

Aanbesteding: Applicatie voor VTH
Aanbestedende Dienst: Gemeente Dijk en Waard
Referentie: VTH Applicatie

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 7, par 4

Vraag:

U verzoekt Inschrijver paragraaf 4 van Bijlage 7 te laten ondertekenen door een bestuurder. Kunt u ook akkoord gaan met ondertekening van paragraaf 4 door een medewerker met volledige volmacht van de Inschrijver, die als zodanig vermeld staat in de registers van de Kamer van Koophandel?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 7, par 3.1

Vraag:

Begrijpt inschrijver het juist dat als zij inschrijft met onderaannemers op wier draagkracht zij geen beroep doet om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen, zij paragraaf 3.1 in Bijlage 7 niet hoeft in te vullen?

Antwoord:

De paragrafen onder '3' gaan in op het aanmelden met onderaannemers of in combinatie. Indien u zich als enige onderneming aanmeldt als gegadigde, dient u bij de eerste vraag onder 3.1.1 en 3.2 nee in te vullen en hoeft u de rest van dit hoofdstuk 3 niet in te vullen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Bijlage 14 Retransitie -overeenkomst, artikel 5.5

Vraag:

Inschrijver kan niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid. 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. Bent u alsnog bereid artikel 5.5 onder de beperking van aansprakelijkheid conform artikel 13.4 GIBIT te laten vallen?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

4

Onderwerp:

Bijlage 6 Wachtkamerovereenkomst, artikel 2.3

Vraag:

Kunt u bevestigen dat u in de definitieve overeenkomst opneemt dat aanbieder zijn inschrijving gedurende één jaar na totstandkoming van de overeenkomst gestand houdt? Na deze periode kunnen wij niet meer garanderen dat wij een toepassing nog (in z'n geheel) kunnen leveren, conform de specificaties van de aanbesteding .

Antwoord:

Dit kan de GEMEENTE bevestigen.

Beantwoord op: 21-04-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

5

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 17.4

Vraag:

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

Antwoord:

De GEMEENTE voegt m.b.t. artikel 17.4 het volgende toe:

Artikel 17.4 heeft uitsluitend betrekking op maatwerk dat specifiek ten behoeve en in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld en waarvoor Leverancier volledige betaling heeft ontvangen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 13.4

Vraag:

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

Antwoord:

Artikel 13.4 wordt gewijzigd in:

4. De aansprakelijkheidsbeperkingen die zijn opgenomen in dit artikel hebben mede betrekking op:

- a. vorderingen tot vergoeding van schade uit hoofde van een toerekenbare tekortkoming;
- b. vorderingen tot vergoeding van schade uit hoofde van een onrechtmatige daad (daaronder begrepen een nalaten);
- c. vorderingen tot vergoeding van schade uit hoofde van enigerlei andere (rechts)grond;
- d. vorderingen uit hoofde van (eventuele) verbeurde service credits, contractuele boetes en/of vrijwarings- en garantieverplichtingen van Leverancier;
- e. handelen of nalaten in strijd met de (U)AVG, dan wel een tussen Partijen overeengekomen Verwerkersovereenkomst.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 13.5

Vraag:

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

aansprakelijkheid niet toegestaan is.

Antwoord:

Artikel 13.5 wordt vervangen door:

5. Iedere aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verlies van goodwill, schade geleden en/of geclaimd door derden, alsmede kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van indirecte schade en/of gevolgschade, is uitgesloten.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 13.4

Vraag:

Bent u bereid verschillende caps op te nemen van:

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

Antwoord:

Zie antwoord ref. 6.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 13.1

Vraag:

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

- a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden
- b) schade aan andere eigendommen;

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

Antwoord:

Artikel 13.1 wordt vervangen door:

1. De aansprakelijkheid van Partijen voor schade die op enigerlei wijze verband houdt met en/of voortvloeit uit de tussen partijen gesloten (raam en /of nadere) overeenkomst(en), is als volgt beperkt. In voorkomend geval geldt de beperking die de aansprakelijkheid het meest limiteert.
 - Per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag dat gelijk staat aan 50% van het per kalenderjaar te ontvangen c. q. te betalen gedeelte van de Vergoeding ((Vergoeding / looptijd in jaren)* 50%).
 - Per kalenderjaar is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag dat gelijk staat aan het per kalenderjaar te ontvangen c.q. te betalen gedeelte van de Vergoeding (Vergoeding / looptijd in jaren).
 - De aansprakelijkheid met betrekking tot alle schadeveroorzakende gebeurtenissen tezamen die zich tijdens de looptijd en/of in verband met de (uitvoering van) de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomsten voordoen, zal een bedrag van € 5.000.000,- of – indien lager – de Vergoeding nooit overstijgen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 13

Vraag:

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

Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000,- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer

aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000,--per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar.

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

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

Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door saas dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een jaarvergoeding van € 50.000,-- hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde over een periode van 4 jaar slechts 2 miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren.

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

Antwoord:

Zie antwoord ref. 6,7 en 9.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 10.1

Vraag:

Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om de uitvraag van

garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn:

- Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden.
- Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht
- Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt.

Antwoord:

Artikel 10.1 wordt vervangen door:

Leverancier spant zich er maximaal voor in dat:

- i) de ICT Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik;
- ii) hij alleen Personeel inzet dat beschikt over de overeengekomen dan wel voor het verrichten van de ICT Prestatie benodigde vaardigheden en kwalificaties, rekening houdend met de aard van de te leveren ICT Prestatie en de wijze waarop Leverancier zich als deskundige heeft gepresenteerd. Hij garandeert dat het door hem ingezette personeel voldoet aan de eisen die dienaangaande aan een vergelijkbare dienstverlener als redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mogen worden gesteld;
- iii) hij ten minste tot 2 jaar na datum van Acceptatie Onderhoud kan plegen op de ICT Prestatie;
- iv) de ICT Prestatie voldoet en (bij Onderhoud) zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.

Toevoegen:

Overal waar de GIBIT verwijst naar een garantie ten aanzien van de ICT Prestatie, beschouwen partijen dit als een verplichting om zich maximaal in te spannen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 9.2

Vraag:

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

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

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 15-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 8.10

Vraag:

Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om de uitvraag van garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn:

- Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden.

- Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht

- Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt.

Antwoord:

GEMEENTE is hiertoe niet bereid. De garantieverplichtingen strekken slechts tot de in dit artikel genoemde subonderdelen en zijn naar het oordeel van GEMEENTE (gelet op de aard van de overeenkomst) proportioneel.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 8.1

Vraag:

Inschrijver veronderstelt dat u ook tijdens de implementatie periode verzekerd wilt zijn van (security-)updates en upgrades en nieuwe versies.

Om dat te realiseren gaat de onderhoudsperiode en -vergoeding in nadat u toegang heeft gekregen tot de omgeving (bij een SaaS-levering). Klopt onze veronderstelling en gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Het verzorgen van deze werkzaamheden kan inschrijver opnemen als onderdeel van de implementatiekosten.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

15

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 7.10

Vraag:

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

Antwoord:

Artikel 7.10 wordt vervangen door:
Acceptatie wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien Opdrachtgever de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen binnen zijn organisatie. Tenzij Partijen in specifieke gevallen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Beantwoord op: 21-04-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

16

Onderwerp:

Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 7.5

Vraag:

De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou

leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Met betrekking tot artikel 7.5 wordt de onderstaande tekst toegevoegd:
Dit artikel is niet van toepassing, indien niet de Leverancier, maar de Opdrachtgever operationele ingebruikname in de weg staat.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 8 GIBIT 2020, artikel 4.2

Vraag:

Ad ii) 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 in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?

