aan te verbinden, zoals voorgesteld ten aanzien van de auditbepaling ex artikel 18 van de Overeenkomst. Wij verwijzen wat dat aangaat naar de gestelde vragen ten aanzien van artikel 18 Overeenkomst, welke op deze plaats als herhaald en ingelast dienen te worden beschouwd. Kunt u daarmee instemmen?	In artikel 18 van de Overeenkomst staat: "medewerking verlenen aan alle vormen van audits". Het artikel biedt voorts ruimte om in de SLA en/of DAP nadere afspraken te maken over de vorm, voorwaarden en frequentie van audits. De gemeente meent dat dit voldoende is. Artikel 18 van de Overeenkomst blijft gehandhaafd.