

Aanbesteding: Integrale Oplossing voor het Sociaal Domein
Aanbestedende Dienst: Gemeente Hilversum
Referentie: Zaaknummer 1039549

Toelichting:

Dit is de Nota van inlichtingen inzake de EO aanbesteding Integrale Oplossing voor het Sociaal Domein van de gemeente Hilversum.

Vragen zijn gesteld tot uiterlijk 25 november 2021.

Vragen naar aanleiding van de antwoorden op de vragen uit de eerste Nota van Inlichtingen kunnen uiterlijk op 14 december 2021 voor 11:00 uur via TenderNed worden ingediend.

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een tweede Nota van Inlichtingen, die op 21 december 2021 op TenderNed wordt gepubliceerd.

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Leidraad, par. 4.2.4 Eisen en Wensen overzicht mogelijk in Excel?

Vraag:

Is het mogelijk om de tabellen vanaf pagina 55 tot 100 met het totale overzicht van alle Eisen en Wensen zo snel mogelijk in een Excel overzicht te publiceren? Het zal de potentiële deelnemers helpen bij hun screening van al uw eisen en wensen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft geen Excel-bestand met de betreffende tabellen beschikbaar. Daarnaast wenst Aanbesteder discussies als gevolg van mogelijke tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden tussen en als gevolg van verstrekking van documenten met eenzelfde inhoud te voorkomen. Aanbestedende dienst zal om deze redenen geen Excel-bestand verstrekken.

Beantwoord op: 17-11-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage B Conceptovereenkomst gemeente Hilversum, artikel 3.2

Vraag:

Bent u bereid een ingebrekestelling met een redelijke termijn voor herstel aan dit artikel toe te voegen alvorens Opdrachtnemer in verzuim is en de garantieverplichting niet kan nakomen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst houdt vast aan de wettelijke regeling rondom verzuim.

Beantwoord op: 06-12-2021
Label: Contract

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage B Conceptovereenkomst gemeente Hilversum artikel 2.2

Vraag:

Bent u voor de duidelijkheid bereid om de Nota's van Inlichtingen apart te benoemen in de rangorde van documenten waarbij de overeenkomst en verwerkersovereenkomst prevaleren? Zoals het nu aangegeven is, lijken de Nota's van Inlichtingen alleen betrekking te hebben op de Aanbestedingsleidraad.

Antwoord:

De nota's van inlichtingen worden voorafgaand aan ondertekening in de contractstukken verwerkt. Het is dus juist dat in het kader van de Overeenkomst de nota's in de rangorde nog slechts een rol hebben ten aanzien van de aanbestedingsleidraad.

Het voorgaande neemt niet weg dat de nota's van belang zijn bij de totstandkoming, en daarmee interpretatie, van de Overeenkomst.

Beantwoord op: 08-12-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

4

Onderwerp:

Bijlage B Conceptovereenkomst gemeente Hilversum artikel 4.6

Vraag:

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

Antwoord:

Aanbestedende dienst is daartoe niet bereid. Zij wenst niet in de situatie te komen dat, vanwege het beëindigen van een beperkt maatwerkonderdeel, de gehele Overeenkomst inclusief onderhoud en gebruiksrechten van de applicatie, moet eindigen.

Aanbestedende dienst beseft dat voor de overige onderdelen sprake kan zijn van een situatie waarbij de genoemde overeenkomsten in de praktijk onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en de beëindiging daarvan effect kan hebben op de prestatie als geheel en zal daar uiteraard ook rekening mee houden.

Beantwoord op: 08-12-2021**Label:** Contract**Ref.nr.****Onderwerp:**

5

Bijlage B Conceptovereenkomst gemeente Hilversum artikel 11.4

Vraag:

Bent u bereid het volgende facturatieschema op te nemen dat aansluit bij de GIBIT: 45% bij opdracht; 45% na installatie; 10% na acceptatie of in gebruik name, afhankelijk van welke situatie zich als eerst voordoet.

Antwoord:

Naar aanleiding van de vraagstelling past de aanbestedende dienst het facturatieschema als volgt aan: 20 % na installatie, 30% na ingebruikname van de eerste fase (Participatiewet), 30% na implementatie van de tweede fase (WMO en Jeugdwet) en Acceptatie van de gehele applicatie, 20% na herstel van de gebreken als beschreven in de artikelen 7.7 en 7.8 van de GIBIT.

Beantwoord op: 06-12-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

6

Onderwerp:

Bijlage B Conceptovereenkomst gemeente Hilversum artikel 11.5

Vraag:

Het is redelijk en gebruikelijk om deze vergoedingen vooraf per jaar te factureren. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Betaling is normaliter slechts mogelijk nadat is aangetoond dat de prestatie is geleverd. Om de voorfinancieringslast voor de leverancier te beperken heeft de aanbestedende dienst ook niet betaling per jaar, maar per kwartaal ingevoerd. Het is voor Aanbestedende dienst bespreekbaar om hier betaling per kwartaal vooraf van te maken, mits geen discussie bestaat over de kwaliteit van de geleverde ICT-Prestatie.

Beantwoord op: 06-12-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

7

Onderwerp:

Bijlage B Conceptovereenkomst gemeente Hilversum artikel 11.7

Vraag:

Artikel 9.6 van de GIBIT verwijst naar de betalingstermijn. Kunt u bevestigen dat u artikel 9.8 bedoelt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst beoogt hier inderdaad naar 9.8 te verwijzen.

In artikel 11 lid 8 wordt verwezen naar 9.3, Aanbestedende dienst beoogt hier naar 9.5 te verwijzen.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Contract

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Bijlage B Conceptovereenkomst gemeente Hilversum artikel 13

Vraag:
U verwijst naar artikel 22 (geheimhouding). Kunt u duidelijkheid geven in welke situatie de boeteclausule nu van toepassing is?

Antwoord:
Dit betreft een algemene boetebepaling. Voor het schenden van de geheimhoudingsverplichting geldt ook nog een afzonderlijke boetebepaling.

Beantwoord op: 06-12-2021
Label: Contract

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage B Conceptovereenkomst gemeente Hilversum artikel 14.4

Vraag:
Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts) grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:
De werkingssfeer van de bepaling is beperkt tot de specifieke situatie als vermeld in artikel 20.11 van de GIBIT. In die omstandigheden acht de aanbestedende dienst de bepaling redelijk. Aanbestedende dienst zal de bepaling daarom ook niet aanpassen.

Beantwoord op: 06-12-2021
Label: Contract

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Bijlage C GIBIT artikel 4.2 ii)

Vraag:

U weet dat in sommige gevallen de specificaties rondom gewijzigde wet- en regelgeving laat wordt vrijgegeven, waarna er vervolgens een extreem korte termijn is om deze aanpassingen aan te brengen en vrij te geven. Bent u daarom bereid de data en termijnen uit artikel 4.2 ii als niet-fataal te kenmerken?

Antwoord:

De werkingssfeer van de bepaling is beperkt tot de specifieke situatie als vermeld in artikel 20.11 van de GIBIT. In die omstandigheden acht de aanbestedende dienst de bepaling redelijk. Aanbestedende dienst zal de bepaling daarom ook niet aanpassen.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Bijlage C GIBIT artikel 7.10

Vraag:

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

Antwoord:

Aanbestende dienst is daartoe niet bereid.

De situatie waar de Inschrijver over spreekt kan namelijk niet aan de orde zijn overeenkomstig de geldende GIBIT-regeling.

Als de geleverde prestatie in gebruik wordt genomen als ware deze geaccepteerd, is overeenkomstig artikel 7.10 sprake van acceptatie en bestaat gewoon recht op betaling. De toevoeging ziet op de situatie waarop de Opdrachtgever de applicatie gedwongen in gebruik neemt, ondanks het feit dat deze nog niet aan de Overeenkomst beantwoordt. Het is alleszins redelijk om bij een dergelijke tekortkoming niet te accepteren en betaling achter te houden.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage C GIBIT artikel 8.10/10.1

Vraag:

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

Antwoord:

De artikelen 6:248 BW en 6:75 BW voorzien al in de door Gegadigde geschetste situatie. Aanbestedende dienst acht een aanvullende regeling niet noodzakelijk en zal die dan ook niet toevoegen.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage C GIBIT artikel 8.12 sub ii)

Vraag:

De termijn die opdrachtgever mag achterlopen is gesteld op standaard 18 maanden. Bij ICT Prestaties met een hoge omloopsnelheid (bijvoorbeeld twee versies per jaar) zou toepassing van dit artikel al snel inhouden dat Opdrachtgever drie versies achter kan lopen. Zeker met de wetenschap dat versiebeheer hand in hand kan gaan met gewijzigde wet- en regelgeving is

de termijn van 18 maanden niet wenselijk. U zult dan al snel uit onderhoud vallen of een veel hogere vergoeding moeten afdragen om aanpassingen in incurante versies uit te voeren.

Bent u derhalve bereid de termijn aan te passen naar 6 maanden?

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid de achterlooptermijn qua versies (updates en upgrades), die Opdrachtnemer voor zijn ICT-Oplossing aanbiedt als gevolg van: Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud en Innovatief Onderhoud op deze oplossing, terug te brengen naar 6 maanden.

Dit zal na gunning in de overeenkomst worden aangepast.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage C GIBIT artikel 13

Vraag:

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

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

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

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

Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door SaaS dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een opdrachtwaarde van € 50.000,00 hebben aanbesteed kunnen tien

gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde slechts een half miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren.

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

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op de vragen 15, 16, 17 en 18.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage C GIBIT artikel 13.1

Vraag:

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

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

Antwoord:

De door de gegadigde beschreven schadebeperking is erg ruim. Daarnaast is

niet duidelijk wat wordt bedoeld met directe en indirecte schade. Daarvoor is ook geen wettelijke definitie beschikbaar waarnaar zou kunnen worden verwezen. Aanbestedende dienst zal het aanpassingsvoorstel derhalve niet overnemen, temeer daar deze situatie voldoende wordt geregeld door het juridische leerstuk van causaal verband en de naar aanleiding van vraag 16 opgenomen beperking van aansprakelijkheid.

Beantwoord op: 06-12-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 16
Onderwerp: Bijlage C GIBIT artikel 13.4

Vraag:

Bent u bereid verschillende caps op te nemen van:

- per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen;
- per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding;
- met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding. voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt.

Antwoord:

Aanbestedende dienst past artikel 13.4 als volgt aan:

De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vijf maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 17
Onderwerp: Bijlage C GIBIT artikel 13.4

Vraag:

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

Antwoord:

De bepaling ziet op aansprakelijkheid, niet op boetes. Bij de boetes zijn specifieke maxima opgenomen, rekening houdend met de situatie waarvoor de betreffende boete wordt opgelegd. De aanbestedende dienst wenst dit ook niet te vermengen en zal het voorstel dan ook niet overnemen.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage C GIBIT artikel 13.5

Vraag:

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

Antwoord:

Aanbestedende dienst is daartoe niet bereid.

In het kader van de totstandkoming van de GIBIT heeft een afweging plaatsgevonden ten aanzien van de gevolgen van de schending van Intellectuele Eigendomsrechten voor de Aanbestedende diensten en de mogelijkheden van de Leveranciers om dit te voorkomen.

Ten aanzien van de onder iv vermelde situaties geldt dat deze, overeenkomstig het Nederlandse Recht, voorspelbaar voor de Opdrachtnemers moeten zijn. Aanbestedende dienst verwijst ook naar de toelichting op de GIBIT op dit punt.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage C GIBIT artikel 17.3

Vraag:

Bent u bereid op te nemen dat het Gebruiksrecht dat wordt verleend, behoudens andersluidende afspraken, niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zal zijn. Toelichting: overdraagbare en/of exclusieve en/of sublicentieerbare licenties zijn in de regel (veel) duurder dan licenties die niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zijn. Dit terwijl een ruimere licentie ook niet altijd nodig is voor het doel waar de Overeenkomst voor wordt aangegaan. Ook zullen leveranciers niet bereid respectievelijk bij machte zijn om dergelijke licenties te verlenen op hun

standaardsoftware of op software van derden. Gebruikelijk is derhalve dat de licentie bij gebreke van andersluidende afspraken beperkt zal zijn zoals hierbij is voorgesteld door leverancier. Bent u hiertoe bereid?

2) Verveelvoudigen en/of openbaarmakingen zijn meestal niet noodzakelijk en in dit artikel wordt niet duidelijk wanneer dit wel het geval mocht zijn. De laatste zin dient derhalve te vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

"Essentie van de overeenkomst is dat de Leverancier een ICT-Prestatie levert die de Opdrachtgever in staat stelt haar werkzaamheden in het Sociaal Domein te verrichten. De Aanbestedende Dienst heeft de daarvoor benodigde minimale functionaliteiten in het programma van eisen beschreven.

De Leverancier heeft de verplichting om de functionaliteit te leveren, inclusief de daarbij behorende randvoorwaarden. Licenties zijn daar één van. Het is aan de Leverancier om zorg te dragen voor de juiste licenties, passend bij de gevraagde functionaliteiten en wijze van gebruik. Artikel 17.3 is in dat verband een vangnetbepaling. De eisen uit het programma van eisen hebben contractueel voorrang. "

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage C GIBIT artikel 17.4

Vraag:

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

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De Overeenkomst gaat uit van de levering van programmatuur die aan de eisen uit de overeenkomst voldoet. In dat geval is niet sprake van maatwerk, zoals bedoeld in de GIBIT. Maatwerk is gelet op de aard van de gevraagde prestatie dus niet waarschijnlijk. Op het moment dat maatwerk toch aan de orde is, zullen partijen daarover aanvullende afspraken moeten maken in een wijziging. Daarbij zijn dan eveneens specifieke afspraken over intellectuele eigendom aan de orde. Aanbestedende dienst sluit daarbij een regeling zoals door de Gegadigde wordt voorgesteld niet uit, maar kan dit op voorhand niet

in zijn algemeenheid bevestigen.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage E Concept Wachtkamerovereenkomst

Vraag:

Kunt u duidelijkheid geven over de geldigheidsduur van de Wachtkamerovereenkomst? Wij stellen voor om een periode van 1 jaar op te nemen. Na zo'n periode kunnen wij niet meer garanderen dat wij een toepassing nog (in z'n geheel) kunnen leveren, conform de specificaties van de aanbesteding. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wijst Gegadigde naar paragraaf 2.7 van de Aanbestedingsleidraad, waar inderdaad een jaar is opgenomen als geldigheidsduur, te rekenen vanaf de ondertekening van de overeenkomst met de winnaar.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 8 en 9 (invul)formulier Toelichting bij Wensen en Eisen

Vraag:

Mogen inschrijvers in Bijlage 8 en 9 (invul)formulier Toelichting bij Wensen, respectievelijk Eisen, hun beantwoording ondersteunen met schermafbeeldingen? Bent u akkoord dat deze niet meegeteld worden in het maximaal aantal pagina's/regels in te vullen tekst (om de leesbaarheid van de schermafbeelding te waarborgen). Mag hierin wel het logo van de inschrijver voorkomen?