Antwoord:

Artikel 4.2. wordt vervangen door:
Indien en voor zover dit specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal. Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 4 Concept overeenkomst, artikel 18.01

Vraag:

Artikel 18.01 heeft betrekking op GIBIT 2016. Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is?

Antwoord:

Dit kan de GEMEENTE bevestigen.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Contract

Ref.nr. 19 **Onderwerp:**
Bijlage 4 Concept overeenkomst, artikel 14.03

Vraag:
Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met een boete waarvan zij omvang niet kent. Bent u bereid genoemde boete onder de beperking van aansprakelijkheid conform artikel 13.4 te laten vallen?

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Contract

Ref.nr. 20 **Onderwerp:**
Bijlage 4 Concept overeenkomst, artikel 13.02

Vraag:
Artikel 13.02 heeft betrekking op GIBIT 2016. Kunt u bevestigen dat artikel 13.02 niet van toepassing is?

Antwoord:
Dit kan de GEMEENTE bevestigen.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Contract

Ref.nr. 21 **Onderwerp:**
Bijlage 4 Concept overeenkomst, artikel 12.01

Vraag:
Wij stellen voor op dit punt na voorlopige gunning specifieke afspraken te maken met als doel dat het exit-plan naadloos aansluit op onze specifieke dienstverlening. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:
Hiertoe is de GEMEENTE bereid.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 4 Concept overeenkomst, artikel 5.02

Vraag:

Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspanssen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u artikel 5.02 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en overige normen zoals opgenomen in de GIBIT". Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 4 Concept overeenkomst, artikel 3.03

Vraag:

Gezien de lengte van de maximale looptijd van tien (10) jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 2.2 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn."

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 3.03 is al wederkerig.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage 2, Beheer en gebruik, E24

Vraag:

U vraagt standaardsoftware uit op basis van Software as a Service. Dit betekent dat landelijk alle klanten tegelijkertijd exact dezelfde softwareversie gebruiken. Als leverancier zijn we hierdoor in staat om u snel van nieuwe technologie te voorzien, terwijl u de zekerheid hebt van landelijk geborgde servicenormen en monitoring. Het is niet mogelijk om een nieuwe release tegen te houden omdat u dan de uitlevering voor al onze klanten tegenhoudt. We begrijpen uw zorgen over de continuïteit van uw bedrijfsprocessen en we betrekken u daarom proactief bij de ontwikkeling, geven u inzage in de releasenotes en we testen geautomatiseerd zodat we veel meer testen dan u handmatig zou kunnen doen. Mocht er onverhoopt een calamiteit zijn, dan kunnen we de kleine update op afstand snel terugdraaien. Onze SLA en contractuele afspraken bieden u hierdoor zekerheid. Bent u bereid om de eis voor het tegenhouden van releases te laten vervallen? Indien u ontkennend antwoord, betekent dit dat alle leveranciers met een SaaS-oplossing niet in kunnen schrijven.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

25

Onderwerp:

Bijlage 2, Beheer en gebruik, E23

Vraag:

De uitgevraagde oplossingen voldoen aan informatiemodellen en standaarden. Het verplicht stellen van velden is daarom beperkt tot velden die u zelf eenvoudig in de zaak/activiteit of in de vragenlijsten toevoegt. Vraagt u om het verplicht kunnen maken van enkele velden?

Antwoord:

Verplichten van eigen velden is ook prima.

Beantwoord op: 21-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

26

Onderwerp:

Bijlage 2, Beheer E18

Vraag:

Wilt u voor het bepalen van de prioriteit de tekst aanpassen door deze: “De Opdrachtgever stelt bij het melden de prioriteit vast, de uiteindelijke prioriteit wordt vastgesteld door de Opdrachtnemer. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Opdrachtnemer de 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:

Akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Bijlage 2, Algemene eisen, E7 + Functionaliteit algemeen, E3

Vraag:

Om de overdracht van data zeker te stellen zijn er twee mogelijkheden: 1) in de overeenkomst worden tegen vergoeding periodieke back-ups bij een externe partij opgenomen of 2) in een exit overeenkomst wordt afgesproken dat de data in geval van beëindiging van de overeenkomst wordt aangeleverd in een af te spreken, leesbaar formaat. Inschrijver verzoekt u aan te geven welke van beide mogelijkheden u wenst.

Antwoord:

Dit zijn verschillende eisen. Eis 7 van het tabblad 'Algemene Eisen' heeft betrekking op het voortzetten van de applicatie nadat u als leverancier de applicatie zelf niet langer ondersteund BINNEN de contractstermijn. Eis 3 van het tabblad 'Functionaliteit Algemeen' heeft betrekking op het eigendom van de data en het beschikbaar stellen hiervan eveneens gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eis 3 van het tabblad 'Gegevensmanagement' geeft een nadere invulling van de wijze waarop u de data aan de opdrachtgever beschikbaar kan stellen. Eis 31 van het tabblad 'Beheer en gebruik' gaat in op de exit- strategie. Het is aan u als opdrachtnemer om de exitovereenkomst op te stellen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Bijlage 2, Gegevensmanagement E3 en E5

Vraag:

In de Concept Overeenkomst stelt u: Leverancier stelt Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst in staat om te allen tijde realtime en 24/7 de data automatisch uit de ICT Prestatie te onttrekken.

Inschrijver biedt deze mogelijkheid via een datawarehouse.

Het dagelijks aanleveren van een datadump is hiermee overbodig en zou onnodig kosten met zich meebrengen. Kunnen eisen E3 en E5 hiermee komen te vervallen?

Antwoord:

Niet akkoord, de eisen E3 en E5 blijven staan.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Aantal pagina's implementatieplan

Vraag:

U geeft aan een implementatieplan te willen ontvangen van maximaal 6 pagina's A4, en 1 pagina A4 voor de planning. In dit plan vraagt u om ten minste de toelichting op 10 onderdelen. Om u hiervan een duidelijk beeld te kunnen geven, verzoeken we u het maximaal aantal pagina's op te hogen naar 15 pagina's A4, exclusief schermafbeeldingen/voorblad/inhoudsopgave, exclusief de planning op maximaal 1 A4. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Gemeente verhoogt het maximale pagina's naar 16.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Bijlage 2, Techniek SAAS, E10

Vraag:

Wat zijn uw verwachtingen rondom het meeleveren van een testdataset voor de acceptatieomgeving?

Antwoord:

Een livesituatie reproduceren op kleine schaal.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Bijlage 2, Techniek SAAS, E2

Vraag:

Safari kent specifieke beperkingen (o.a. online bewerken documenten). Bent u bereid om ondersteuning voor Safari door de gehele oplossing uit de eis te halen? Uiteraard kunt u de toezichtcomponent op iOS gebruiken.

Antwoord:

De eis om ondersteuning voor Safari vervalt.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 2, Gegevensmanagement, E3

Vraag:

Als moderne SaaS-leverancier bieden we een datawarehouse dat u op basis van REST/JSON kan bevragen voor het opstellen van gemeentespecifieke managementrapportages. Het datawarehouse is actueler dan een dagelijkse datadump. Mag Opdrachtnemer een datawarehouse aanbieden in plaats van een dagelijkse datadump?

Antwoord:

Ja, dat mag mits bulkbevragingen geen performance issues met zich meebrengen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 2, Informatieveiligheid, E20

Vraag:

Draagt de Opdrachtgever kosten voor de mogelijke jaarlijkse audit en zo ja, welke kosten zijn dit?

Antwoord:

Deze eis dient in samenhang met artikel 21 Gbit 2020 te worden gezien. Opdrachtgever is gerechtigd om een onafhankelijke derde te laten controleren of Leverancier de overeengekomen verplichtingen nakomt (lid 1). Een dergelijke controle is alleen gerechtvaardigd indien er gereede twijfel is over de nakoming door Leverancier, of indien er een ander gerechtvaardigd belang voor Opdrachtgever is. De kosten voor de controle zijn voor Opdrachtgever, tenzij de deskundige relevante tekortkomingen van Leverancier constateert.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 34
Onderwerp: Bijlage 2, Informatieveiligheid, E17

Vraag:

In auditlogging verantwoorden wie, wat en wanneer heeft uitgevoerd. Hierbij registeren we gegevens die mogelijk tot een natuurlijk persoon zijn te herleiden (zoals ip-adres). Wilt u de zinsnede 'Ook bevat de logging in geen geval andere persoonsgegevens dan hiervoor benoemd' uit te eis laten vervallen?

Antwoord:

Niet akkoord. De genoemde zinsnede in de eis kan niet vervallen om te voorkomen dat meer persoonsgegevens dan benodigd is voor het beoogde doel in de auditlogging worden opgenomen. GEMEENTE staat open voor het aanvullen van de gegevens die geregistreerd mogen worden.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 35
Onderwerp: Bijlage 2, Informatieveiligheid, E13

Vraag:

Indien Opdrachtnemer kosten draagt bij het uitvoeren van pentesten en vulnerabilitytesten, kunt u specifiek aangeven hoe vaak u deze testen uit wilt gaan voeren?

Antwoord:

Deze eis dient in samenhang met artikel 21 Gbit 2020 te worden gezien. Opdrachtgever is gerechtigd om een onafhankelijke derde te laten controleren of Leverancier de overeengekomen verplichtingen nakomt (lid 1). Een dergelijke controle (in aanvulling op de scanning en pentesten zoals vermeld in eis 12) is alleen gerechtvaardigd indien er gereede twijfel is over de nakoming door Leverancier, of indien er een ander gerechtvaardigd belang voor Opdrachtgever is. De kosten voor de controle zijn voor Opdrachtgever, tenzij de deskundige relevante tekortkomingen van Leverancier constateert. Gelet hierop is het niet mogelijk aan te geven hoe vaak sprake zal zijn van gereede twijfel.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 2, Informatieveiligheid, E13

Vraag:

Wie draagt de kosten van pentesten en vulnerabilitytesten door de Opdrachtgever?

Antwoord:

Zoals ook vermeld in artikel 21 Gibit zijn de kosten voor de controle voor GEMEENTE, tenzij de deskundige relevante tekortkomingen van inschrijver constateert.

Beantwoord op: 21-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

37

Onderwerp:

Bijlage 2, Informatieveiligheid, E13

Vraag:

Voert u vanuit uw eigen infrastructuur in eigen beheer pentesten en vulnerabilitytesten uit of wenst u hierbij ondersteuning en/of gebruik te maken van de infrastructuur van de Opdrachtnemer?

Antwoord:

We maken gebruik van de online kwetsbaarheden scanner Qualys. Hiervan heeft de opdrachtgever een licentie.

Beantwoord op: 21-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

38

Onderwerp:

Bijlage 2, Beheer en gebruik, E30

Vraag:

Op basis van StUF-BG 03.10 bevragen we de Makelaar. Hierbij kunt u uiteraard zelf een BSN-zoekopdracht invoeren. Hierbij voeren we geen nieuwe betrokkenen/subjecten in de Makelaar op. Bij het realiseren van de koppelingen testen we de technische werking van het berichtenverkeer in een ketentest. Wilt u de zinsnede 'zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer' laten vervallen?

Antwoord:

Akkoord, bij voorkeur eenmalig een test-BSN kunnen doorgeven.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage 2, Beheer en gebruik, E27

Vraag:

Wilt u na de inwerkingtreding van de Omgevingswet nog gebruik blijven maken van vragenlijsten over de oude wet- en regelgeving voor toezicht? Zo ja, voor welke duur?

Antwoord:

De GEMEENTE wenst inderdaad na in gebruik name van de OW nog de vragenlijsten over de oude wet- en regelgeving voor toezicht. Verleende vergunningen vóór in werkingtreding van OW moeten door toezicht op basis van de oude vragenlijsten gecontroleerd worden. Dit voor minimaal een jaar.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Bijlage 2, Beheer en gebruik, E27

Vraag:

Kunt u specificeren bij de inwerkingtreding van welke wet- en regelgeving de applicatie direct aangepast moet zijn?

Antwoord:

De applicatie moet direct aangepast zijn bij de inwerkingtreding van nieuwe wet- en regelgeving die impact heeft op VTH processen. Onder andere de Omgevingswet en Wet kwaliteitsborging voor het Bouwen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Bijlage 2, Techniek SAAS-applicatie, E1

Vraag:

Diverse aanvullende eisen gelden 'in het geval van SaaS'. Op basis van welke objectieve en transparante criteria beoordeelt u het verschil t.o.v. een cloud dienst? Want deze zou immers ook veilig etc. moeten zijn terwijl de kosten voor de diverse eisen voor deze partijen buiten het aanbod vallen?

Antwoord:

Alle gestelde eisen gelden zowel voor een SaaS- als een cloud dienst.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 42
Onderwerp: Bijlage 2, Architectuur, E20

Vraag:
We beschikken zowel over een interne documentcreator als een bewezen functionerende StUF-DCR koppelvlak. Op basis van welke criteria beoordeelt u de invulling van deze eis en het bijbehorende verschil in prijs?

Antwoord:
Het is aan de leverancier om te bepalen wat er in het kader van deze eis wordt aangeboden.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 43
Onderwerp: Bijlage 2, Architectuur, E18

Vraag:
Biedt uw servicebus ondersteuning voor 3-PAS verificatie van KOOP?

Antwoord:
In het kader van deze aanbesteding kunt u als uitgangspunt aannemen dat onze servicebus dit niet ondersteunt.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 44
Onderwerp: Bijlage 2, Architectuur, E18

Vraag:
Als leverancier bieden we u keuzevrijheid om een koppeling door de leverancier te laten regelen vanuit de Cloud, of via uw Servicebus. Wilt u alle koppelingen via uw Servicebus laten verlopen? Dit geeft u meer regie maar brengt ook hogere implementatiekosten in het onderhoud met zich mee omdat u dan een derde partij in moet huren.

Antwoord:

Daar waar mogelijk heeft het onze voorkeur om vanuit de Cloud dit te laten regelen door de opdrachtnemer.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 2, Architectuur, E22

Vraag:

We ondersteunen het online bewerken van documenten met Office365. Vraagt u in deze eis ondersteuning voor het aanmaken en bewerken van documenten met Office365 of vraagt u licenties uit voor het gebruik van Office365?

Antwoord:

Wij vragen functionaliteit en geen licenties voor het gebruik van Office 365.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 2, Architectuur, E5

Vraag:

Als leverancier zijn we groot voorstander van het toepassen van standaarden. We zien echter dat niet alle vastgestelde standaarden zoals de ZGW-API's in de praktijk ook praktische voordelen opleveren. Bent u bereid om de eis aan te passen naar: 'De Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden applicatie niet meer dan één major versie achterloopt op de open standaarden van het Forum Standaardisatie en de landelijke standaarden [die door minimaal 2 leveranciers in de praktijk worden toegepast]' .?'