Antwoord:

De schermafbeelding moet dienen als verduidelijking van de tekst en zal daarom niet meetellen in het aantal pagina's. Uitsluitend informatie die daadwerkelijk is terug te herleiden tot de tekst zal in de beoordeling worden betrokken.

Dat het logo zichtbaar is, is geen probleem.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Leidraad, 4.2.4 Eisen en Wensen : Pro 10 - Pro 12 - BBB 16 - BBB 28 - Geg 5 - Geg 7

Vraag:

In de leidraad wordt bij de wensen “Pro 10 - Pro 12 - BBB 16 - BBB 28 - Geg 5 - Geg 7” in de kolom Toelichting geen verduidelijking gegeven bij uw verwachtingen (“beschrijf...”) en eventueel aantal max. pagina’s. Kunt u dit, net als bij de andere wensen, nog verduidelijken?

Antwoord:

Pro 10: Verduidelijk in de toelichting hoe medewerker inzicht heeft in het werkproces en hoe dat schematisch is weergegeven (schermopbeelden zijn toegestaan). Het soort proces is zichtbaar inclusief alle stappen en de flow van het betreffende proces. Beschrijf hoe dit is geregeld (geen maximaal aantal pagina’s);

Pro 12: Beschrijf hoe dit geregeld is (maximaal half A4);

BBB 16: Beschrijf hoe dit geregeld is (maximaal half A4);

BBB 28: Beschrijf hoe dit geregeld is (maximaal half A4);

Geg 5: Beschrijf hoe dit geregeld is (maximaal half A4);

Geg 7: Beschrijf welke gegevens via de koppeling ontsloten worden, in relatie met de nieuwe wet Inburgering en hoe deze gegevens (bijvoorbeeld door berichtenspecificatie) ontsloten worden (maximaal 1 A4).

Dit zal in Bijlage 9. worden toegevoegd. De herziene Bijlage 9. wordt tegelijk met de tweede nota van inlichtingen gepubliceerd.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Leidraad, 4.2.4 Eisen en Wensen algemeen

Vraag:

Hoe zal de beoordelingscommissie de Toelichting die bij de Eisen gevraagd wordt in bijlage 8 invulformulier Toelichting bij Eisen beoordelen? Wat zijn de beoordelingscriteria?

Antwoord:

Bij de toelichting op de eisen wordt van de Inschrijvers gevraagd om aan te geven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de eis. Aanbestedende dienst beoordeelt of daarmee wordt voldaan aan de betreffende eis. Als uit de toelichting blijkt dat niet wordt voldaan aan de eis volgt uitsluiting overeenkomstig stap 3 van paragraaf 2.10.3 van de Aanbestedingsleidraad. De gegeven toelichting wordt een contractverplichting.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

bijlage D Social Return en Leidraad 3.5.1 Social return

Vraag:

In bijlage D Social Return wordt een Social Return verplichting van 5% van de gefactureerde opdrachtsom vermeld, waar in het bestek bij 3.5.1 Social return staat dat het om 2% Social Return gaat. Mag Opdrachtnemer uitgaan van het bestek, en daarmee, van een Social Return inspanningsverplichting van 2% van de gefactureerde Opdrachtsom?

Antwoord:

U kunt uitgaan, van een Social Return inspanningsverplichting van 2% van de gefactureerde Opdrachtsom, zoals is beschreven in de Inschrijfleidraad.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria

Vraag:

U verzoekt inschrijver Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria voor de Gunningscriteria 3 Migratieplan en 4 Procesoptimalisering in te vullen en te ondertekenen.

Op TenderNed is zowel bij GC 3 als bij GC 4 een uploadmogelijkheid. Is het de bedoeling dat inschrijver zowel bij GC 3 als bij GC 4 de ingevulde Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria 3 en 4 upload?

Antwoord:

De betreffende bijlagen zullen worden gesplitst en tegelijk met deze nota van inlichtingen geüpload op TenderNed, zodat u deze afzonderlijk bij ieder gunningscriterium kunt uploaden.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Proces

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 8 – Invulformulier toelichting bij eisen, waar uploaden?

Vraag:

Kunt u aangeven of de inschrijvers de Bijlage 8 – Invulformulier toelichting bij eisen op TenderNed bij “Overige documenten” mogen uploaden?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Proces

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Leidraad Par. 3.4.3 certificering

Vraag:

Kunt u aangeven of Inschrijver het ISO27001 certificaat bij inschrijving moet toevoegen? Dit is namelijk niet opgenomen in de Checklist.

Antwoord:

Het certificaat mag, maar hoeft niet bij Inschrijving te worden verstrekt. Het zal in ieder geval in het kader van de verificatie na voorlopige gunning moeten kunnen worden verstrekt.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Proces

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Leidraad Par. 3.4.3 certificering

Vraag:

In 'Leidraad EA Integrale Oplossing voor het Sociaal Domein def 1.0.pdf' wordt gevraagd kosteloze medewerking te verlenen aan eventuele penetratie- en beveiligingstests/-audits. Is het voor aanbestedende partij voldoende wanneer inschrijver aantoonbaar maakt dat de PEN-test reeds heeft plaatsgevonden en (onder NDA) inzage geeft in de getroffen maatregelen.

Antwoord:

Akkoord, mits aantoonbaar uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Leidraad Par. 3.4.3 certificering

Vraag:

Aanbestedende partij vraagt "bij voorkeur" om ISAE3402 - type 2 certificering of een vergelijkbare variant. Welke varianten zijn voor

aanbestedende partij gelijkwaardig?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wil weten of u uw risico's in uw bedrijfsvoering voldoende beheerst. Immers Aanbestedende dienst heeft een wettelijke taak uit te voeren. U vraagt wat gelijkwaardig is, een terechte vraag. Helaas geeft u ons geen voorbeeld van een: model, "rapportage" of certificering welke u gebruikt of in gedachte heeft. Dit maakt dat wij uw vraag niet goed kunnen beantwoorden anders dan een globale toelichting te geven.

Aanbestedende dienst geeft geen volledige uitleg van ISAE3402, dat gaat te ver. Het gaat hier met name om de risicobeheersing en (onafhankelijke) toetsing van de effectiviteit van de genomen maatregelen op risico's bij (het uitbesteden van) processen (bijvoorbeeld: een datacentrum of beheer), in relatie tot de producten en diensten die u aan ons levert en de processen (en diensten) die nodig zijn om dit te faciliteren. Aanbestedende dienst gaat het er vooral om dat u aantoonbaar uw (IT) risico's beheerst en dit middels periodieke toetsing aantoont. Aanbestedende dienst is het vooral te doen om borging van de (uitbestede) ICT door u en het gegeven dat u uw "leveringsketen" voor onze ICT producten en diensten over een langere termijn beheerst. Vandaar type 2 achter deze standaard. Vanuit dit licht zou u aan SOC 2 (audit rapportages) moeten denken. Omdat veel organisaties de genoemde certificering niet hebben maar Aanbestedende dienst wel graag terug ziet dat u in control bent qua risico's over uw "ICT leveringsketen", stellen we deze Eis maar wel nadrukkelijk met als aanvulling gelijkwaardig. We nodigen u vooral uit om uw borgingwijze toe te lichten. Immers het gaat er om dat u beleid en procedures heeft die de levering en veiligheid borgen en maatregelen heeft (en bijstelt en planmatig implementeert) en dit periodiek (onafhankelijk) toetst en hierover rapporteert. En vervolgens uw beleid en procedures er weer op aanpast, er ontstaat een (PDCA)cirkel.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria

Vraag:

Kunt u aangeven wat u precies bedoelt bij de beantwoording van de Gunningscriteria "op blanco papier, zonder logo's en zonder andere voorgedrukte gegevens van de Inschrijver"? Bedoelt u hiermee dat alleen het papier blanco moet zijn of dat bijvoorbeeld ook de beantwoording van de Gunningscriteria anoniem moet zijn? Anderzijds zal, volgens de instructies onder paragraaf 4.3.2 Kwalitatieve Gunningscriteria van de leidraad, de naam van de inschrijver ook wel zichtbaar zijn in de bestandsnaam, bijvoorbeeld: naam '9 - Invulformulier Toelichting bij Wensen – naam

Inschrijver’.

Antwoord:

De betreffende eis komt te vervallen. Inschrijvers dienen de Inschrijving digitaal in, overeenkomstig de verstrekte formats.

De Inschrijvingen hoeven niet te worden geanonimiseerd.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Leidraad par. 4.2.28 Opties

Vraag:

Wenst u “bijlage 10_beschrijving opties” op dezelfde manier (volgens dezelfde instructies) te ontvangen als bijlage 8 en 9, of is dit document wel vormvrij?

Antwoord:

In 4.2.28 pag 100 staat: "De Beschrijving van de Opties is vormvrij. U voegt deze toe aan uw Inschrijving met als naam 10 – Beschrijving Opties – naam Inschrijver."

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Alg1

Vraag:

De formulering 'ten minste, maar niet uitsluitend' is te allesomvattend. De eis is te breed omschreven, waardoor geheel nieuwe wet- en regelgeving of wetgeving die het sociaal domein niet raakt hier ook onder geschaard kan worden. Bovendien kan nieuwe wet- en regelgeving wel degelijk aanleiding geven tot de ontwikkeling van nieuwe modules die niet onder de scope van deze aanbesteding vallen. Dit kunnen de inschrijvers nu nog niet voorzien gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst en dit brengt voor leveranciers dus teveel risico met zich mee. Bent u bereid om de tekst 'maar niet uitsluitend' te schrappen uit de eis?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is akkoord om 'maar niet uitsluitend' te schrappen

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Alg1 - BIO

Vraag:

"We willen er u op wijzen dat de BIO conform paragraaf 4.4 van de BIO zelf niet integraal opgelegd kan worden aan dienstenleveranciers. Het voldoen aan de overheidsnorm BIO is uiteindelijk aan de gemeente. Tegelijkertijd weten we dat de BIO gestoeld is op ISO 27001, waaraan inschrijver voldoet. We stellen daarom voor om hier aan te geven dat de informatiebeveiliging bij leverancier plaatsvindt volgens de normen ISO 27001. Gaat u hiermee akkoord?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op:

08-12-2021

Label:

Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Con2

Vraag:

Klopt het dat in regels 19, 20, 21 door leverancier aantallen uren voor 'meerwerk' opgenomen dienen te worden? Welk meerwerk voorziet Hilversum en hoe is het mogelijk om hiervoor een goede inschatting over 10 jaar te maken? Of zou hier enkel een tarief per rol/functie moeten staan zonder daarbij een aantal uren te noemen? Klopt het wel dat dit binnen de inschrijfprijs valt? Indien aantallen opgenomen dienen te worden is het voor leverancier onduidelijk hoe dit zich verhoudt tot de post 'implementatie Hilversum' (regel 12 in het prijzenblad).

Antwoord:

De gemeente Hilversum voorziet geen 'meerwerk'. De gevraagde functionaliteiten dienen voor de aangeboden vaste vergoedingen te worden geleverd. Eerst als andere functionaliteiten worden gevraagd die niet passen binnen de normale en autonome softwareontwikkeling in de branche, zoals aanpassing aan wetgeving, gebruikelijke applicatielandschappen en algemene werkwijzen in het sociaal domein, kan sprake zijn van meerwerk. Het aantal consultancy-uren is een schatting voor de uitvoering van aanvullende Consultancy en ondersteuning en staat geheel los van de levering van de hiervoor bedoelde functionaliteit. Leverancier kan geen rechten ontleen aan het daadwerkelijk afnemen van deze consultancy-uren. Op basis van ervaring uit het verleden is een inschatting opgenomen. Deze is echter uitsluitend bedoeld voor een eerlijke vergelijking van de Inschrijvingen.

U dient een tarief op te voeren, dat conform het prijzenblad meetelt voor het berekenen van de Inschrijfprijs.

N.B. In het Invulformulier tarieven dient u alleen de geel gemarkeerde velden in te vullen. De getallen die hier al in staan zijn fictief en hebben gediend ter verificatie van de berekeningen en kunt u dus verwijderen.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 36 **Onderwerp:** Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Inw 2

Vraag:
De essentie van deze eis betreft beveiliging; het veilig inloggen en veilig online zaken regelen door de inwoner. Kunt u bevestigen dat voldoende invulling wordt gegeven aan deze eis wanneer de oplossing voorziet in DigiD waarbij de acties zoals het accorderen van documenten en versturen van aanvragen wordt gedaan met DigiD in deze beveiligde omgeving?

Antwoord:
Het inwonerportaal heeft een beveiligde toegang via een geldende en veel gebruikte digitale identificatie (ten tijde van publicatie van de aanbesteding Digid) voor de inwoners, daarmee wordt voldoende invulling gegeven aan het accorderen van documenten.

Beantwoord op: 06-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 37 **Onderwerp:** Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Wens Inw 4

Vraag:
Hoe verloopt dit proces nu? Hoe en waar worden de documenten nu geregistreerd? Gaat dit in een zaakstelsel?

Antwoord:
Het huidige webportaal heeft deze optie niet. In het algemeen geldt dat documenten nu zichtbaar in de Oplossing en in het Zaakstelsel zijn. Voor het Zaakstelsel maken wij gebruik van Zaakstelsel.nl.

Beantwoord op: 06-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

38

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Inw 5

Vraag:

Het toekennen van rechten in het inwonersportaal is vanuit onze oplossing georganiseerd in het regiesysteem. Hierbij bepaalt een regisseur welke betrokken inwoners toegang hebben tot delen van het dossier, of een dossier in het geheel. Hierdoor staan ouders wel als betrokkenen geregistreerd in het regiedossier maar hebben zij geen toegang tot informatie in het betreffende dossier. Daarnaast kunnen deze ouders uiteraard wel nog steeds toegang hebben tot gegevens in een ander dossier waar zij toe behoren.

Hiermee geven wij invulling aan het in basis transparant delen van informatie, en daarvan kunnen afwijken indien dat gewenst is. Voldoen wij hiermee aan de door u gestelde eis?

Antwoord:

U voldoet hiermee aan de gestelde eis

Beantwoord op: 06-12-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

39

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Inw 9

Vraag:

Kunt u deze eis nader toelichten? Welk type dossier betreft dit?

Antwoord:

Dit betreft dossiers waarbij jeugdhulp aangevraagd is en het besluit gemaakt wordt waaruit blijkt dat de aanvraag wordt toegekend of afgewezen (beschikking). De consulent wil dat de ICT oplossing voorziet in de mogelijkheid om het document pas vrij te geven als de aanvraag is afgerond en/of de consulent het document vrij geeft (bij concept plannen).

Beantwoord op: 06-12-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

40

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Reg 4

Vraag:

Uiteraard is het mogelijk notities toe te voegen aan het dossier die automatisch afgeschermd zijn voor inzage van betrokken personen, professionals kunnen op basis van hun autorisatie wel toegang krijgen. Voldoen wij hiermee aan deze eis?

Antwoord:

Het volstaat dat notities zichtbaar worden gemaakt voor bepaalde betrokkenen (in- en externen) op basis van autorisaties.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Bul 5

Vraag:

Mogen documenten worden ingezien via de interface van het lokale programma (Word/Excel/etc.) met inbegrip van status lezen/bewerken?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Fub 5

Vraag:

Is, naast een portaal met informatie, een gebruikersforum bestaande uit periodieke overleggen met leverancier en gebruikers/beheerders ook acceptabel?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat akkoord met een alternatief van een gebruikersplatform door een periodiek overleg alsmede met de mogelijkheid om in het portaal te kunnen aansluiten bij meldingen van andere gemeenten (deze meldingen moeten zichtbaar zijn).

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Fub 9

Vraag:

Vanwege de zeer uitgebreide mogelijkheden binnen de autorisatiestructuur is een totaaloverzicht op detailniveau per definitie gebruiksonvriendelijk en onoverzichtelijk. Bij een deugdelijke inrichting voldoet voor een audit de

lijst aan autorisatiegroepen per gebruiker, waarbij eventueel details bij losse autorisatiegroepen kunnen worden bekeken. Is dit acceptabel?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Pri 1

Vraag:

Aanbestedende partij verzoekt aan Leverancier om een verwerkersovereenkomst op te stellen conform van model aanbestede partij. Vanuit VNG is afgesproken dat het VNG-model gebruikt dient te worden, zie <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/project/verwerkersovereenkomst-gemeenten/>. Is gemeente Hilversum akkoord met het gebruik van het meest recente VNG-model?

Antwoord:

Bijlage F. concept Verwerkersovereenkomst (1039549) bij de Aanbestedingsleidraad is conform het standaard VNG-model. Bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst is hier niet van toepassing en zal worden verwijderd. Aanbestedende dienst publiceert de juiste versie tegelijkertijd met de tweede nota van inlichtingen.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Pri 13

Vraag:

In on-premise situatie worden back-ups beheerd door de aanbestedende partij. Mag inschrijver ervan uitgaan dat de vraag met betrekking tot back-ups betrekking op de SaaS-situatie?

Antwoord:

Uw aanname is correct. Als de Oplossingscomponenten, in geval van 'on premise' bij de Opdrachtgever staan, is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de back-up. De eis, zoals hier gesteld, heeft betrekking op de SaaS-situatie.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis TeB 2

Vraag:

Om hoeveel data (GB) gaat het?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan deze vraag niet in zijn algemeenheid beantwoorden. Immers, zij is niet bekend met de Oplossing die u mogelijk aanbiedt. Al het dataverkeer en opslag (incl. back-up) van data (in, van en naar de Web-omgevingen) dient u gedurende het gebruik in te calculeren in uw inschrijfprijs. Hiervoor kunnen geen extra kosten achteraf worden aangerekend.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis TeB 5

Vraag:

Kunt u een volledige lijst met koppelingen en basisregistraties aanleveren?

Antwoord:

Uitgangspunt van de overeenkomst is dat de Leverancier benodigde functionaliteit dient te verstrekken. In dat kader heeft de aanbestedende dienst reeds uitvoerig de koppelingen die in ieder geval benodigd zijn waaronder ook naar o.a. basisregistraties beschreven (Een aantal voorbeelden: Geg 5 t/m 12 en Geg 14 en Geg 15), en eveneens het applicatielandschap.

Op basis daarvan moet de Leverancier in staat zijn om vast te stellen welke koppelingen in het kader van zijn oplossing noodzakelijk zijn en dus onderdeel moeten uitmaken van de implementatie en Gebruiksvergoeding.

De Aanbestedende dienst nodigt Inschrijvers uit om nadere vragen te stellen op het moment dat de Inschrijver specifieke informatie mist en/of twijfelt of bepaalde koppelingen die niet genoemd zijn, maar hij wel had verwacht.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Wens TeB 6

Vraag:

Klopt het dat het hier gaat om de monitoring van het berichtenverkeer?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wil weten of uw Oplossing “up and running” is, dit geldt tevens voor het bij behorende (berichtenverkeer). Aanbestedende dienst wil inzicht in of de Oplossing als geheel of onderdelen ervan niet of niet naar behoren functioneren daar waar het WEB-onderdelen betreft of verkeer van en er naar toe betreft.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis OnP1

Vraag:

Wat bedoelt u specifiek met technisch applicatiebeheer dat door de leverancier moet worden verzorgd in het kader van een OnPremise oplossing?

Antwoord:

"leverancier levert de technische ondersteuning d.w.z.: "handjes, kennis en kunde" t.b.v. het technische beheer van de Oplossing in de infra van Opdrachtgever. Waar het de door u geleverde Oplossings (applicatie) componenten betreft. U bent verantwoordelijk voor: de installatie van de Oplossing (applicatie) in het domein van Opdrachtgever, het updaten en upgrade van de Oplossing (applicatie) in het domein van Opdrachtgever dan wel het aanpassen ervan. U bent verantwoordelijk voor het bieden van technische support op de geleverde Oplossing (applicatie). Gedacht kan worden aan: het beantwoorden van technische vragen over de werking, back-up of problemen met de Oplossing (applicatie) of componenten, dan wel het configureren van de van technische instellingen van de Oplossing (applicatie) of benodigde componenten, het testen van de werking na een update of upgrade of toepassen van een bug-fix en meer.

U assisteert bij: het aanmaken van de database (welke instellingen zijn nodig), het draaien van scripts en dergelijke t.b.v. uw Oplossing (applicatie) dan wel u voert dit zelf uit. U werkt ook mee indien onderliggende service componenten geüpgraded moeten worden indien dit consequenties heeft voor de Oplossing (applicatie). Bijvoorbeeld een Oracle migratie naar een hogere versie. Aanbestedende dienst verwacht daarbij dat u, uw kennis en kunde inzetten om aan te geven: “Ik heb deze service nodig, met zoveel geheugen of deze exceptions zijn nodig voor de antivirusscanner of deze poorten protocollen dienen toegestaan te worden” en dergelijke.

Opdrachtgever voert het beheer uit op eventuele services waar u gebruik van

maakt, een en ander uiteraard binnen de context van de Aanbestedingsleidraad en de gestelde Eisen. Uiteraard zal Opdrachtgever u begeleiden waar u: rechten, toegang en of services nodig heeft. Opdrachtgever verwacht niet dat u eventuele werkpleksoftware distribueert middels ons mechanisme. Wel dat u de benodigde Oplossings (applicatie) componenten installeert met bij behorende Oplossings (applicatie) instellingen.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis OnP 12

Vraag:

Bedoelt u dit uitsluitend voor de versies van de browser en besturingssysteem?

Antwoord:

De door u aangehaalde regel slaat op de Browser en het desktop OS. Voor de andere onderdelen van de infrastructuur, die u gebruikt, gelden andere Eisen bijvoorbeeld: OnP 10 en OnP 11.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis OnP 23

Vraag:

Deze eis staat onder de categorie "OnPremise", maar hoort naar onze mening onder de SaaS variant. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Nee, dit wordt niet bevestigd, het betreft hier on-premise componenten. Er wordt daarom ook gesproken over licenties. Deze Eis houdt in dat als er aanvullende software nodig is, zoals bijvoorbeeld Cognos, u dit om niet moet leveren. Ook als u, uw applicatie-architectuur aanpast waardoor er extra of andere software nodig is. Daar Web-componenten feitelijk als dienst worden afgenomen, is het niet gebruikelijk om te spreken over licenties. Natuurlijk geldt hier wel een gelijke redenatie. Als u de software achter uw dienst aanpast dan blijft u verantwoordelijk voor de juiste licenties.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis OnP 25

Vraag:

Wilt u voor het bepalen van de prioriteit de tekst als volgt aanpassen:
"Opdrachtgever stelt bij het melden de prioriteit vast, de uiteindelijke prioriteit wordt vastgesteld door Leverancier. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Leverancier Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit afgehandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking".

Antwoord:

Niet akkoord, Opdrachtgever kent haar proces als geen ander. Het zou vreemd zijn als u bepaalt of het probleem voor de organisatie kritisch is.

Beantwoord op: 06-12-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

53

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Clo 7

Vraag:

Uiteraard is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het herstellen van door leverancier veroorzaakte incidenten. Echter kan Opdrachtnemer niet eindverantwoordelijk zijn voor het volledig functioneren van de koppelingen aangezien het disfunctioneren ook door andere partijen kan zijn veroorzaakt. Zowel opdrachtgever zelf, leverancier van de Servicebus of de leverancier van de te koppelen functionaliteit kunnen verantwoordelijk zijn voor het veroorzaken van een verstoring. Opdrachtnemer verzoekt opdrachtgever deze eis te herformuleren.

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst zal de eis niet herformuleren. De eis stelt dat de koppeling niet werkt door toedoen van Leverancier. Daarmee is de Leverancier verantwoordelijk voor het herstel.

Beantwoord op: 06-12-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

54

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Clo 10

Vraag:

Om hoeveel opslag gaat het hier?

Antwoord:

Zie hiervoor het antwoord op vraag 46.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Clo 11

Vraag:

Bedoelt u hier wellicht opdrachtgever in plaats van leverancier?

Antwoord:

Dat klopt, de juiste tekst moet zijn: de Opdrachtgever heeft minimaal 4 weken om een nieuwe update te testen in combinatie met haar eigen infrastructuur. Een nieuwe versie wordt 3 maanden van tevoren aangekondigd.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Clo 13

Vraag:

Heeft deze eis alleen betrekking op major upgrades?

Antwoord:

Dit heeft betrekking op aanpassingen die effect hebben of kunnen hebben op de dienstverlening. Dat zal in de meeste gevallen gaan om major upgrades, nieuwe versies en nieuwe releases. Maar van de Leverancier wordt verwacht dat hij ook bij kleinere updates/upgrades nagaat of deze effect kunnen hebben op de dienstverlening, en indien dat het geval is conform deze eis handelt.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Sec 2

Vraag:

U geeft aan bij de overgang te kiezen voor een nieuwe inrichting van het Zaaksysteem (u noemt dit ontvlechting). Het is voor leverancier niet duidelijk of hier werkzaamheden van leverancier verwacht worden en welke? Of klopt ons idee dat deze werkzaamheden bij de leverancier van uw zaaksysteem liggen?

Antwoord:

Deze paragraaf beschrijft welke werkzaamheden de medewerker uitvoert in Zaaksysteem.nl en welke in de Oplossing. De activiteiten hiervoor liggen bij de aanbestedende dienst. De Leverancier is wel (mede) verantwoordelijk voor de werkzaamheden om te zorgen voor een juiste gegevens uitwisseling tussen De Oplossing en Zaaksysteem.nl.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Sec 8

Vraag:

Kunt u bevestigen dat deze eis alleen betrekking heeft op de SaaS variant?

Antwoord:

Deze Eis heeft niet alleen betrekking op SAAS, maar voor geldt alle (niet on premise) Web componenten (daarmee ook het Inwonerportaal). Als de Oplossingscomponenten, in geval van 'on premise' bij de Opdrachtgever staan, is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de back-up. U dient wel aan te geven hoe dit dient te gebeuren en hoe deze dient te worden teruggezet, gezien vanuit de werking van uw ICT-Oplossing mede ook in combinatie met Inwonerportaal (indien daar een (data) afhankelijkheid is). En uiteraard dient u tijdens calamiteiten support te leveren als het back-uppen of het terugzetten ervan, tot problemen leidt, bijvoorbeeld als het nodig is om de ICT-oplossing, of een gedeelte ervan, te herstellen.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Geg 2

Vraag:

Leverancier is voor de werking van koppelingen ook afhankelijk van derden, o.a. bij verlopen ondersteuning van gebruikte componenten zoals .NET framework of Windows Server versie. Mag als voorwaarde worden gesteld dat derden up-to-date blijven m.b.t. gebruikte componenten en geen

gebruikmaken van niet ondersteunde componenten?

Antwoord:

Leverancier is verantwoordelijk voor het leveren van de gevraagde functionaliteiten en daarmee het functioneren van een koppeling die daarvoor noodzakelijk is. De door u gestelde voorwaarde mag dus niet in zijn algemeenheid worden gesteld.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Geg 13

Vraag:

Bij het beëindigen van voorzieningen bij een klant moeten veel zaken worden gecontroleerd, het liefst procesgestuurd. Is het acceptabel dat een verplichte processtap bestaat uit het eenvoudig beëindigen van de BRP-koppeling?

Antwoord:

Uw voorstel is voor ons acceptabel.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:

Leidraad 4.2 Programma van Eisen en Wensen, Eis Geg 16

Vraag:

Zou het restant van de formulering van deze eis kunnen worden gedeeld?

Antwoord:

De volledige tekst is als volgt: Uw omgeving dient met de genoemde standaarden van het Forum standaardisatie om te kunnen gaan nu en in de toekomst en eventuele opvolgers daar waar gerefereerd wordt in de Eisen in de Aanbestedingsleidraad naar het Forum standaardisatie (<https://forumstandaardisatie.nl/>). U heeft na publicatie van een verplichte standaard, zoals genoemd in deze Aanbestedingsleidraad, nog 12 maanden de tijd om deze nieuwe standaard toe te passen.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Hoofdstuk 14.6

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 8:

U stelt dat indien de ontbinding aan Leverancier te wijten is, deze jegens Opdrachtgever schadeplichtig is. Voor schadeplichtigheid is echter meer vereist dan verwijtbaarheid. Daarmee wijkt deze bepaling af van het wettelijk stelsel en hetgeen redelijk is. Daarbovenop is het onderwerp al geregeld in de wet en ziet Leverancier geen gerechtvaardigde of proportionele reden om hier ten nadele van Leverancier van af te wijken. Bent u derhalve bereid om dit artikel te schrappen en zo nee, kunt u uitleggen waarom u dit proportioneel acht?

Antwoord:

De betreffende bepaling ziet expliciet en uitsluitend op de ongedaanmakingsverplichtingen bij ontbinding. Aanbestedende Dienst kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de interpretatie van de Gegadigde ten onrechte verder gaat dan dat.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Contract

Ref.nr.
63

Onderwerp:
4.2.4. Eisen en Wensen algemeen

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 58, Com3:

Voor de (verzamel)factuur heeft u specifieke eisen opgesteld. Bent u ook akkoord als leverancier de factuur elektronisch als PDF-bestand naar factuur@hilversum.nl verstuurd in plaats van via Simplerinvoicing?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Punt 2 van ies Com 3. wordt: 2. als PDF ingediend te worden via facturen@hilversum.nl of als e-factuur via het netwerk van Simplerinvoicing (OIN) 0000 0001 0019 4191 4000.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Hoofdstuk 21

Vraag:

GIBIT 2020:

Een auditrecht dat niet is gemaximeerd en voor elk van onze klanten is in het kader bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; wij kunnen simpelweg niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Bent u bereid overeen te komen dat een Third Party Memorandum hiervoor voldoet?