Antwoord:

Nee, wij zijn hiertoe niet bereid.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage 2, Archivering, E4

Vraag:

Indien u gebruik maakt van StUF-DCR maakt en print u documenten in uw

externe documentcreatie-oplossing. Mag de eis voor het bulkprinten vervallen indien de leverancier gebruik maakt van StUF-DCR?

Antwoord:

Eis 4 van het tabblad "Archivering en dossiervorming" vervalt.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 2, Archivering, E4

Vraag:

Kunt u praktijkvoorbeeld geven van een bulkprint?

Antwoord:

Eis 4 van het tabblad "Archivering en dossiervorming" vervalt.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 2, Archivering, E2

Vraag:

Op basis van welke standaarden kan Archiefweb.eu archiveren?

Antwoord:

Eis 2 van het tabblad 'Archivering en dossiervorming' vervalt.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage 2, Archivering, E2

Vraag:

Wat is uw functionele verwachting rondom de archivering door Archiefweb.eu?

Antwoord:

Eis 2 van het tabblad 'Archivering en dossiervorming' vervalt.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E29

Vraag:

De ZGW-API's kennen op dit moment nog zwaarwegende functionele beperkingen. Bij een uiterlijke implementatie van 1-1-2023 levert dit serieuze risico's op voor uw productieomgeving. Staat u ervoor open om de uiterlijke implementatiedatum aan te passen naar 1-1-2024 zodat de huidige knelpunten uit de landelijke standaard nog opgelost kunnen worden?

Antwoord:

Hier staat de GEMEENTE voor open, indien de GEMEENTE bepaalt welke van de twee nu aanwezige standaarden geïmplementeerd gaat worden. M.a. w. de inschrijver heeft beide standaarden voorhanden en bij aanvang van de implementatie wordt door de GEMEENTE, na advies van de inschrijver, per koppeling bepaald volgens welke standaard deze gekoppeld gaat worden.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E21

Vraag:

UNIT4 geeft op de Softwarecatalogus.nl aan dat zij voldoen aan de StUF-Fin Betalen en Invorderen standaard. Deze standaard biedt als voordeel dat u automatisch de legesgegevens in uw financiële administratie verwerkt. Mogen leveranciers een koppeling op basis van StUF-FIN Betalen en Invorderen koppelingen aanbieden in plaats van de REST-API?

Antwoord:

Nee, een koppeling op basis van REST-API's is vereist. Een koppeling op basis van StUF-FIN mag u wel additioneel aanbieden.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E19

Vraag:

Als leverancier nemen we uitgebreide maatregelen om de veiligheid van onze oplossingen te waarborgen. Onze standaardsoftware wordt landelijk

door tientallen organisaties gebruikt. Het is vanwege onze hoge servicenormen niet mogelijk om zelf bestandstabellen etc. te vullen met geïmporteerde bestanden of om scripts uit te voeren. Indien u data binnen de oplossing in wilt lezen dan doen we dit op basis van met certificaten beveiligde koppelingen en gestandaardiseerde koppelingen. Hierdoor bieden we u een betrouwbaar systeem. Deze opzet is inherent aan de uitvraag van een SaaS-systeem.

Mocht u data missen, dan gaan we graag met u in gesprek om deze data toe te kunnen voegen. Bent u bereid om het importeren van bestanden te schrappen uit deze eis?

Antwoord:

Akkoord. De GEMEENTE is bereid om het importeren van bestanden als onderdeel van Eis 19 van het tabblad 'Architectuur en koppelingen' te schrappen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E3

Vraag:

Bij het transport van data maken we gebruik van met certificaten beveiligde verbindingen. We nemen uitgebreide voorzorgen zodat de dataopslag alleen toegankelijk is voor geautoriseerde medewerkers/partijen. Het toepassen van encryptie zorgt ervoor dat uw data o.a. voor rapportagedoeleinden lastig toegankelijk is, drukt de performance en werkt sterk kostenverhogend. Wilt u encryptie van de opslag van de gegevens laten vervallen?

Antwoord:

Eis 3 van Functionaliteit specifiek gaat over wettelijke- en servicetermijnen en de zaaktypecatalogus. Kunt u specificeren welke eis of wens u bedoelt? We zien niet hoe de encryptie van opslag hiermee te maken heeft.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E62

Vraag:

Beschikt u al over licenties voor het gebruik van ValidSign of wenst u dat de Opdrachtgever deze meeneemt in haar prijsstelling? Van hoeveel licenties

wenst u gebruik te maken?

Antwoord:

De GEMEENTE heeft al de beschikking over de ValidSign licenties. Deze hoeft u derhalve niet mee te nemen in de prijsstelling.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E55

Vraag:

We tonen u een totaalbeeld per locatie met alle zaken, statussen activiteiten en besluiten. De koppelstandaard met zaaksysteem.nl schrijft voor dat we de documenten per zaak moeten ophalen. Het ophalen van documenten over meerdere zaken heen vraagt om maatwerk en levert uitdagingen op bij conflicterende autorisaties. Mag de leverancier volstaan met het ophalen van relevante documenten per zaak? Of wenst u maatwerk dat afwijkt van de landelijk afgesproken standaarden?

Antwoord:

De GEMEENTE wenst geen maatwerk. Zolang de GEMEENTE alle relevante zaken per locatie/object kan zien. En vanaf daar kunnen doorklikken naar de relevante documenten van de geselecteerde zaak dan is dit toereikend.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E54

Vraag:

Net zoals een zoekmachine op internet, toont onze oplossing automatisch de meest relevante zoekresultaten bovenaan de pagina. Hierdoor bespaart u tijd op het instellen van gestapelde zoekfilters. Volstaat deze wijze van zoeken als alternatief voor het handmatig stapelen van filters op het zoekresultaten?

Antwoord:

De GEMEENTE hecht veel waarde aan het kunnen gebruik van stapelfilters. In onze ervaring is het normaliter niet mogelijk om zonder zoekfilters complexe zoekopdrachten te maken. Dit komt doordat de kennis van zoekoperatoren vaak niet aanwezig zijn bij de eindgebruikers en/of dat de zoekoperatoren vaak niet toereikend zijn. Om te beoordelen of wij akkoord

kunnen gaan met uw alternatieve werkwijze ontvangen wij graag een overzicht welke operatoren gebruikt kunnen worden. Geef hierbij ook aan hoe de volgende zoekopdracht uitgevoerd kan worden. 'Toon van <zaaktype-X> enkel de zaken die na <datum-Y> aangemaakt zijn door <behandelaar-z> op <straatnaam-abc>'

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E31

Vraag:

Wat is uw idee bij het opnemen van bijlagen in het inspectierapport? Wilt u in het inspectierapport de documentnamen opnemen waarop u de controle heeft gebaseerd?

Antwoord:

Het vastleggen van foto's en uitsneden van tekeningen en het opnemen hiervan in controlerapporten. Eventuele andere media (filmpje) hoeft enkel de documentnaam in het inspectierapport te staan.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E23

Vraag:

Kunt u uitleggen waarom u documenten optioneel handmatig wilt laten synchroniseren?