Antwoord:

Dit is toegestaan onder de conditie dat Opdrachtgever de gelegenheid krijgt om de auditpunten vooraf in te zien en daar aanvulling op aan te brengen e.a. in overleg met Opdrachtnemer. De door Opdrachtnemer uitgevoerde audit dient minimaal 1x per jaar plaats te vinden dit wordt gecommuniceerd met Opdrachtgever. Een afschrift van het door u genoemde Third Party Memorandum (of gelijkwaardige rapport vanuit: ISAE 3402 type 2, SOC 2 en dergelijke) wordt tijdig verstuurd (binnen 2 maanden na uitvoer). Daarbij geeft u inzicht in de voortgang van het oplossen van de gedane aanbevelingen in het auditrapport, minimaal 1x per half jaar. Immers het is aan Opdrachtgever om te borgen dat de data adequaat worden beschermd. De hiermee verband houdende kosten moet zijn inbegrepen in de Gebruiksvergoeding en kunnen dus niet afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Hoofdstuk 17.4

Vraag:

GIBIT 2020:

We zullen onder deze opdracht geen Maatwerkprogrammatuur ter beschikking stellen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 20.

Beantwoord op: 06-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Hoofdstuk 15.5

Vraag:

GIBIT 2020:

"Een boete van 4x de Vergoeding en maximaal € 50.000 per overtreding

vinden wij zeer hoog, zeker als Leverancier maatregelen heeft genomen om de gevolgen te beperken. Wij willen u daarom vragen om artikel 15.4 als volgt aan te passen:

Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 15.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per overtreding met een maximum van € 50.000. Kunt u hiermee akkoord gaan?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft artikel 15.5 van de GIBIT aangepast. Deze is dus niet onverkort van toepassing. Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 90.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Hoofdstuk 15.2

Vraag:

GIBIT 2020:

Door het woord "minimaal" is de termijn voor geheimhouding onbeperkt. Wij stellen daarom voor om het woord "minimaal" te laten vervallen en de duur daarmee op 2 jaar vast te stellen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan aangeven welke termijn van toepassing is?

Antwoord:

De geheimhoudingsverplichting is inderdaad in beginsel onbeperkt, tenzij partijen op een later moment voor specifieke informatie en/of gegevens afwijkende afspraken maken.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Hoofdstuk 14.2

Vraag:

GIBIT 2020:

"

De gevraagde verzekering is ongebruikelijk hoog gezien de standaarden in de markt. Bent u bereid dit artikel te schrappen en aan te sluiten bij hetgeen omtrent verzekeringen is vereist in artikel 3.4.1 Leidraad?"

Antwoord:

Conform artikel 2 lid 2 gaat de Aanbestedingsleidraad voor op de GIBIT.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Hoofdstuk 13.5 (ii)

Vraag:

GIBIT 2020:

Het is op grond van wet en jurisprudentie gebruikelijk dat opzet of grove schuld van leidinggevend personeel leidt tot het vervallen van de aansprakelijkheidschap. Het is ongebruikelijk dat al het personeel van Leverancier hieronder valt en dit legt een grote druk op Leverancier. Bent u derhalve bereid om de bepaling in lijn te brengen met wet en jurisprudentie en de term Personeel te vervangen door Leidinggevend personeel?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is daartoe niet bereid.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Hoofdstuk 13.5

Vraag:

GIBIT 2020:

Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico voor leveranciers. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo nee, bent u dan bereid een aparte, hoge cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten als bedoeld in artikel 17 GIBIT? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000 per jaar.

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 18.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

71

Hoofdstuk 13.3 3n 13.4

Vraag:

GIBIT 2020:

Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt (1x tot 4x de Jaarvergoeding per jaar) zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid zeer hoog is. Bent u bereid de volgende aansprakelijkheid overeen te komen: “De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan (waaronder begrepen garanties en vrijwaringen), is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro).

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op de vragen 16 en 17.

Beantwoord op: 07-12-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

72

Onderwerp:

Hoofdstuk 9.2

Vraag:

GIBIT 2020:

Kunt u ermee akkoord gaan om na gunning een alternatief facturatieschema op te stellen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst op dit punt naar het antwoord op vraag 5, waarin het facturatieschema voor de implementatie is weergegeven en het antwoord op vraag 6 ten aanzien van Licentie en Gebruiksvergoeding.

Beantwoord op: 07-12-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

73

Onderwerp:

Hoofdstuk 8.10 sub ii

Vraag:

GIBIT 2020:

Is de aannahme correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?

Antwoord:

Die aannahme is niet correct. De bepaling schetst dat 'steeds tijdig' zal moeten worden voldaan. Partijen gaan een langjarige samenwerking aan, waarbij het applicatielandschap verder zal doorontwikkelen. Dat betekent dat de Leverancier daar, uiteraard binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid, in mee dient te gaan om de gevraagde functionaliteit te kunnen blijven leveren.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
74

Onderwerp:

Hoofdstuk 8.10, 10.1 en 19.2

Vraag:

GIBIT 2020:

Is de aannahme correct dat dit een beroep op overmacht in de zin van artikel 16 GIBIT niet in de weg staat?

Antwoord:

Zonder context is het voor de Aanbestedende Dienst niet mogelijk om deze vraag te beantwoorden. Aanbestedende Dienst nodigt de Gegadigde daarom uit in de volgende vragenronde de achtergrond van de vraag verder toe te lichten.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
75

Onderwerp:

Hoofdstuk 8.9

Vraag:

GIBIT 2020:

Het is gebruikelijk dat de gevolgen van het eventueel niet behalen van service levels staan beschreven in de SLA. Het is ongebruikelijk zwaar dat bij overschrijding van service levels de overeenkomst (gedeeltelijk) kan worden ontbonden. Meerdere meetperiodes is niet eenduidig gedefinieerd en het lijkt de bepaling houdt geen rekening met de ernst en de mate van het niet halen van het servicelevel. Hierdoor kunnen de gevolgen van ontbinding niet in verhouding staan met de schending van de SLA. Wij gaan graag overeenkomsten op basis van partnerschap aan. Daarom verzoeken wij dit

artikel te laten vervallen en in de SLA maatregelen op te nemen bij het niet halen van Service Levels. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar de algemene wettelijke regeling ten aanzien van ontbinding van de overeenkomst wegens tekortkoming in de nakoming. Hierin is reeds een regeling getroffen ten aanzien van de situaties waar de Gegadigde naar verwijst.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Hoofdstuk 7.10

Vraag:

GIBIT 2020:

Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van Leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of het tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar artikel 6.59 van het BW.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Hoofdstuk 7.5, 8, 9, 20.11 en 20.13

Vraag:

GIBIT 2020:

De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT opdracht is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt?

Antwoord:

De wet voorziet reeds in een regeling voor het geval ongedaanmaking niet mogelijk is. De GIBIT staat deze wettelijke regeling niet in de weg.

Aanbestedende dienst ziet in de vraagstelling geen reden om van deze wettelijke regeling af te wijken of deze aan te vullen.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
78 Hoofdstuk 7

Vraag:

GIBIT 2020:

"In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen. Kunt u hiermee akkoord gaan?

a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag.

b. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert.

c. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd."

Antwoord:

Niet akkoord. De voorgestelde algemene regeling strookt niet met de visie van de Opdrachtgever ten aanzien van de gewenste samenwerking en is niet in overeenstemming met de regeling van de GIBIT, die uit gaat van een specifieke regeling ten aanzien van acceptatie die daadwerkelijk is gekoppeld aan de wijze waarop de implementatie plaats vindt.

Dat betekent overigens wel dat de Aanbestedende dienst voorstander is van SMART-termijnen in een dergelijk implementatieplan, waaraan partijen elkaar ook redelijkerwijs kunnen houden.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
79 Hoofdstuk 6.2

Vraag:

GIBIT 2020:

Alle ontwikkel- en testwerkzaamheden vinden plaats op de omgeving van Opdrachtgever. Wij stellen daarom voor om de volgende zin te laten vervallen: "Deze testen worden uitgevoerd op een omgeving van Leverancier." Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord, het betreffende artikel waar u op doelt is: Artikel 6, lid 2 van de GIBIT 2020. Dit artikel verwijst naar lid 1 van dit artikel: "i) ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor de functie en het werkingsgebied van de betreffende ICT Prestatie in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden; ii) in de Overeenkomst (nader) gespecificeerde overige Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden." Dit betekent dat u (als Opdrachtnemer) op het moment van afsluiten van de overeenkomst voldoet, niet zoals u nu aangeeft dat u deze: Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden gaat testen of uw Oplossing hier wel geschikt voor is die u bouwt voor /levert aan, Aanbestedende dienst en dat Aanbestedende dienst een Pilot wordt. Dit is wezenlijk anders dan het testen in een implementatietraject. In het eerste geval test u of u voldoet aan de: Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden, in het laatste geval of de gevraagde functionaliteit: die met Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden gepaard gaat functioneert in de Oplossing bij Opdrachtgever.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
80

Onderwerp:
Hoofdstuk 5.5

Vraag:

GIBIT 2020:

Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap zijn mogelijk enorme extra kosten voor Leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst sluit een langjarige overeenkomst met de leverancier met betrekking tot software die de gevraagde functies moeten vervullen. Aanbestedende dienst heeft de informatie die daarvoor nodig is verstrekt. Indien u voor het doen van een Inschrijving aanvullende gegevens, dan wel

onderzoek nodig heeft, dan heeft u gelegenheid dit in het kader van de inlichtingen aan de orde te stellen. Aanbestedende dienst verwijst op dit punt ook naar de regeling in artikel 3 van de GIBIT.

Daarnaast verwijst de aanbestedende dienst naar het antwoord op de vragen 35 en 73.

De door u voorgestelde regeling past hier niet in, en wordt daarom ook niet overgenomen.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Hoofdstuk 2.3

Vraag:

GIBIT 2020:

"

Op standaard software van Leverancier zijn de licentievoorwaarden van de Leverancier van toepassing die wereldwijd voor al haar klanten van toepassing zijn, zoals door Leverancier zullen worden meegestuurd bij de offerte. Is de aanname correct dat deze voorwaarden niet onder artikel 2.3 vallen?"

Antwoord:

Uw aanname is niet correct. Inschrijvers kunnen niet ook nog eigen voorwaarden van toepassing verklaren. Zie ook paragraaf 2.8.5 punt 5 uit de Aanbestedingsleidraad, waarin staat dat inschrijvingen onder voorwaarden ongeldig zijn en dat uw algemene voorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitgesloten.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Hoofdstuk 1.26

Vraag:

GIBIT 2020:

"Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden:

“Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier.”“?”

Antwoord:

Aanbestedende dienst begrijpt niet op welke onzekerheid de Gegadigde doelt en welke onzekerheid hij met de voorgestelde tekst probeert weg te nemen. Daarnaast gaat het niet om het beoogde gebruik, maar om de gevraagde functionaliteit die de software moet bieden. De voorgestelde bepaling zal niet worden overgenomen.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Hoofdstuk 3.9 en 3.9.3

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 51, 52 en 53:

Kunt u verder specificeren wat u onder de integriteitscreening verstaat?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst hiermee naar de screening op grond van de Wet BIBOB, indien daar aanleiding toe bestaat.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Hoofdstuk 3.8

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 50 en 51:

Is Leverancier haar aanname correct dat uit het Organogram moet blijken wie de directe aandeelhouder van Leverancier is?

Antwoord:

Uit het organogram dienen de zeggenschapsverhoudingen, derhalve bestuurders en aandeelhoudersverhoudingen, te blijken, alsmede de onderlinge relaties tussen de relevante rechtspersonen.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Hoofdstuk 3.8

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 50 en 51:

U geeft aan niet akkoord te gaan met een 403-verklaring. Het is Leverancier niet duidelijk wat u met de verklaring uit Bijlage 7 extra probeert te regelen en waarom een 403-verklaring niet reeds afdoende is. Leverancier wilt u daarom alsnog verzoeken of u i.p.v. het ondertekenen van Bijlage 7 akkoord kunt gaan met een 403-verklaring. Zo niet, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Niet akkoord, een 403-verklaring heeft niet automatisch dezelfde strekking als de door ons gevraagde holdingverklaring. De door ons gevraagde holdingverklaring staat in relatie tot de onderhavige opdracht en biedt daardoor meer garantie. De 403-verklaring kan in tijd worden beperkt en kan een afwijking bevatten ten opzichte van de door ons gevraagde holding-verklaring voor wat betreft de schulden waarvoor het moederbedrijf garant staat.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Hoofdstuk 3.7

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 49 en 50:

Vervanging binnen een week kan onredelijk kort zijn, bent u daarom bereid om op te nemen dat deze, zonder onnodige vertraging, wordt vervangen?

Antwoord:

De bepalingen hebben betrekking op derden die over wezenlijke kennis beschikken voor de uitvoering van de Overeenkomst. Het staat de Leverancier uiteraard vrij om met een beroep op 6:248 BW aan te tonen dat in de dan geldende omstandigheden vervanging binnen een week niet redelijk is en met flankerende maatregelen de betreffende kennis en ervaring en daarmee juiste uitvoering van de overeenkomst in de tussenliggende periode geborgd blijft. Aanbestedende dienst neemt uw voorstel niet over.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Hoofdstuk 3.6.3 en 3.7

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 48,49 en 50:

Als leverancier u goed begrijpt dient een onderaannemer (ongeacht of op

haar een beroep wordt) te voldoen aan de geschiktheidseisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht? Dit is erg ongebruikelijk omdat een Leverancier juist een beroep kan doen op een onderaannemer om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Zo is het ook werkwaardig dat wanneer een Leverancier een beroep doet op de verzekering van haar moedermaatschappij deze moedermaatschappij aan alle vereisten moet voldoen. Bent u daarom bereid de bepaling onder c en bij 3.7 f: "die voldoet aan de door de Aanbestedende dienst gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht." te laten vervallen?

Antwoord:

N.a.v. uw vraag dient de tekst in 3.6.3 als volgt te worden gelezen:
'De Opdracht wordt uitsluitend gegund aan Inschrijvers die voornemens zijn bij de uitvoering van de Opdracht onderaannemers te betrekken:
a. op wie geen grond voor uitsluiting als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet (verplichte uitsluitingsgronden) van toepassing is;
b. op wie geen van de facultatieve gronden voor uitsluiting (als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet en § 3.3.2 van deze Aanbestedingsleidraad) van toepassing is.'

t.a.v. 3.7 vindt geen aanpassing plaats. Deze bepalingen zien uitsluitend op derden die een belangrijke rol vervullen in de uitvoering van de Overeenkomst omdat zij noodzakelijk zijn om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Hoofdstuk 3.4.1.

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 44:
Leverancier kan haar polis niet verstrekken. Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat een verzekeringscertificaat afdoende is? Kunt u daarnaast aangeven wat u onder een adequate verzekering verstaat?

Antwoord:

Een verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit de gevraagde dekking blijkt, volstaat ook. Een verzekeringscertificaat volstaat wanneer het deze informatie bevat.
De vereisten uit artikel 14.1 en 14.2 uit GIBIT 2020 geven mede aan wat Opdrachtgever ziet als een deugdelijke verzekering.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

89

Onderwerp:

1.8 overeenkomst en duur

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 27:

Leverancier begrijpt dat u een stok achter de deur wenst, echter zou volgens haar het uitgangspunt moeten zijn dat op het moment een leverancier niet, of niet goed aan haar verplichtingen voldoet haar een redelijke termijn moet worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen voordat zij in verzuim raakt. Voornamelijk wanneer een vertraging niet volledig aan haar is toe te rekenen. Bij de acceptatie is Leverancier immers ook afhankelijk van hoe snel u de acceptatie uitvoert. Bent u daarom bereid overeen te komen dat deze termijn enkel fataal is indien de termijnoverschrijding volledig aan Leverancier toerekenbaar is, en nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog na te komen?

Antwoord:

Het Burgerlijk wetboek voorziet al in de door u geschetste situatie.

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 76. Uw voorstel wordt niet overgenomen.

Beantwoord op: 07-12-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

90

Onderwerp:

Hoofdstuk 22.2

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 9:

U wijkt in dit artikel ten nadele van Leverancier af van de GIBIT 2020. U stelt dat al het Personeel en andere ingeschakelde hulppersonen een geheimhoudingsverklaring moeten ondertekenen. Toch is Leverancier jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schending van die geheimhouding. Daarnaast is de boete niet gemaximeerd, hetgeen ongebruikelijk is. Kunt u derhalve bevestigen dat per gebeurtenis een boete van EUR 5.000,- verschuldigd is, met een maximum van EUR 25.000,-? En kunt u daarnaast bevestigen dat een verbeurde boete in mindering wordt gebracht op een te vorderen schadevergoeding?

Antwoord:

De gevolgen voor een schending van de geheimhoudingsverplichting zijn, zeker in het domein waar het systeem van de opdrachtnemer werkt groot. Dat betekent dat de Aanbestedende dienst hier ook streng op moet sturen, zonder meteen afhankelijk te zijn van wanprestatie/ontbinding. De door Gegadigde voorgestelde regeling houdt hier onvoldoende rekening mee en Aanbestedende dienst neemt die dan ook niet over. Ten aanzien van

maximalisatie wijkt aanbesteder overigens niet af van de GIBIT.
Boete en schadevergoeding wordt niet met elkaar verrekend, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. In dat geval bestaat de mogelijkheid om de boete te matigen dan wel, als partijen daar zelf niet uit komen, om de rechter op grond van artikel 6.94 om matiging te verzoeken.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
91 Hoofdstuk 20.1

Vraag:
Concept-Overeenkomst, blz 9:
Het kan voorkomen dat een uitsluitingsgrond van toepassing is op een ingeschakelde derde, buiten weten van Leverancier om. Het kan in een dergelijk geval, naar omstandigheden onredelijk zijn dat binnen twee weken een vervangende derde is geregeld. Kunt u bevestigen dat in een dergelijk geval, Leverancier is gehouden om zo spoedig mogelijk/zonder onnodige vertraging, tot vervanging van de derde overgaat?

Antwoord:
Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op 86.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
92 Hoofdstuk 19.1

Vraag:
Concept-Overeenkomst, blz 9:
U verlangt een SaaS-applicatie. Inherent hieraan is dat dat deze in vergaande mate gestandaardiseerd is. Op het moment dat Leverancier een nieuwe onderaannemer wenst, is het voor haar onwenselijk dat zij hiervoor van al haar klanten toestemming benodigd is. Kunt u er daarom mee instemmen dat deze verplichting enkel geldt voor Onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan (hetgeen ook in lijn lijkt met uw wens uit artikel 19.2)?

Antwoord:
Partijen gaan een langjarige samenwerking aan. Dat betekent dat in die periode wijzigingen te verwachten zijn. Van de opdrachtgever wordt verwacht dat de integriteitstoets in het kader van de aanbesteding ook tijdens de contractuitvoering geborgd blijft. Daarnaast berkt de aanbestedingswet

wijzigingsmogelijkheden. Wezenlijke wijzigingen zijn niet toegestaan.

Dit betekent dat de bepaling ruimer moet zijn dan uitsluitend de vervanging van onderopdrachtnemers op wie in het kader van de aanbesteding een beroep wordt gedaan.

Het is immers denkbaar dat in de uitvoering van de overeenkomst een situatie ontstaat waarop een nieuwe onderopdrachtnemer (die in het kader van contractsluiting nog niet was voorzien) de facto een vergelijkbare rol krijgt. Van de Opdrachtgever wordt dan verwacht dat zij alsnog toetst op integriteit en een wezenlijke wijziging van de Opdracht niet toe staat.

Om deze reden zal de gevraagde aanpassing niet worden doorgevoerd.

Aanbestedende dienst wijst er uitdrukkelijk op dat de hiervoor vermelde vereisten, gelet op het domein waar de applicatie voor bedoeld is, naar voor het merendeel van de klanten gelijkelijk van toepassing is. Hiervoor zouden dus ook praktische oplossingen denkbaar moeten zijn die de belangen van zowel leveranciers als klanten dient. Aanbestedende dienst denkt daarbij aan bijvoorbeeld een gebruikersgroep oid.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Contract

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Hoofdstuk 17

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 8:

Het is Leverancier niet duidelijk wanneer sprake is van een situatie zoals bedoeld in dit artikel. De Aanbestedingswet 2012 voorziet al in een dergelijke situatie waarin sprake is van onvoorzienbare omstandigheden waardoor een Opdracht toch (in bepaalde mate) wezenlijk kan wijzigen. Bent u derhalve bereid om bij het hier voor geldende regime van de Aanbestedingswet aan te sluiten? Zo nee, kunt u uitleggen op welke specifieke gevallen u in dit artikel doelt die buiten de scope van de uitzonderingsgrond van de Aanbestedingswet 2012 vallen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat de Gegadigde beoogt te verwijzen naar artikel 17. Aanbestedende Dienst verwijst juist naar de situatie waarop op grond van de Aanbestedingswet 2012 geen wijziging meer mogelijk is. De bepaling wordt als volgt verduidelijkt: Deze Overeenkomst kan tussentijds worden opgezegd door Opdrachtgever, indien de Opdracht niet ongewijzigd in stand kan blijven en de wijziging zodanig is dat er sprake is van een niet geoorloofde wezenlijke wijziging in de zin van de Aanbestedingswet 2012.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Contract

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Hoofdstuk 14.6

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 8:

Begrijpt Leverancier goed dat ontbinding geen ongedaanmakingsverplichting met zich meebrengt, tenzij leverancier toerekenbaar tekort is geschoten? En de ontbinding dan ziet op het onderdeel of onderdelen waarin Leverancier toerekenbaar tekort is geschoten?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat de Gegadigde beoogt te verwijzen naar artikel 17. Aanbestedende Dienst verwijst juist naar de situatie waarop op grond van de Aanbestedingswet 2012 geen wijziging meer mogelijk is. De bepaling wordt als volgt verduidelijkt: Deze Overeenkomst kan tussentijds worden opgezegd door Opdrachtgever, indien de Opdracht niet ongewijzigd in stand kan blijven en de wijziging zodanig is dat er sprake is van een niet geoorloofde wezenlijke wijziging in de zin van de Aanbestedingswet 2012.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Contract

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Hoofdstuk 13

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 7:

Het opnemen van een dergelijk brede boete is erg ongebruikelijk en voor inschrijver onacceptabel. Een boetebeding leidt tot een ongebalanceerde verhouding tussen partijen, nu elke tekortkoming direct leidt tot een onmiddellijk opeisbaar boete, zelfs zonder dat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld binnen een redelijke termijn (zoals gebruikelijk (in de wet)) alsnog na te komen. Deze boete is ook niet proportioneel nu deze geen rekening houdt met de aard en ernst van de tekortkoming, de daadwerkelijk geleden schade door Opdrachtgever, en in hoeverre de schade verband houdt met een (toerekenbare) tekortkoming van Opdrachtgever. Daarbij is een dergelijke boete niet verzekeraar en heeft u reeds de mogelijkheid om schade te vorderen wanneer inschrijver in verzuim is. Leverancier hoopt een langdurige en gezonde samenwerking aan te gaan met Opdrachtgever, een dergelijk boetebeding kan daaraan in de weg staan. Bent u derhalve bereid de boetebepaling te laten vallen? Zo nee, kunt u uitleggen waarom u dit

proportioneel acht?

Antwoord:

Doel van de boetebepaling is om bij ondeugdelijke nakoming door de Leverancier, niet meteen naar de zware contractuele middelen als ontbinding /schadevergoeding te hoeven grijpen. Daarmee wordt immers de verhouding tussen partijen nog meer verstoord.

Aanbestedende dienst heeft er echter wel begrip voor dat een goede samenwerking juist vereist dat de Opdrachtnemer wel een redelijke termijn krijgt om een tekortkoming te herstellen.

De bepaling wordt daarop als volgt aangepast:

Onverminderd het bepaalde in artikel (artikel over geheimhouding, in dit model artikel 22) van deze Overeenkomst is Leverancier, indien hij, nadat de Opdrachtgever een redelijke termijn heeft gegeven voor nakoming, tekortschiet in de nakoming van een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst een direct opeisbare boete verschuldigd van € 500,-- per gebeurtenis, met dien verstande dat voor iedere week dat de overtreding voortduurt deze boete wordt verhoogd met €1.000 met een maximum van € 25.000 per gebeurtenis. Deze boete komt Opdrachtgever toe onverminderd alle overige rechten van Opdrachtgever, waaronder begrepen het recht schadevergoeding te vorderen.

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de hoogte van de boete naar beneden bij te stellen, indien hij van mening is dat deze niet in overeenstemming zou zijn met de aard en omvang van de tekortkoming.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Contract

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Hoofdstuk 11.10

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 7:

Kunt u bevestigen dat de frequentie van de facturering slechts kan worden aangepast in overleg met en zodoende na akkoord van Leverancier?

Antwoord:

Ten aanzien van de factureringsfrequentie verwijst de Aanbestedende dienst naar het antwoord op de vragen 6 en 137.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Contract

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Hoofdstuk 11.6

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 6:

Opdrachtgever stelt dat geen overschrijdingen achteraf worden geaccepteerd. Echter kan het zo zijn dat sprake is van Meerwerk, zoals bedoeld in artikel 9 GIBIT, of andere onvoorziene kosten. Kunt u bevestigen dat artikel 11.6 Overeenkomst het recht op het vorderen van kosten van Meerwerk en onvoorziene kosten (die niet zijn toe te rekenen aan Leverancier) van Leverancier onverlet laat?

Antwoord:

Voor de duiding van meerwerk verwijst de Aanbestedende Dienst naar het antwoord op vraag 35. Gegadigde maakt niet duidelijk wat hij verstaat onder onvoorziene kosten en om welke redenen deze als meerwerk zouden kwalificeren. In het licht daarvan kan de aanbestedende dienst niet bevestigend op de vraag antwoorden.

In alle gevallen zal, overeenkomst artikel 11.6, eventueel meerwerk voorafgaand uitdrukkelijk besproken en schriftelijk overeen gekomen moeten worden.

Beantwoord op: 07-12-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

98

Onderwerp:

Hoofdstuk 11.6

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 6:

U wijkt met de wijze van factureren af van de GIBIT. Het is voor Leverancier niet redelijk om steeds pas achteraf per kwartaal te kunnen factureren. Leverancier dient dan steeds 3 maanden aan kosten voor te financieren, hetgeen leidt tot een onredelijke verdeling. Bent u derhalve bereid om aan te sluiten bij artikel 9 van de GIBIT, om zo te komen tot een meer gebalanceerde verdeling van de facturatie? Zo niet, kunt toelichten waarom u afwijkt van de norm uit de GIBIT?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar de antwoorden op vragen 6 en 137.

Beantwoord op: 07-12-2021**Label:** Contract**Ref.nr.****Onderwerp:**

99

Hoofdstuk 9**Vraag:**

Concept-Overeenkomst, blz 5:

Het is gebruikelijk en geaccepteerd in de branche om de eigen SLA van de Leverancier te hanteren, aangezien daarin alle verplichtingen voor de Leverancier al zijn opgenomen die specifiek bedoeld zijn voor een volledig toegesneden (SaaS) dienstverlening en dit in de markt ruimschoots geaccepteerd is. Wanneer Leverancier afwijkende service-levels moet hanteren zal dit leiden tot een hogere prijs. Bent u daarom bereid de SLA van de Leverancier toe te passen in plaats van de service-levels in het PvE?

Antwoord:

In eis BES 4 staat: Er wordt door Inschrijver een SLA opgesteld. Hierin geeft inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan met aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. U voegt bij uw inschrijving een voorbeeld SLA toe.
Uw SLA dient te voldoen aan de aanbestedingsdocumenten. In het bijzonder aan § 4.2.23.
Als er servicelevels in het PvE staan die voor u zodanig knellend zijn dat deze prijsconsequenties hebben dan dient u die bij de volgende vragenronde aan de orde te stellen.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Contract

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Hoofdstuk 4.3

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 4:

Leverancier berekent haar inschrijfprijs op basis van initiële duur en de potentiële verlengingen van 2 jaar. Het is voor Leverancier niet voordeliger dat u (last-minute) kan besluiten de overeenkomst met bijvoorbeeld 2 slecht maanden kan verlengen. Ook doordat eventuele van derdenprogrammatuur een minimale looptijd van een jaar hebben. Kunt u er daarom mee akkoord gaan dat de verlenging een minimale duur heeft van 1 jaar?

Antwoord:

Uitgangspunt is dat de Aanbestedende Dienst steeds voor een periode van 2 jaar verlengt. Niet valt echter uit te sluiten dat, zeker tegen het einde van de Overeenkomst, om een kortere verlenging wordt gevraagd omdat daarmee een goede aansluiting kan worden gerealiseerd in het kader van de Exit en Implementatie van een nieuw systeem na einde contractduur. Dit is ook geregeld in artikel 4 lid 3.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Contract

Ref.nr. 101
Onderwerp: Hoofdstuk 4.1 en 4.2

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 4:

Het is voor Leverancier belangrijk dat duidelijk is of Opdrachtgever gebruik gaat maken van de mogelijkheid tot verlenging van de Overeenkomst. Dit heeft o.a. te maken met de planning, allocatie van personeel en andere logistieke zaken. Kunt u derhalve akkoord gaan met een opzegtermijn van 6 maanden voor Opdrachtgever en dat zonder opzegging de overeenkomst wordt verlengd?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan niet instemmen met verlenging van rechtswege. Aanbestedende dienst is bereid om de in artikel 4 lid 2 vermelde termijn van 3 maanden te verlengen tot 6 maanden.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Contract

Ref.nr. 102
Onderwerp: Hoofdstuk 3.2

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 4:

De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn breed en niet op elke ICT-Prestatie van toepassing. In de markt zien we dat de kwaliteitsnormen B2, C1 en C2 vaak worden vereist. Kunt u specificeren welke Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen u bedoelt? Kunt u daarnaast bevestigen dat artikel 16 GIBIT hier van toepassing is?

Antwoord:

In het programma van eisen heeft de Aanbestedende Dienst in algemene zin beschreven welke functionaliteiten de ICT-Prestatie moet hebben. Daarbij is bewust vrijheid gelaten aan de Inschrijvers/Leveranciers om dat op een zo passend mogelijke wijze vorm te geven.