Antwoord:

De toezichthouder heeft soms grote zaken met meer dan 50 documenten. Dit zorgt voor een lange synchronisatietijd, daarnaast is dit onoverzichtelijk voor de toezichthouder welke documenten écht belangrijk zijn om ter plekke te kunnen controleren. Daarom zou de GEMEENTE in sommige gevallen de mogelijkheid willen hebben om slechts een gedeelte van de documenten naar de mobiele applicatie te synchroniseren.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E23

Vraag:

Het opnemen van filmpjes in een controlerapport zorgt ervoor dat deze qua bestandsgrootte al snel niet meer per e-mail verstuurd kunnen worden. We adviseren u om filmpjes uit het controlerapport weg te laten. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De GEMEENTE gebruikt momenteel geen filmpjes in controlerapporten. Echter, de GEMEENTE sluit niet uit dit ooit (binnen de contractduur) in sommige gevallen wel te willen doen. De GEMEENTE ziet echter niet de noodzaak om deze filmpjes te mailen. De filmpjes willen we wel kunnen opslaan in de zaak.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit specifiek, E23

Vraag:

In uw architectuurplaat geeft u aan dat u bestanden weg wilt schrijven in zaaksysteem.nl. Het opslaan van filmbestanden bij een SaaS-oplossing vindt via de internetverbinding in uw DMS plaats en vraagt daarmee veel bandbreedte, lange verwerkingstijden en kostbare opslagcapaciteit. Wilt u het vastleggen van films laten vervallen uit de eis?

Antwoord:

De GEMEENTE gebruikt zelden filmpjes maar sluiten dit niet uit dat Gemeente dit ooit (binnen de contractduur) in uitzonderlijke gevallen wel wil gebruiken. Hierbij verwacht GEMEENTE overigens niet een embedded preview van de video.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage 2, Architectuur en koppelingen, E8b

Vraag:

Vraagt u dat we DigEplan koppelen op de cloudopslag van de leverancier (specifiek voor VTH-gebruik) of wilt u DigEplan laten koppelen op uw zaaksysteem (voor gemeentebreed gebruik)?

Antwoord:

DigEplan koppelen voor VTH gebruik. Echter, de definitieve (gewaarmerkte) documenten dienen in ons zaaksysteem te komen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage 2, Functionaliteit algemeen, E1

Vraag:

Als leverancier hebben we diverse klanten die in productie gebruik maken van onze VTH-oplossing voor de WABO en de Omgevingswet inclusief in de praktijk werkende koppelingen. Alle leveranciers in de markt zijn echter nog bezig om delen van door u uitgevraagde functionaliteit af te ronden. We verzoeken u om eis 1 te laten vervallen omdat geen enkele VTH-leverancier op de datum van de inschrijving aan alle door u gestelde eisen kan voldoen. Wilt u eis 1 laten vervallen?

Antwoord:

De GEMEENTE is bereid eis 1 uit tabblad "Functionaliteit algemeen" te laten vervallen tot 1 januari 2023 (tot en met de implementatiefase). Bij een eis uit het Programma van Eisen die een inschrijver op dit moment met "Nee" beantwoordt, dient de inschrijver hierbij aan te geven op welke datum wel aan de betreffende eis kan worden voldaan. (datum beschikbaar functionaliteit).

Na 1 januari 2023 gaat op basis van de GIBIT de GEMEENTE inschrijver aan zijn afspraken houden door bijvoorbeeld opschorting van betaling, ingebrekestelling en eventueel ontbinding van de overeenkomst.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 2, beheer E12

Vraag:

Kunt u uitleggen wat u verstaat onder sleutel informatie over leveranciers?

Antwoord:

In eis 12 vervallen tekstueel: leveranciers, prijsafspraken en cliënten.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

65 Bijlage 2, beheer E31

Vraag:

U stelt 'Door Opdrachtnemer wordt voor de in gebruik name van de applicatie een exit overeenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT (versie 2016)'

Bedoelt u de GIBIT 2020? En wilt u de tekst aanpassen conform GIBIT 2020 artikel 22?

Antwoord:

De tekst bij beheer E31 wordt gewijzigd in GIBIT 2020.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage 2, beheer E32

Vraag:

De beschikbaarheid van de SaaS-dienst van inschrijver wordt voor minimaal 99,7% gegarandeerd tijdens werkdagen van 07.00-18.00 uur en voor de overige uren van de week en het weekend voor minimaal 98% op jaarbasis. Inschrijver streeft er overigens naar de oplossing 24/7 beschikbaar te houden. Kunt u akkoord gaan met deze aanpassing?

Antwoord:

De GEMEENTE past de beschikbaarheidseis 32 als volgt aan:

De beschikbaarheid van de SaaS-dienst van inschrijver wordt voor minimaal 99,5% gegarandeerd tijdens werkdagen van 07.00-18.00 uur en voor de overige uren van de week en het weekend voor minimaal 98% op jaarbasis. Inschrijver streeft er overigens naar de oplossing 24/7 beschikbaar te houden.

De beschikbaarheid dient tevens online of middels een rapportage per kwartaal inzichtelijk gemaakt te worden met een geschiedenis van een maand, kwartaal en jaar.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage 2, Service levels

Vraag:

De oplostijden die u aangeeft zijn erg scherp en onnodig kostenverhogend.

In geval van een "geconstateerde softwarefout" is dit ook niet haalbaar in verband met analyse, design, ontwikkeling, testen en uitleveren. Inschrijver heeft met de onafhankelijke gebruikersvereniging met meer dan 170 leden een SLA afgestemd die markconform en realistisch is voor beide Partijen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen oplostijden voor incidenten in de SaaS-omgeving (bijvoorbeeld verbindingproblemen of een server die niet reageert) en incidenten met betrekking tot de software (bijvoorbeeld een niet goed werkende selectie van gegevens of een mogelijke programmafout). Uitgangspunt hierbij is dat storingen in de SaaS-omgeving sneller opgelost worden dan storingen in de software. Kenmerken uit de SLA met betrekking tot de maximale oplostijden zijn:

Oplostijden beschikbaarheid SaaS-dienst:
Prio 1 < 4 werkuur
Prio 2 < 8 werkuur
Prio 3 < 16 werkuur
Prio 4 < 32 werkuur

Oplostijden functionele incidenten (software):
Prio 1 1 tot 5 werkdagen
Prio 2 1 tot 10 werkdagen
Prio 3 1 tot 30 werkdagen
Prio 4 1 tot 30 werkdagen
Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

GEMEENTE staat ervoor openen om de reactie- en oplostijden van de Service Levels na gunning in onderling overleg op maat te maken.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Bijlage 2, PvE, Techniek SAAS applicatie, 20

Vraag:

Wat is het doel dat uw organisatie een koppeling met uw eigen e-mailomgeving wil vanuit de VTH-applicatie?

Antwoord:

Als er mails verstuurd kunnen worden vanuit de applicatie dan dient dit via mailomgeving GEMEENTE te gebeuren. Op deze manier blijft de GEMEENTE in beheer van de mailbox en de bijbehorende instellingen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

69 Bijlage 2, PvE, Functionaliteit specifiek, 30

Vraag:

Zoeken van openstaande controles kan via een geïntegreerde kaart in de mobiele toezichtapplicaties. Hiermee is het ook mogelijk om de naam en locatie inzichtelijk te maken. Is dit voldoende om hiermee aan deze eis te voldoen?

Antwoord:

De GEMEENTE gaat hiermee akkoord mits in de VTH-applicatie de toezichthouder wel op deze manier (eis 30) kan zoeken.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage 9, usecase 5, 5.5

Vraag:

Bedoelt u: "Toon een geografische weergave van objecten, waaraan de te selecteren zaak gekoppeld is" Zo nee, wat bedoelt u wel?