Om die reden heeft de Aanbestedende Dienst de ICT-kwaliteitsnormen integraal van toepassing verklaard. Welke specifieke normen relevant zijn hangt immers ook af van de wijze waarop de Inschrijver/Leverancier invulling geeft aan de geschetste functionaliteiten.

De Aanbestedende Dienst nodigt de Inschrijvers uit om, indien twijfel en/of onduidelijkheid bestaat over de toepasselijkheid van een specifieke norm uit de ICT-kwaliteitsnormen op de eigen oplossing, daarover (al dan niet

vertrouwelijk) in de volgende vragenronde een vraag te stellen.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Contract

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Hoofdstuk 2.8

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 4:
Het is leverancier niet duidelijk wat u met deze bepaling wenst, ook doordat Product niet lijkt te zijn gedefinieerd. Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

Doel van de bepaling is als volgt. De Leverancier dient een ICT-Prestatie te leveren die de afgesproken en gespecificeerde functionaliteiten biedt, ongeacht de manier waarop de Leverancier het eigen productportfolio heeft ingericht (in bijvoorbeeld basisproduct/optiepakketten). Ook eventuele wijzigingen in dit productportfolio en/of de pakketindeling bij de Leverancier kunnen geen aanleiding zijn om bepaalde functionaliteiten niet langer of tegen een hogere prijs te willen leveren.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Contract

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Hoofdstuk 2.7

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 4:
Kunt u bevestigen dat artikel 19 GIBIT van toepassing is?

Antwoord:

Artikel 19 GIBIT is van toepassing voor zover daar niet in de rangorde van artikel 2 van de Overeenkomst van wordt afgeweken en de bepaling ook daadwerkelijk op de ICT Prestatie van toepassing is.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Contract

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Hoofdstuk 2.1 & 2.4

Vraag:

Concept-Overeenkomst, blz 3:

Door de zinssnede "zoals gewijzigd door/in de Nota van Inlichtingen d.d. <datum>" specifiek op te nemen achter de Aanbestedingsleidraad lijken aanpassingen in de NvI enkel te prevaleren met betrekking tot dit document. In de NvI kunnen aanpassingen worden gedaan ten behoeve van de gehele overeenkomst. Bent u daarom bereid om de NvI apart in de rangorde op te nemen in rang boven de overige documenten?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 3.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Contract

Ref.nr.
106

Onderwerp:

1.7 Omschrijving en omvang van de Opdracht

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 23:

U geeft aan dat de oplossing moet beschikken over een webbasedresponsive userinterface die benaderd kan worden vanuit verschillende devices (pc /laptop,smartphones en tablets), zodat de oplossing tijd- en onafhankelijk gebruikt kan worden. Echter spreken jullie bij bijvoorbeeld Clo 15 over 'bij voorkeur webbased'. Dit lijkt voor ons tegenstrijdig. Kunt u bevestigen dat het standpunt van opdrachtgever is dat indien er wordt gesproken over een webbased oplossing dit enkel van toepassing is voor het inwonerportaal omdat dit als eis middels SaaS wordt uitgevraagd. En dit niet van toepassing is op de andere oplossingen omdat deze ook on premise moegen worden aangeboden?

Antwoord:

De eis 'pc,laptop, smartphone en tablet' is van toepassing op het inwonersportaal. De Oplossing die gebruikt wordt door de medewerkers moet ten minste goed functioneren op pc of laptop. De opmerking 'web based' heeft betrekking op Saas.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:

4.2.23 beschikbaarheid en performance

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 93, Bes3:

U benoemd hierbij specifieke beschikbaarheid van de Helpdesk. Bent u

bereid om de standaard beschikbaarheid van opdrachtnemer te hanteren? Onze SLA is opgesteld en vastgesteld door onze Gebruikersvereniging en als zodanig gaan onze klanten integraal met de inhoud van deze generieke SLA akkoord. Indien opdrachtnemer voor iedere opdrachtgever individuele richtlijnen accepteert en moet nakomen is dit voor opdrachtnemer niet meer inzichtelijk te houden. Laat staan aan alle individuele afspraken te kunnen voldoen. Hierdoor vragen wij u om net zoals de andere opdrachtegvers akkoord te gaan met de standaarden van de leverancier. Bent u bereid hierin mee te gaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan hiermee niet zonder meer op voorhand akkoord gaan, aangezien zij de inhoud van de SLA niet kent. Zie ook de antwoorden op de vragen 81 en 99.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
108

Onderwerp:
4.2.23 beschikbaarheid en performance

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 93, Bes1:

U benoemd hierbij specifieke beschikbaarheidseisen. Bent u bereid om de standaard beschikbaarheid van opdrachtnemer te hanteren? Deze worden door 95% van onze klanten geaccepteerd en zorgt ervoor dat wij deze ook met onze volledige aandacht kunnen bewaken. Indien opdrachtnemer voor iedere opdrachtgever individuele richtlijnen accepteert en moet nakomen is dit voor opdrachtnemer niet meer inzichtelijk te houden. Laat staan aan alle individuele afspraken te kunnen voldoen. Hierdoor vragen wij u om net zoals de andere opdrachtegvers akkoord te gaan met de standaarden van de leverancier. Bent u bereid hierin mee te gaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 107.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
109

Onderwerp:
4.2.22 technisch beheer

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 90, 91 en 92, Clo1, Clo3 en Clo12:

U benoemd hierbij specifieke beschikbaarheidseisen. Bent u bereid om de

standaard beschikbaarheid van opdrachtnemer te hanteren? Onze SLA is opgesteld en vastgesteld door onze Gebruikersvereniging en als zodanig gaan onze klanten integraal met de inhoud van deze generieke SLA akkoord. Indien opdrachtnemer voor iedere opdrachtgever individuele richtlijnen accepteert en moet nakomen is dit voor opdrachtnemer niet meer inzichtelijk te houden. Laat staan aan alle individuele afspraken te kunnen voldoen. Hierdoor vragen wij u om net zoals de andere opdrachtgevers akkoord te gaan met de standaarden van de leverancier. Bent u bereid hierin mee te gaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 107.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

110

Onderwerp:

4.2.22 technisch beheer

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 88 en 89, Onp25:

U benoemd hierbij specifieke supportniveaus en service window's. Bent u bereid om de standaard supportniveaus en service windows van opdrachtnemer te hanteren? Onze SLA is opgesteld en vastgesteld door onze Gebruikersvereniging en als zodanig gaan onze klanten integraal met de inhoud van deze generieke SLA akkoord. Indien opdrachtnemer voor iedere opdrachtgever individuele richtlijnen accepteert en moet nakomen is dit voor opdrachtnemer niet meer inzichtelijk te houden. Laat staan aan alle individuele afspraken te kunnen voldoen. Hierdoor vragen wij u om net zoals de andere opdrachtgevers akkoord te gaan met de standaarden van de leverancier. Bent u bereid hierin mee te gaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 107.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

111

Onderwerp:

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 45:

Kunt u zekerheidshalve leverancier haar aanname bevestigen dat de referentie ziet opdat er binnen de referentietermijn van drie jaar uitvoering is

gegeven aan de referentieopdracht maar dat de startdatum van de referentie wel eerder mag zijn gestart zolang deze maar doorloopt tot minimaal in de 3 jaartermijn?

Antwoord:

Ja, aanbestedende dienst bevestigt dit. Aanbestedende dienst verwijst tevens naar het antwoord op vraag 112.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
112

Onderwerp:

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 45:

Bij de kerncompetenties vraagt u specifieke competenties en kenmerken uit. Door uw extra vereiste dat de referentie tenminste 1 jaar na implementatie naar tevreden in gebruik dient te zijn, wordt de 3 jaartermijn, zoals bedoeld in artikel 2.93 aanbestedingswet aanzienlijk beperkt, waardoor de markt onnodig sterk vereng hetgeen ook niet in uw belang is maar ook niet in die van potentiële inschrijvers (zie hiervoor ook voorschrift 3.5F Gids Proportionaliteit. Leverancier begrijpt echter wel u vereist dat dat de referent naar tevredenheid gebruik maakt van de diensten van leverancier, hiervoor is een minimaal gebruik van een jaar echter niet altijd maatgevend, een korte periode zal ook moeten kunnen volstaan. Bent u daarom bereid om het vereiste van 'tenminste 1 jaar' te laten vervallen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet bereid om het vereiste van 'tenminste 1 jaar' te laten vervallen. Wel is zal de Aanbestedende dienst de termijn van 3 jaar verlengen tot 4 jaar.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
113

Onderwerp:

4.2.21 Privacy

Vraag:

Aanbestedingsleidraad. blz 83, Pri14:

Wat bedoelt u in deze eis met 'op een ander "aggregatieniveau" weergegeven worden'? Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bedoelt met 'op een ander aggregatieniveau' dat er bijvoorbeeld onderscheid gemaakt kan worden in 'Wat' en 'Dat' informatie. Zo kan een medewerker van het Klant Contact Centrum wel zien 'Dat' er iets is, maar niet 'Wat' het is.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

114

Onderwerp:

4.2.20 Functioneel beheer

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 81, FuB16:

Het opnemen van deze eis is in onze ogen vrij riskant. De mogelijkheid dat een medewerker een keer een fout maakt en daarmee het verkeerde kopieert is iets wat je niet wil als organisatie. Daarnaast kan de situatie in test en productie niet altijd vergelijkbaar zijn met elkaar. Daarom is ons verzoek om deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dan toelichten waarom u hier niet akkoord mee gaat?

Antwoord:

Het gaat hier om een Wens en geen Eis. De aanbestedende dienst verwacht tenminste de mogelijkheid om losse tabellen te in- en exporteren vanuit de testomgeving naar de productieomgeving. Ook het kopiëren van een werkproces van test naar productie is onderdeel van deze wens. Wij zien geen risico, zoals u dat beschrijft.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

115

Onderwerp:

4.2.20 Functioneel beheer

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 81, FuB12:

De gebruikelijke werkwijze om sjablonen aan te passen wordt in onze oplossing rechtstreeks in Microsoft Word gerealiseerd. U heeft hier dus niet te maken met een interface vanuit de applicatie. De applicatie haalt namelijk gewoon het meest actuele sjabloon op en gebruikt deze. Dit is anders dan de eis omschrijft, bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst eist dat uw Oplossing gebruiksvriendelijk is, zodat uw sjablonen eenvoudig aan te passen zijn door de functioneel beheerder.

Wij zien Microsoft Word als gebruiksvriendelijke interface.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
116

Onderwerp:
4.2.19 Fraudebestrijding

Vraag:
Aanbestedingsleidraad, blz 79, Fra10:
Doelt u hier op de BDFS statistiek?

Antwoord:
Ja, dat is juist.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
117

Onderwerp:
4.2.19 Fraudebestrijding

Vraag:
Aanbestedingsleidraad, blz 79, Fra6:
Wij slaan gegevens op onder een persoonsnummer (volgnummer of BSN) en document en processen ook onder hun eigen nummer. Is dit voor u voldoende om aan deze eis te voldoen? Zo niet, kunt u dan toelichten wat u nog mist?

Antwoord:
De aanbestedende dienst vindt uw voorstel voldoende om te voldoen aan de eis.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
118

Onderwerp:
4.2.18 Functionaliteiten BBZ

Vraag:
Aanbestedingsleidraad, blz 78, Bbz4:
U wilt dossiers digitaal in bulk overdragen. Kunt u aangeven waarom hier een bulk functionaliteit gewenst is en hoe vaak het voorkomt dat dit in bulk gedaan moet worden? In onze ogen is namelijk de bulkfunctie hier niet relevant omdat het altijd om individuele dossiers gaat, tenzij er een conversie

dient plaats te vinden, maar deze zal in dat geval door de opdrachtnemer gerealiseerd worden. Bent u bereid om het bulk onderdeel uit deze wens te schrappen?

Antwoord:

De BBZ regeling voert de aanbestedende dienst uit voor de complete Regio Gooi & Vechtstreek. De afhandeling van de aanvraag wordt volledig door ons uitgevoerd, maar met verschillende Gemeentes zijn er afzonderlijke afspraken gemaakt over de werkzaamheden die daarna gedaan moeten worden. De overdracht van de dossiers wordt nu op individuele basis gedaan en is hierdoor zeer tijdrovend. Om deze reden is deze wens 'bulkfunctionaliteit' ook opgenomen in het bestek. De aanbestedende dienst is niet bereid om het bulk onderdeel uit deze wens te schrappen.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

119

Onderwerp:

4.2.17 Functionaliteiten Werk & Re-integratie

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 77, W&R10:

U vraagt hier om een investeringstoets. Dit is een vrij breed begrip. Kunt u omschrijven hoe u op dit moment deze toets opstelt? Welke onderdelen u daarin meeneemt? En of dit in uw applicatie geregeld is op dit moment? Zo ja hoe? En is daarbij de huidige situatie ook de gewenste situatie? Zo niet kunt u dan duidelijk omschrijven wat de gewenste situatie is?

Antwoord:

Op dit moment heeft de aanbestedende dienst de investeringstoets niet in de huidige Oplossing zitten. Hierdoor is de huidige situatie dat dit handmatig per casus gedaan wordt. De aanbestedende dienst is van mening dat dit door de koppeling van data mogelijk gemaakt zou kunnen worden. Dit is dan ook de reden dat dit omschreven is als Wens. De onderdelen die wij graag meegenomen zouden willen zien in deze toetsing staan omschreven in de Wens. M.a.w. De Oplossing kan inzichtelijk maken wat het resultaat is geweest van de inzet van trajecten door middel van een kosten baten analyse.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

120

Onderwerp:

4.2.14 Functionaliteiten Jeugd

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 73, Jeu5:

Binnen het landelijke berichtenverkeer kan slechts 1 aanbieder aan een voorziening gekoppeld worden. In de praktijk is dit bij 99 van 100 gemeenten ook de werkwijze. Wij verzoeken u dan ook om deze eis/wens te laten vervallen en de 1 op 1 relatie te behouden in de koppeling voorziening aanbieder. Of bedoelt u hier een contractentabel waarbij meerder aanbieders aan 1 product gekoppeld kunnen worden op basis van contractafspraken? Indien wij de eis verkeerd interpreteren ontvangen wij graag wat verduidelijking.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat akkoord als er per toewijzing één aanbieder gekoppeld kan worden aan de voorziening. De aanbestedende dienst verwacht een beschrijving van de contractentabel, zoals u die benoemt, met daarbij een toelichting hoe deze wordt gevuld (max. 2 A4).

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
121

Onderwerp:

4.2.13 Boeking, berekeningen, administratie en betalingen

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 70, BB2:

Wat verstaat de aanbestedende dienst onder een betaling annuleren? Bedoelt zij hiermee storneren? Zo niet, kunt u dan toelichten wat u hiermee bedoelt?

Antwoord:

Hiermee wordt inderdaad bedoelt het STORNEREN van een occasionele of uitkeringscomponent NA het draaien van een boekingsrun. Daarnaast moet het ook mogelijk zijn dat, al eerdere geplaatste verplichtingen (occasioneel) of uitkeringen (component), te allen tijde aangepast kunnen worden.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
122

Onderwerp:

4.2.12 Documenten en archivering

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 69, DOS2:

Wij verzoeken u om het onderdeel tijd bij processtappen te laten vervallen. In onze ogen en in de praktijk blijkt dat een datum en de informatie door wie de stap is doorlopen voldoende is. Het onderdeel tijd is alleen relevant voor

gewijzigde gegevens in voorzieningen of dossiers en niet voor processtappen. Ben u bereid de tijd te laten vervallen in deze eis?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is bereid om de 'tijd' in deze eis te laten vervallen.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

123

Onderwerp:

4.2.11 Registratie

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 67, REG1:

Wat verstaat de aanbestedende dienst onder subsidieregelingen bij deze eis?
Kunt u dit verder toelichten?

Antwoord:

Subsidieregelingen zijn (maatwerk)voorzieningen die geheel of gedeeltelijk betaald worden via een subsidie.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

124

Onderwerp:

4.2.10 Inwonersportaal / digitaal loket

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 67, INW7:

Met het formuleren van deze eis lijkt het erop dat u al voorsorteert op een specifieke oplossing van een partij in de markt. Dit blijkt o.a. door het gebruiken van het woord 'snel balie' dat door een specifieke leverancier wordt aangeboden. Hoe kan inschrijver er vanuit gaan dat het aanbestedingstraject objectief verloopt als er eisen als deze zijn opgenomen?

Antwoord:

De Snel Service formules zijn een product van de VNG. Voor het verbeteren van dienstverlening van de hele gemeente zijn serviceformules een effectief instrument. De Snelserviceformule zorgt ervoor dat inwoners bij eenvoudige aanvragen binnen een kwartier weten wat de regels zijn en indien nodig een aanvraag kunnen doen. Als er toestemming nodig is, gaat de afhandeling simpel en snel, en wordt de beschikking binnen maximaal vijf werkdagen verleend. De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een specifieke oplossing of partij uit de markt. Het woord 'snel balie' is als Nederlandse term genoemd en niet als specifieke verwijzing naar een specifieke

leverancier en/of product.

Beantwoord op: 08-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 125
Onderwerp: 4.2.10 Inwonersportaal / digitaal loket

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 66, INW5:

Deze eis is zeer lastig uitvoerbaar en blijkt in praktijk niet haalbaar voor het meerendeel van de leverancier. Daarbij legt u de drempel voor het inschrijven zeer hoog. Zeker als dit in combinatie met DigiD gerealiseerd moet worden. Wij adviseren u dan ook om deze eis te laten vervallen en dit meer vanuit de consulent zelf te laten bepalen wat wel of niet inzichtelijk gemaakt dient te worden in het burgerportaal. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 38. Deze eis komt niet te vervallen.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 126
Onderwerp: 4.2.10 Inwonersportaal / digitaal loket

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 67, INW9:

Wij verzoeken u om deze eis te wijzigen. Ons voorstel is om het dossier met de inwoner te delen zodra de consulent dit besluit te publiceren in plaats van wanneer het dossier door de consulent is afgerond. Deze aanpassen verzoeken wij vanwege het feit dat dit voor minder flexibiliteit zorgt. Aangezien de consulent het dossier dan enkel en alleen aan het eind van het proces met de inwoner kan delen. Want dan is het dossier pas afgerond. Bent u bereid deze wijziging door te voeren?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is akkoord met uw voorstel. De nieuwe eis is: De inwoner kan het dossier inzien zodra de consulent besluit dit te publiceren.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

127

4.2.10 Inwonersportaal / digitaal loket**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, blz 66, INW2:

Wij nemen aan dat u hier de status van de aanvraag bedoelt? Het dossier is namelijk iets anders. Het is onze ogen beter om hier de status van de aanvraag weer te geven, omdat dit voor de inwoner een direct effect heeft in verwachtingen naar wanneer bijvoorbeeld de uitkering betaald zal worden. Bent u bereid om deze eis aan te passen waarbij de status van de aanvraag wordt getoond in plaats van status van het dossier?

Antwoord:

Dat is akkoord. De aanbestedende dienst past de eis als volgt aan: Het inwoner portaal heeft een beveiligde toegang via een geldende en veel gebruikte digitale identificatie (ten tijde van publicatie van de aanbesteding Digid) voor de inwoners. De Oplossing moet binnen het inwonerportaal of digitaal loket de beveiligde mogelijkheid bieden tot digitaal ondertekenen van documenten, het communiceren over en weer met de burger, het up- en downloaden van documenten e.a. formaten en het weergeven van de status van de aanvraag.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

128

Onderwerp:**4.2.8 Management Informatie****Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, blz 64, MAN4:

Vanwege eigendomsrechten mogen wij niet ons data-model vrijgeven. Wij kondigen in onze release-notities de wijzigingen aan in het data-model. Is dat afdoende voor uw organisatie? Deze releasenotities worden gepubliceerd met elke nieuwe release. De wijzigingen in het datamodel betreffen een apart hoofdstuk in deze notitie. Gaat u met dit voorstel akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst vereist een beschrijving van de beschikbaar gestelde data en de wijze waarop de data beschikbaar wordt gesteld. Dat kan bijvoorbeeld via een datawarehouse. U hoeft uw data-model niet vrij te geven. De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel om wijzigingen aan het data-model te publiceren voor elke nieuwe release.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
129

Onderwerp:
4.2.7 Werkvoorraad

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 63, WER10:

U suggereert hier erg naar een oplossing in de vorm van netto en bruto doorlooptijden. In de praktijk werkt niet elke oplossing op die manier. Wij adviseren u dan ook om het netto bruto stuk los te laten in deze eis/wens en aan de leverancier de opdracht te geven om te beschrijven hoe het inzichtelijk is in de oplossing als er dus sprake is geweest van vertragingen of opschortingen. Bent u bereid dit voorstel te accepteren?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat akkoord met het 'loslaten' van het bruto/netto stuk. De aanbestedende dienst wil de doorlooptijd goed inzichtelijk hebben, ook in het geval van opschorting, vertraging etc. Het gaat daarbij niet alleen over de doorlooptijd van de fase, maar ook over het geheel van de afhandeltermijn. Beschrijf hoe de termijn signalering werkt en hoe dit is geregeld bij opschortingen en vertragingen. Toon aan dat de termijn signalering verder reikt dat alleen de betreffende fase. (Maximaal 2 A4, schermafbeeldingen zijn wenselijk en tellen niet mee in het maximaal aantal pagina's).

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
130

Onderwerp:
4.2.6 Gebruiksgemak

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 62, GEB18:

Is het weergeven van een icoon in het inwonersdossier ook voldoende? Kunt u bevestigen dat wij op die manier ook voldoen aan de eis?

Antwoord:

Nee, daarmee voldoet u (nog) niet aan de gestelde Wens. De aanbestedende dienst vindt het onduidelijk wat het icoon weergeeft en hoe de consulent de nieuwe of gewijzigde WLZ indicatie inzichtelijk krijgt. Mocht uit uw beschrijving blijken dat dit een gebruiksvriendelijke werkwijze is voor de consulent, dan ontvangt u de punten voor deze wens.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

131

4.2.6 Gebruiksgemak**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, blz 62, GEB17:

Kunnen wij hier uit opmaken dat op dit moment nog wel handmatig gedaan wordt door uw organisatie? En dat dit resulteert in een nieuwe manier van werken?

Antwoord:

Op dit moment wordt de WLZ handmatig verwerkt, het is onze Wens om indicatielijsten niet meer handmatig te verwerken. De aanbestedende dienst is benieuwd naar de mogelijkheden.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
132

Onderwerp:**4.2.6 Gebruiksgemak****Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, blz 61, GEB14:

Kunt u verder toelichten wat u van de gevraagde mogelijkheid verwacht? Is dit bijvoorbeeld een document? Is dit een scherm wat de gebruiker invult? Of is dit iets anders?

Antwoord:

Het gaat over het document (verslag). De consulent wil invloed hebben over welke onderdelen in het verslag (document) komen. Soms wil de consulent de historie wel en soms niet in het verslag meenemen. Beide opties moeten mogelijk zijn.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
133

Onderwerp:**4.2.6 Gebruiksgemak****Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, blz 61, GEB12:

U vraagt om een volledige oplossing die voldoet aan de digitale toegankelijkheidseisen. Op dit moment voldoet geen enkele totaaloplossing aan deze eisen (EN 301 549 en WCAG2AA) in de markt. Wij verzoeken om deze reden de EN 301 549 en WCAG2AA alleen van toepassing te laten zijn op het inwonersportaal. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dan

toelichting waarom de EN 301 549 en WCAG2AA ook van toepassing dienen te zijn voor oplossingen die enkel en alleen intern wordt gebruikt?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

134

Onderwerp:

4.2.6 Gebruiksgemak

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 61, GEB9:

Wij nemen aan dat u in deze eis dienstverleners verstaat onder zorgaanbieders of werkgevers? Kunt u dit bevestigen en anders toelichten wat u onder dienstverleners verstaat?

Antwoord:

Eis GEB 9 kunt als volgt lezen:

'De Oplossing biedt de mogelijkheid om digitale en gescande documenten gebruiksvriendelijk aan een cliënt / cliëntdossier te koppelen.'

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

135

Onderwerp:

4.2.6 Gebruiksgemak

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 61, GEB9:

U wenst gescande en digitale documenten aan dienstverleners te koppelen. Onze oplossing beschikt bijvoorbeeld over tabellen om contractafspraken automatisch in te lezen en te registreren. Daardoor is het niet noodzakelijk om documenten te scannen en te koppelen, omdat dit simpelweg opgelost wordt met registratieschermen. Bent u bereid het onderdeel document koppelen aan dienstverleners te laten vervallen? Zo niet, mag deze digitale oplossing dan ook aangeboden worden en zien jullie deze als acceptabel? Dit levert voor opdrachtgever namelijk ook een efficiënter en digitaler werkproces op.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 134.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
136

Onderwerp:
4.2.6 Gebruiksgemak

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 61, EB7:

U vraagt om organisaties te kunnen zoeken op postcode en werkgebied. In onze oplossing is het zo geregeld dat wij niet organisaties koppelen aan werkgebieden, maar aan dossiers die in een gebied vallen. Dit is door middel van de zoekoptie even gebruiksvriendelijk. Bent u bereid om het onderdeel postcode en werkgebied te laten vervallen in deze eis? Zo niet, bent u dan bereid om 'zoeken op organisaties' toe te voegen als geaccepteerde optie in deze eis?

Antwoord:

De genoemde criteria zijn als voorbeeld gebruikt. De aanbestedende dienst wil op meer mogelijkheden kunnen zoeken in de bijhorende databases. Als er op verschillende manieren geraadpleegd kan worden, met daarmee het gewenste resultaat of dat op verschillende manieren dezelfde informatie naar boven komt dan volstaat dit.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
137

Onderwerp:
4.2.4. Eisen en Wensen algemeen

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 58, Com3:

U wilt graag per kwartaal factureren. Wij factureren de jaarlijkse bedragen vanuit onze administratie voor alle klanten in een keer voor een volledig kalenderjaar en aan het begin van dat kalenderjaar. Gaat u ook hiermee akkoord waarbij wij vanzelfsprekend aan de benoemde specificaties voldoen zoals bij de eis is vermeld.

Antwoord:

Uitgangspunt is dat betaling slechts mogelijk nadat is aangetoond dat de prestatie is geleverd. Om deze reden heeft de Aanbestedende dienst betaling per kwartaal ingevoerd. Het staat de Leverancier vrij om niet per kwartaal, maar per jaar achteraf te factureren. Daarnaast verwijst de Aanbestedende dienst ook naar het antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
138

Onderwerp:
4.2.12 Documenten en archivering

Vraag:
Aanbestedingsleidraad, blz 65, BUL1:
Kunt u aangeven hoeveel documentsjablonen per regeling nu in (actief) gebruik zijn?

Antwoord:
Dit aantal verschilt per regeling, in totaal hebben wij ongeveer 1500 documentsjablonen in gebruik.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
139

Onderwerp:
4.2.9 Processen

Vraag:
Aanbestedingsleidraad, blz 65, PRO1:
Kunt u aangeven hoeveel werkprocessen per regeling nu in (actief) gebruik zijn?

Antwoord:
Algemene bijstand 36;
Bijzondere bijstand 5;
IOAW 7;
Overig 32;
Debiteuren 20;
IOAZ 5;
WMO 12;
Bezwaar en Beroep 26;
Re-integratie 14;
BBZ 35;
Jeugd 16;
Minimabeleid 2 en
Inburgering 2.
Bovenstaande aantallen zijn een momentopname. Deze aantallen dienen uitsluitend ter indicatie.

Beantwoord op: 07-12-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
140

Onderwerp:
1.7.1 Kengetallen

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 26:

U geeft aan dat er 300 gebruikers gebruik gaan maken van de nieuwe oplossing. Kunt u aangeven welke rollen dit betreft en wat de aantallen per rol zijn?

Antwoord:

Administratief medewerker 23;

Raadplegen 72;

Uitkeringsadministratie 6;

Debiteuren administratie 2;

Functioneel beheer 4;

Consulent Inkomen 36;

Consulent WMO 25;

Consulent Debiteuren 6;

Consulent Jeugd 20;

Consulent Werk 21;

Kwaliteitsmedewerker inkomen 4;

Kwaliteitsmedewerker jeugd 14;

Kwaliteitsmedewerker werk 2 en

Kwaliteitsmedewerker wmo 2.

Bovenstaande aantallen zijn een momentopname en zijn bij benadering.

Deze aantallen dienen uitsluitend ter indicatie.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

141

Onderwerp:

1.7 Omschrijving en omvang van de Opdracht

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 25:

U geeft aan dat de module Schuldhulpverlening buiten de scope valt in de ene alinea. Echter wordt later in een volgende alinea gesproken over een mogelijke logische uitbreiding op termijn (waaronder Schuldhulpverlening genoemd wordt). Daarbij wordt ook aangegeven dat deze modules daarom als optie en onderdeel van deze aanbesteding meegenomen zijn in het prijzenblad. Echter zien wij deze optie niet terugkomen bij de eisen en wensen (als onderdeel van de opties in deze paragraaf: 4.2.28 Opties) en zien wij deze optie ook niet terug in het prijzenblad (bijlage 3). Kunt u aangeven of wij deze opties (zoals genoemd in paragraaf 1.7) aanvullend mogen aanbieden? En zo ja, hoe wij deze optie kunnen aanbieden conform uw wensen?

Antwoord:

In 4.2.28 staan twee 'typen' opties. Voor de opties schuldhelpverlening, overkoepelende regiezaken (multi problematiek huishoudens) en leerplicht vraagt de Aanbestedende dienst nu geen toelichting en geen tarief. Dit is hier opgenomen om te voorkomen dat hiervoor in een later stadium een aparte aanbesteding uitgeschreven moet worden.