Antwoord:

Akkoord, eventueel andere uitwerkingen kunnen hier ook gedemonstreerd worden.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage 9, usecases 1-4, usecase 2, 2.6

Vraag:

U schrijft: 'Hoe het verschil gemaakt wordt tussen activiteiten (in dit geval als APV). Kunt u toelichten wat u met deze vraag bedoelt?

Antwoord:

Bijvoorbeeld van plannen van evenementen en m.b.t. DHW-vergunning.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage 9, usecases 1-4, usecase 2, 2.1

Vraag:

M.b.t. UseCases 2 punt 2.1: wat bedoelt u met "of laat voor zover mogelijk"

Antwoord:

Of laat tot zover mogelijk zien, indien het tijdens de demo niet mogelijk is, de publicatie volledig door te zetten.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Implementatie, 9

Vraag:

Leverancier kan alleen verantwoordelijkheid dragen voor het 'eigen deel' van de koppeling en is ook afhankelijk van de medewerking en beschikbaarheid van deze derde partij. Kunt u toelichten hoe u het verzorgen van de technische implementatie van koppelingen ziet in het kader van deze eis? Bedoeld u hiermee dat Opdrachtnemer de coördinatie en het initiatief neemt?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Implementatie, 8

Vraag:

Bedoelt u hiermee dat consultant(s) van Opdrachtnemer uw functioneel beheerders ondersteun(t)(en) bij de inrichting? Zo nee, wat heeft u voor ogen?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Implementatie, 7

Vraag:

Is aan de zijde van Opdrachtgever ook een projectleider (voldoende) beschikbaar?

Antwoord:

Deze is beschikbaar.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Implementatie, 6

Vraag:

Wat beoogt u met "De leverancier neemt de volledige historie van het berichtenverkeer mee in de conversie" Bedoelt u dat aanvullingen op bestaande Wabo-aanvragen, via de OLO goed in de aangeboden VTH-Oplissing terecht komen? Zo nee, wat bedoelt u dan wel?

Antwoord:

De GEMEENTE bedoelt inderdaad de aanvullingen vanuit de OLO maar ook de informatie die geconverteerd moet worden. Denk daarbij aan de metadata van documenten maar ook de zaakhistorie.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, beheer en gebruik, 31

Vraag:

Bent u bereid op deze eis GIBIT versie 2020 i.p.v. 2016 van toepassing te laten zijn?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, beheer en gebruik, 27

Vraag:

U schrijft: "De applicatie moet bij de inwerkingtreding van nieuwe wet- en regelgeving hieraan direct zijn aangepast." Bent u akkoord met de volgende toevoeging: ", mits de definitieve versie van bijbehorende landelijke standaarden etc. een half jaar voor inwerkingtreding gereed zijn" Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, beheer en gebruik, 24

Vraag:

Deze eis heeft overlap met Wens 24. Wilt u deze eis laten vervallen? Zo nee, wilt u de eis en wens qua formulering op elkaar laten aansluiten?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, beheer en gebruik, 23/28

Vraag:

Leverancier maakt gebruik van het continuous delivery principe. Continuous delivery is een software-ontwikkelmethode die erop gericht is nieuwe functies zo snel en efficiënt mogelijk uit te leveren aan klanten. Door dit principe te hanteren willen we snel waarde creëren, waar u als klant meteen voordeel van heeft. We leveren dus vaak nieuwe versies uit. Soms meerdere keren per week of per dag. Meestal zal een nieuwe versie van de aangeboden oplossing tegelijk in preproductie en productie worden uitgeleverd. In sommige gevallen zal er toch enige tijd tussen zitten. Dit zal vooral voorkomen als een bestaande werkwijze voor de gebruiker sterk verandert. Hierbij heeft de applicatiebeheerder tijd nodig om dit te onderzoeken en dit bijvoorbeeld te verwerken in een werkinstructie. Hoe staat Opdrachtgever tegenover dit principe van continuous delivery?

Antwoord:

De GEMEENTE gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 82
Onderwerp: Bijlage 2, PvE, beheer en gebruik, 22

Vraag:
Bedoelt u met "wijzigingsvoorstellen van alle gebruikers", alle gebruikers van uw eigen organisatie" Zo nee, wat bedoeld u dan wel?

Antwoord:
Dit is correct.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 83
Onderwerp: Bijlage 2, PvE, beheer en gebruik, 18

Vraag:
Hier staat dat Opdrachtgever de prioriteit van incidenten bepaalt. In het webportaal van inschrijver geeft de gemeente bij het aanmaken inderdaad een prioriteit aan een melding. In de allermeeeste gevallen blijft dat ook zo. Leverancier heeft echter de mogelijkheid de prioriteit aan te passen indien de melding niet voldoet aan de beschrijving bij de geselecteerde prioriteit. Indien dit het geval is wordt gemeente hier onmiddellijk over geïnformeerd en kan zij indien gewenst bezwaar maken. We gaan ervan uit dat we hiermee voldoende invulling aan deze eis geven. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:
De GEMEENTE gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 84
Onderwerp: Bijlage 2, PvE, beheer en gebruik, 12

Vraag:
Past deze eis volledig bij een VTH-applicatie? Het lijkt een vraag uit een aanbesteding voor een ander soort applicatie. Zo niet, kunt u deze eis dan toelichten qua genoemde informatie?

Antwoord:

In eis 12 vervallen tekstueel: leveranciers, prijsafspraken en cliënten.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
85 Bijlage 2, PvE, Techniek SaaS-applicatie, 10

Vraag:

U wilt uw bestaande VTH-data converteren naar de aangeboden VTH-Opllossing. Leverancier voert eerst een proefconversie uit naar uw pré-productie-omgeving (acceptatie-omgeving). Voldoet leverancier hiermee aan het gestelde?

Antwoord:

Nee, een proefconversie en de productieconversie dienen beide uitgevoerd te worden naar de aan te bieden SaaS/cloud acceptatie- (test) en productieomgeving.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
86 Bijlage 2, PvE, gegevensmanagement, 2

Vraag:

Welke rapportages volgens de wet- en regelgeving zijn volgens uw beeld verplicht?

Antwoord:

De rapportage benodigd voor aanlevering van CBS gegevens. Daarnaast is de GEMEENTE verplicht om een jaarverslag te maken. Hierin moet komen te staan hoeveel VTH-zaken de gemeente heeft ontvangen en behandeld /afgerond. Idealiter per product, zaaktype of (sub)team.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
87 Bijlage 2, PvE, gegevensmanagement, 1

Vraag:

U schrijft: 'gemaakt, aangepast, uitgedraaid en opgeslagen worden'. Opdrachtnemer levert standaard managementrapportages mee met de

oplossing. Binnen deze rapportages kan Opdrachtgever via bepaalde filters de output van de rapportage aanpassen. De uitkomsten kunnen worden geëxporteerd. Voldoet Opdrachtnemer hiermee aan het gestelde in de eis? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Ja, u voldoet hiermee aan de gestelde eis.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
88

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Archivering en dossiervorming, 3

Vraag:

In aangeboden oplossing opent een document in de daarvoor aangewezen applicatie zoals Word (.docx) of Adobe (.pdf). In deze applicatie kan het document worden ingezien en vervolgens worden geprint. Voldoet Leverancier hiermee aan deze eis? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Ja, daarmee voldoet u aan de eis.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
89

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Archivering en dossiervorming, 2

Vraag:

Informatie uit de aangeboden VTH-oplossing kan op een website worden weergegeven. Bijvoorbeeld gegevens t.b.v. publicaties of straks het digitaal ter inzage leggen. Voor het archiveren van externe websites en informatie uit de VTH-oplossing daarop, maakt leverancier op dat dit volledig en onafhankelijk gebeurt door Archiefweb.eu. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Eis 2 van het tabblad 'Archivering en dossiervorming' vervalt.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
90

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Archivering en dossiervorming, 1

Vraag:

Conform Eis Architectuur en Koppelingen 29 is ZGW API-Standaarden voor Zaakgericht Werken van toepassing. Vernietigen vindt binnen Zaaksysteem.nl plaats? Zo ja, dan de laatste bullit van deze eis (archivering en recordbeheer binnen de applicatie plaats vindt conform de Archiefwet 1995 en de Archiefregeling.) laten vervallen

Antwoord:

Nee, ook binnen de aangeboden oplossing moet vernietiging verplicht plaatsvinden. Denk hierbij aan zaakgegevens en gerelateerde data.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Archivering en dossiervorming, 1

Vraag:

Per 1 januari 2021 is NEN 2082:2008 vervangen door NEN-ISO 16175-1:2020. Wij verzoeken u hierop de eis aan te passen

Antwoord:

GEMEENTE past deze eis aan zoals opgemerkt door inschrijver: NEN 2082:2008 vervangen door NEN-ISO 16175-1:2020

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Informatieveiligheid en privacy,13

Vraag:

We begrijpen de eis, willen u echter erop wijzen dat het uitvoeren van pen-en vulnerability-testen negatieve impact op de performance en tijdelijk ook de beschikbaarheid kan hebben. Bij een SaaS-oplossing ondervinden hierdoor ook andere klanten hinder. Bij een groot aantal klanten, die eventueel allemaal zelf pentesten willen uitvoeren, zou dit tot regelmatige verstoringen kunnen leiden. Dat komt de ICT Prestatie uiteindelijk niet ten goede. Ook gezien leverancier in eis 12 al verplicht is zelf pentesten uit te voeren, verzoeken wij u eis 13 te laten vervallen.

Antwoord:

Niet akkoord. Deze eis dient in samenhang met artikel 21 GIBIT 2020 te worden gezien. Opdrachtgever is gerechtigd om een onafhankelijke derde te

laten controleren of Leverancier de overeengekomen verplichtingen nakomt (lid 1). Een dergelijke controle is alleen gerechtvaardigd indien er gerede twijfel is over de nakoming door Leverancier, of indien er een ander gerechtvaardigd belang voor Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend zoekt Opdrachtgever afstemming met Leverancier over het moment dat deze testen het beste plaats kunnen vinden.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 93 **Onderwerp:**
Bijlage 2, PvE, Informatieveiligheid en privacy, 8

Vraag:
Voor documenten is binnen de oplossing zichtbaar wie de auteur/registrator van het document is en op welk moment (meta-data) deze is ontstaan of aangepast. Daarnaast biedt de oplossing inzicht in de document-life-cycle via versiebeheer en een audittrail.
Wordt hiermee voldaan aan deze eis?

Antwoord:
GEMEENTE gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 94 **Onderwerp:**
Bijlage 2, PvE, Informatieveiligheid en privacy, 2

Vraag:
In deze eis wordt verwezen naar het "beleid Informatieveiligheid". Dit zien we echter niet in de aanbestedingsstukken. We gaan ervan uit dat hiermee wordt bedoeld voldoen aan verwerkersovereenkomst, AVG, en in bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst vermelde standaard (ISO 27001). Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:
Dit beleid is niet bijgevoegd waardoor de verwijzing naar het beleid Informatieveiligheid niet relevant is.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 95 **Onderwerp:**
Bijlage 2, PvE, Architectuur en Koppelingen, 19

Vraag:

Wat is het beoogde doel om gegevensbestanden te importeren? Wat is het beoogde doel om gegevensbestanden te exporteren?

Antwoord:

Dit betreft een generieke eis. Bijvoorbeeld om gegevens te exporten naar Excel voor nadere analyse of om journaalposten te importeren in de aangeboden oplossing.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Architectuur en Koppelingen, 3

Vraag:

Op welke wijze dient visualisatie aangeleverd te worden?

Antwoord:

Dat mag in PDF formaat, desgewenst aangevuld in VISIO formaat.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Functionaliteit specifiek, 63

Vraag:

U schrijft: 'Het moet mogelijk zijn documentnamen aan te kunnen passen. Bedoeld u hiermee de bestandsnaam, documentitel of documentomschrijving. In de aangeboden oplossing is het mogelijk om de documentitel aan te passen. Wordt hiermee voldaan aan deze eis?

Antwoord:

De GEMEENTE gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Functionaliteit specifiek, 24

Vraag:

Bedoelt u met navordering een herinnering of aanmaning indien leges nog niet betaald zijn? Zo nee, kunt u toelichten wat u bedoeld met een navordering aanmaken?

Antwoord:

Bedoelt de inschrijver eis 47 ipv 24? In uitzonderlijke gevallen legt de GEMEENTE aan de aanvrager een legesnota op waarbij later geconstateerd wordt dat een of meerdere legesartikelen niet toegevoegd zijn. Het moet mogelijk zijn om dit te herstellen zodat de aanvrager alsnog een aanvullende legesnota opgelegd kan krijgen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Functionaliteit specifiek, 24

Vraag:

Leverancier levert een oplossing en mobiele toepassing voor toezicht waarbij door gebruiker zelf, op ieder gewenst moment, handmatig een synchronisatie kan worden gestart. Automatische synchronisatie zorgt in ogen van leverancier voor onnodige/ongewenste bevraging van systemen en onnodig dataverbruik. Bent u bereid het gedeelte van de eis voor automatische synchronisatie te laten vervallen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

De inschrijver heeft deze eis 24 anders geïnterpreteerd dan de GEMEENTE beoogt. Het voornaamste doel is dat de GEMEENTE kan kiezen voor een volledige of gedeeltelijke synchronisatie tussen de VTH-applicatie en de mobiele applicatie. Doorgaans zal de GEMEENTE de volledige synchronisatie kiezen. Echter heeft de toezichthouder soms grote zaken met meer dan 50 documenten. Dit zorgt voor een lange synchronisatietijd, daarnaast is dit onoverzichtelijk voor de toezichthouder welke documenten écht belangrijk zijn om ter plekke te kunnen controleren. Daarom zou de GEMEENTE, in sommige gevallen, de mogelijkheid willen hebben om slechts een gedeelte van de documenten naar de mobiele applicatie te synchroniseren.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Functionaliteit specifiek, 23

Vraag:

U schrijft: "Het vastleggen van foto's, filmpjes en documenten (en het opnemen hiervan in controlerapporten)". Hoe dienen filmpjes en documenten opgenomen te worden in controlerapporten? We stellen voor om de eis als volgt aan te passen: "Het vastleggen van foto's en uitsneden van tekening (en het opnemen hiervan in controlerapporten). Bent u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet

Antwoord:

De GEMEENTE gaat akkoord met foto's en uitsneden van tekening en het opnemen hiervan in een controlerapport. Echter moet de VTH applicatie wel filmpjes kunnen toevoegen aan een zaak. Note: Het is geen eis dat de filmpjes een embedded preview hebben.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Functionaliteit specifiek, 21

Vraag:

U schrijft "Beschrijf hoe de Oplossing ondersteuning biedt om". Waar dient deze beschrijving opgenomen te worden?