Voor de overige 5 opties (tabel pag. 101 en 102) vraagt de Aanbestedende dienst wel een toelichting en een tarief.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

142

Onderwerp:

4.2.4. Eisen en Wensen algemeen

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, blz 58, Mee1:

Wij werken altijd met zoveel mogelijke vaste aanspreekpunten en contactpersonen. Dit om een prettige relatie met elkaar op te bouwen en te onderhouden. Wij weten uit ervaring dat dit voor allebei de partijen veel voordelen geeft. Hierdoor kan het zijn dat jullie vaste contactpersoon onverwachts of tijdelijk uitgevallen is en of (gepland) vrij is. Vanuit dit realistische oogpunt vragen wij om deze termijn minder strikt aan te houden. Daarom willen wij voorstellen om dit als richtlijn te hanteren in plaats van termijn. Indien dit niet of te vaak niet wordt nagestreeft stellen wij voor om hier samen het gesprek over aan te gaan. Bent u akkoord met dit voorstel?

Antwoord:

Juist in het kader van een goede samenwerking is het prettig om ook op het gebied van termijnen duidelijkheid met elkaar te creëren. Uiteraard is het daarbij mogelijk om onderling anders af te spreken, bijvoorbeeld om personele redenen bij de Opdrachtgever of vanwege de complexiteit van een vraag.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

143

Onderwerp:

4.2.24 Security en architectuur

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, Blz 95, eis of wens Sec12:

Wij zien deze eis steeds vaker verschijnen bij aanbestedingen. Echter zijn er ook (jaarlijkse) landelijke controles die wij uit (laten) voeren waar wij aan moeten voldoen. Voorbeelden hiervan zijn TPM-verklaringen, ISAE (ISAE3402), ISO-certificering (ISO9001, ISO27001 met verklaring van toepasselijkheid en ISO14001). Indien wij meewerken aan alle individuele

audits van opdrachtgevers zijn wij hier dagelijks mee bezig. Daarnaast brengt dit extra kosten voor opdrachtgever met zich mee vanwege de tijd die wij hiervoor moeten reserveren. Dit proberen wij te ondervangen door 1x per jaar alle noodzakelijke controles en certificeringen uit te voeren door externe partijen. Bent u bereid om hier net zoals andere opdrachtgevers gebruik van te maken in plaats van audits door jullie als opdrachtgever individueel uit te voeren?

Antwoord:

Voor audits gaat de Aanbestedende dienst akkoord met uw voorstel. Mocht het nodig zijn om forensisch onderzoek te doen, dan moet de Leverancier daaraan medewerking verlenen. De met de audits verband houdende kosten dienen te zijn opgenomen in de Gebruiksvergoeding en kunnen niet afzonderlijk bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
144

Onderwerp:
4.2.25 Gegevensuitwisseling

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, Blz 97, eis of wens Geg9:
Vanuit onze aangeboden (Saas) oplossing hebben wij een rechtstreekse koppeling met Justitie ten behoeven van de CORV. Bent u hier ook akkoord mee in plaats van een koppeling via OSB en Stelsel+ van Jnet?

Antwoord:

Geg 9 betreft een eis. De Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw oplossing.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
145

Onderwerp:
4.2.24 Security en architectuur

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, Blz 95, eis of wens Sec13:
Zie mede ons voorstel bij Sec 12. Bent u bereid om gebruik te maken van onze eigen jaarlijkse controles door externe partijen? En gaat u akkoord met het voorstel dat indien uw auditors naar aanleiding onze controles en certificering nog vragen hebben deze altijd voorgelegd kunnen worden aan opdrachtnemer om te beantwoorden?

Antwoord:

Akkoord. Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 143.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

146

Onderwerp:

4.2.22 technisch beheer

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, Blz 92, eis of wens Clo12:

Het is voor Leverancier ondoenlijk om met elke klant een aparte Service Level Agreement overeen te komen, met name nu sprake is van in vergaande mate gestandaardiseerde SaaS dienstverlening. Leverancier hanteert een standaard SLA waarin hoge service levels zijn opgenomen. Dit levert financieel voordeel op voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever. Aangezien anders de extra kosten die hiermee gemoeid zijn worden doorberekend aan opdrachtgever. Bent u derhalve bereid om de SLA van Leverancier van toepassing te verklaren?

Antwoord:

Clo 12 is een Eis.

Doel van de aanbestedende dienst is niet om de Inschrijvers te verplichten per Opdrachtgever een afzonderlijke SLA overeen te laten komen. Dit blijkt ook uit eis BES 4: 'Er wordt door Inschrijver een SLA opgesteld. Hierin geeft inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan met aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. U voegt een voorbeeld SLA toe.

De in het bestek vermelde SLA-eisen betreffen minimeisen waar de Inschrijvers tenminste aan dienen te voldoen.

Aanbestedende dienst verwijst voorts naar het antwoord op vraag 99.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

147

Onderwerp:

4.2.22 technisch beheer

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, Blz 87, eis of wens onP13:

Kunt u bevestigen dat deze eis niet van toepassing is indien de oplossing als SaaS wordt aangeboden?

Antwoord:

OnP is een eis.

Indien Opdrachtgever direct een native Cloud/SaaS oplossing aanbiedt en implementeert zijn de OnP-eisen niet van toepassing.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
148

Onderwerp:
4.2.22 technisch beheer

Vraag:

Aanbestedingsleidraad, Blz. 86 eis onp 4:

Kunt u bevestigen dat deze eis alleen van toepassing is indien de oplossing in eerste instantie on premise wordt aangeboden? Deze eis lijkt namelijk niet van toepassing te zijn op oplossingen die als SaaS worden aangeboden aangezien de opdrachtgever dan bijvoorbeeld niet verantwoordelijk is voor de werking van de database omgeving.

Antwoord:

OnP 4 is een eis. Indien Opdrachtgever direct een native Cloud/SaaS oplossing aanbiedt en implementeert zijn de OnP-eisen niet van toepassing.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
149

Onderwerp:
4.2.27 Migratie en conversie

Vraag:

Voor uw zittende leverancier is er voor veel onderdelen van de oplossing geen sprake van een implementatie en ook is er geen sprake van een migratie naar een nieuwe oplossing. Veel van de zaken die u graag terugziet in het migratieplan (denk aan conversie) kan de zittende leverancier daarom niet uitwerken (omdat dit niet van toepassing is). Leverancier wil toch graag een beantwoording geven die aansluit bij uw behoefte en is daarom benieuwd wat u verwacht in de beantwoording van GC-3 Migratieplan?

Antwoord:

Ook de zittende leverancier zal moeten beoordelen in hoeverre de gevraagde functionaliteiten een implementatie tot gevolg hebben. Het is denkbaar dat de gevraagde functionaliteiten een uitbreiding en/of migratie tot gevolg hebben. Er dient te allen tijde een beschrijving en onderbouwing te worden gegeven hoe de uiteindelijke functionaliteit wordt gerealiseerd en u dient daarbij in te gaan op de gevraagde onderwerpen. Op het moment dat een leverancier van mening is dat geen implementatie / conversie aan de orde is,

dan zal de inschrijver dit gemotiveerd in het implementatieplan moeten beschrijven.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
150

Onderwerp:
COM 3

Vraag:

Bij COM 3 stelt u het volgende:

'De Leverancier factureert per kwartaal achteraf. M.u.v. de vergoeding voor de Implementatie. Leverancier factureert deze na Implementatie en Acceptatie'

Dit is in afwijking van het facturatie schema zoals opgenomen in de Gibit 2020. Is aanbestedende dienst akkoord om hier te conformeren aan de Gibit voorwaarden.

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord op vraag 6 en 137.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
151

Onderwerp:
ink 9

Vraag:

Bij de ink9 eis wordt de BAS uitgevraagd. De BAS wordt al gedurende een aantal jaren niet meer uitgevraagd door het CBS. Is aanbestedende dienst akkoord om de BAS te laten vervallen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat akkoord om de BAS te laten vervallen.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
152

Onderwerp:
fra 10

Vraag:

Bij deze eis wordt verwezen naar een eis vanuit het CBS. Kan aanbestedende

dienst aangeven welke statistiek heb betreft?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst doelt hierbij op de BDFS statistiek.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
153

Onderwerp:
fub 12

Vraag:

Deze eis kan in tegenspraak gelezen worden met de aanbesteding. In deze eis staat namelijk opgenomen dat er geen technisch / database kennis nodig is voor functioneel beheer. Het buiten de leverancier om volledig kunnen beheren en aanpassen van de applicatie, vereist bij een Cloud/SAAS oplossing wel enige technische / database kennis. Is aanbestedende dienst bereid deze eis op dit punt anders te formuleren?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is het eens dat de functioneel beheerders affiniteit moeten hebben met ICT om beheer te kunnen voeren op de Oplossing. Met de gestelde eis wordt specifiek bedoeld op het onderhouden van de documentsjablonen, daar eist de aanbestedende dienst een eenvoudige en gebruiksvriendelijke oplossing.

Aangepaste formulering: De Opdrachtgever kan de documentsjablonen volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten. Sjablonen zijn eenvoudig aan te passen in een gebruiksvriendelijke interface die geen technische / of databasekennis vereist. Daarnaast zijn geen handelingen nodig met een programmeertaal zoals bijvoorbeeld SQL en XML. De oplossing dient hiervoor geschikt te zijn.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
154

Onderwerp:
FUB 19

Vraag:

Het aanbrengen van correcties op database niveau, ook met ondersteuning van de leverancier, vereist enige technische / database kennis. Deze eis in in tegenspraak met FUB 12

Antwoord:

De Aanbestedende dienst heeft ervaren applicatiebeheerders in dienst die ook kennis hebben van SQL. Deze beheerders houden zich in mindere mate bezig met het ontwerp. Het ontwerp van documentsjablonen is belegd bij sjabloonbouwers. De Aanbestedende dienst ziet om die reden ook geen tegenspraak met FUB 12.

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
155

Onderwerp:
OnP1

Vraag:

Bij deze eis is opgenomen dat per 31/12/2023 de volledige omgeving bij een eventuele on-premise start, overgezet moet zijn als Cloud / SaaS. Deze beschrijving is in afwijking met de beschrijving onder 1.4 van het document, alsook de beschrijving van pagina 23

- Welke beschrijving dient er aangehouden te worden
- Wat is de sanctie / het door de aanbestedende dienst te doorlopen traject op het moment dat de gegunde partij welke on-premise levert niet aan deze verplichting voldoet.

Antwoord:

Op pagina 23 staat: De migratie vindt plaats na uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever, in ieder geval voor 31-12-2023, dit komt overeen met de eis. In paragraaf 1.4 wordt de ambitie beschreven, de mogelijkheden van zowel SaaS en On-premise en een toelichting gegeven. Hier wordt geen afwijkende termijn beschreven. De beschrijving van pagina 23 en de eis moeten aangehouden worden. Daarnaast biedt paragraaf 1.4 een toelichting over SaaS en On-premise.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
156

Onderwerp:
OnP4 / OnP5 / OnP6 / OnP7

Vraag:

U vraagt een native Cloud/SaaS oplossing uit. Deze eisen over het kennelijk door u gewenste verplichte gebruik van een Oracle database zijn in tegenspraak met het document. Kan aanbestedende dienst deze eis enkel van toepassing verklaren indien voor de on-premise gekozen wordt?

Antwoord:

Indien Opdrachtgever direct een native Cloud/SaaS oplossing aanbiedt en implementeert zijn de OnP-eisen niet van toepassing.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
157

Onderwerp:
Clo eisen

Vraag:

Uit de eisen lezen we geen gebruikerstest en acceptatie opgenomen. Kan aanbestedende dienst aangeven hoe gebruikerstesten ziet?

Antwoord:

De ontwikkelwerkzaamheden vinden plaats op de omgeving van de leverancier. Het testen door de Opdrachtgever zal in geval van on-premise op de omgeving van de Opdrachtnemer worden uitgevoerd en bij SaaS bij de leverancier. Bij de gebruikerstesten zullen de functioneel beheerders en gebruikers verschillende scenario's testen in de test-omgeving. Pas als deze gebruikerstesten succesvol zijn, wordt de nieuwe software in gebruik genomen.

Op het moment dat de ICT-prestatie in overeenstemming is met de gestelde eisen, zal acceptatie plaats kunnen vinden.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
158

Onderwerp:
Leidraad

Vraag:

In de leidraad en verschillende andere documenten beschrijft u een hoog ambitieniveau, zowel waar het de werkwijze als ook de ontwikkeling van de applicatie(s) betreft. Wij denken dat het een zeer gezonde ambitie is om de klanten zo goed mogelijk te bedienen en te laten participeren via een integrale oplossing. Daarnaast biedt het ook de interne organisatie de gewenste sturingsmogelijkheden. Helaas denken wij dat de tijdspanne om deze verandering van zowel houding en systeem wellicht te ambitieus is. Uitvoeringstrajecten bij soortgelijke gemeenten laten een veranderperiode zien van anderhalf tot twee jaar. Om ervoor zorg te dragen dat u de gevraagde doelstellingen behaald, adviseren wij daarom ook de planning aan te passen.

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst juicht toe dat de Geagdigde de beschreven ambitie onderstreept. Helaas beschrijft de Gegadigde niet welke planning, dan wel welk deel van de planning, niet haalbaar is. Daarnaast is niet geheel duidelijk welke redenen de Gegadigde ziet voor de noodzaak om tot uitstel over te gaan. Aanbestedende Dienst nodigt de Gegadigde dan ook uit om haar advies in de volgende vragenronde desgewenst nader te onderbouwen en te specificeren. Zonder die informatie ziet de Aanbestedende Dienst geen aanleiding om planning/deadlines aan te passen.

Beantwoord op: 07-12-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
159

Onderwerp:
Clo 15

Vraag:

Hier wordt voor de browser versie voor de leverancier afwijkend gesteld tov de gemeente. Dit is in het kader van een aantal oogpunten niet gewenst, zoals voor de analyse van meldingen. Aanvullend kan een security issue het noodzakelijk maken dat deze N-1 / N-2 situatie niet hanteerbaar blijft. Hoeft hier niet gelezen te worden dat dit niet mogelijk is?

Tot slot, waarom wordt Chrome, de meest gebruikte browser in Nederland, niet opgenomen als eis?

Antwoord:

Aanbestedende dienst past deze eis niet aan. Aanbestedende dienst heeft diverse applicaties die gebruik maken van browsers. Dit betekent dat Aanbestedende dienst ook afhankelijk is van de snelheid waarmee applicatieleveranciers ondersteuning kunnen bieden. Omdat Aanbestedende dienst hier niet altijd grip op heeft, heeft zij een grote tijdsspannen nodig om te voorkomen dat applicaties niet functioneren vanwege een te hoge browserversie. Dit is een spanningsveld vandaar N-2. Indien er security issues zijn in de browser zelf, is dit een interne afweging om dit wel of niet te mitigeren.

Daar Aanbestedende dienst niet alle browser kan gaan bij houden, heeft Aanbestedende dienst in het verleden een keuze gemaakt van Browsers die bij het gemeenschappelijk landschap passen. U dient te blijven voldoen aan de Eis.

Chrome is overigens vooralsnog toegestaan. Hier gelden dezelfde Eisen voor als de genoemde browsers in de Aanbestedingsleidraad. De huidige versie is: Versie 93.0.4577.63 (Officiële build) (64-bits).

Beantwoord op: 08-12-2021

Label: Inhoud