Antwoord:

Eis 21 tekst "Beschrijf hoe de Oplossing ondersteuning biedt om" wordt gewijzigd in: "De Oplossing biedt ondersteuning om". En de tekst "Hoe gaat de Oplossing bijvoorbeeld om met het tonen van tekeningen en bevindingen registreren als er geen verbinding is." vervalt. Derhalve hoeft de inschrijver geen beschrijving te geven.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Functionaliteit specifiek, 16

Vraag:

U schrijft: 'hierbij wordt de locatie bewaard'. Kunt u toelichten wat u met de locatie bedoelt in relatie tot de publicatie?

Antwoord:

De GEMEENTE beoogt dat bij het publiceren bepaalde (meta)data geprefilled wordt (en niet nogmaals handmatig moet worden ingevoerd). Een voorbeeld hiervan is de locatie.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 103
Onderwerp: Bijlage 2, PvE, Functionaliteit algemeen, 13

Vraag:

De aangeboden oplossing voldoet aan de relevante GEMMA Referentiecomponenten voor VTH. Via de GEMMA Softwarecatalogus is in te zien welke componenten dit voor de aangeboden oplossing zijn. Daarnaast heeft leverancier het groeipact Common Ground ondertekend en ontwikkelen we onze oplossingen conform de laatste VNG standaarden en Common Ground architectuurprincipes. Voldoet leverancier hiermee aan het gestelde? Zo nee, kunt u dan specifiek aangeven wat volgens u de relevante standaarden voor een VTH-oplossing zijn? Dit zodat leverancier ook specifiek kan controleren en benoemen of aan deze standaarden kan worden voldaan of niet.

Antwoord:

U voldoet aan de gestelde eis als de aangeboden oplossing voldoet aan de relevante GEMMA Referentiecomponenten en de daarop van toepassing zijnde verplichte en aanbevolen standaarden.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 104
Onderwerp: Bijlage 2, PvE, Functionaliteit algemeen, 10

Vraag:

U schrijft dat de oplossing niet gevoelig mag zijn voor menselijke fouten. Leverancier is van mening dat deze eis zodanig is geformuleerd dat geen enkele leverancier hier aan kan voldoen. Er bestaat een balans tussen het voorkomen van fouten en een oplossing waarin gebruikers hun werkzaamheden met enige flexibiliteit en volwassenheid kunnen uitvoeren. Menselijke fouten door bijvoorbeeld invoer van foutieve data is nooit volledig te voorkomen. Wij verzoeken u dan ook deze eis te herformuleren naar bijvoorbeeld "De Oplossing moet voldoende mogelijkheden bieden die er voor zorgen dat menselijke fouten, zoals het niet of foutief invoeren van data, tot een minimum worden beperkt".

Antwoord:

De GEMEENTE gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Bijlage 2, PvE, Functionaliteit algemeen, 8

Vraag:

Het instellen van een mailadres van Dijk en Waard vereist instellen van DKIM en DMARC records in onze applicatie. Gebruik van een generiek emailadres vereist minder configuratie en leidt tot minder afhankelijkheden tussen uw en onze servers. Wilt u gebruik van een generiek emailadres als afzender ook toestaan?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie eis 23 Architectuur en koppelingen en eis 20 Techniek Saas.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Bijlage 2, PvE, Functionaliteit algemeen, 7

Vraag:

Aangeboden VTH-oplossing verwerkt automatisch gegevens vanuit berichten die worden ontvangen zoals betrokkenen en activiteiten uit het DSO-verzoek. Voldoet Leverancier hiermee aan het gestelde? Zo nee, waarom dan niet?

Antwoord:

Hiermee voldoet de inschrijver aan de gestelde eis.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Bijlage 2, PvE, Algemene Eisen, 7

Vraag:

We begrijpen dat het in handen krijgen van de broncode in theorie een goede waarborg lijkt. In de praktijk is heeft deze broncode voor opdrachtgever echter geen echte waarde. U zou dan een extern bedrijf moeten inschakelen om zich in de complexe broncode in te lezen, de juiste infrastructuur op te (laten) tuigen, en o.b.v. de bestaande broncode door te ontwikkelen. De kosten hiervan zullen van dusdanige aard zijn, dat dit economisch niet verantwoord is. Ingeval van faillissement van een bestaande leverancier, is

het voor de gemeente de veel betere keuze om over te stappen naar het pakket van een andere leverancier. Wij adviseren u daarom deze eis te laten vervallen.

Antwoord:

Wij houden vast aan de gestelde eis.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
108

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Wensen, FW03

Vraag:

U schrijft: 'grote tekeningen snel geladen in zin van werkbaarheid'. Kunt u specificieren wat onder snel wordt verstaan of welke laadtijd u niet meer als snel ziet?

Antwoord:

Grote tekeningen met een bestandsgrootte van minimaal 50MB worden binnen 5 seconden geladen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Wensen, nr.21;

Vraag:

Het is bij de koppelingen goed mogelijk om te monitoren of er fouten optreden. Of een koppeling actief is, is lastiger vast te stellen: bij uitgaande berichten zou je allerlei berichten in allerlei varianten moeten versturen om te zien of de response correct is. Maar dat is meestal onaanvaardbaar, bijvoorbeeld omdat de uitgaande berichten veranderingen aanbrengen in het externe systeem (bij publiceren naar DROP) of omdat het bijvoorbeeld om persoonsbevragingen gaat. Bij inkomende berichten (bijvoorbeeld verzoeken uit OLO of DSO) is het onmogelijk te testen of het extern systeem werkt. Daarnaast is onduidelijk wat u met heractiveren bedoelt. Zolang de koppeling niet is uitgezet in de VTH-applicatie hoeft hij ook niet opnieuw aangezet te worden. Als de koppeling nog aan staat maar niet meer werkt, zal altijd door een persoon gekeken moeten worden wat de fout is, en zal deze fout opgelost moeten worden. Kunt u de wens herformulren naar: "Van alle koppelingen wordt gelogd of er fouten optreden en zodra deze optreden wordt de beheerder daarvan in kennis gesteld"

Antwoord:

Eens met de voorgestelde aanpassing van de wens.

Beantwoord op: 21-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

110

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Wensen, nr.18;

Vraag:

Eén van de grote voordelen van een SaaS-oplossing is juist dat (kleinere) updates met hogere frequentie uitgerold kunnen worden, zodat gebruikers zo snel mogelijk over de laatste functies en eventueel bugfixes beschikken. Daarnaast worden updates in principe direct voor alle klanten doorgevoerd. Het uitstellen van onderhoud kan dus ongewenste gevolgen hebben voor andere klanten. Kunt u specifiek aangeven in welke situaties u gepland onderhoud/updates zou willen uitstellen?

Antwoord:

Als blijkt dat GEMEENTE in een productieverstorende situatie terecht gaat komen.

Beantwoord op: 21-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

111

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Wensen, nr. 15

Vraag:

U schrijft 'standaard sjablonen voor outputdocumenten'. Bedoelt u met standaard sjablonen de documenttypen en sjabloonstructuur conform de ZTC Ow? Bedoelt u ook daadwerkelijk inhoud/tekst voor deze sjablonen? Indien in beide gevallen uw antwoord Nee is, wat bedoelt u dan?

Antwoord:

De GEMEENTE bedoelt inderdaad de standaardsjablonen de documenttypen en sjabloonstructuur conform de ZTC OW. (Niet het inhoudelijk aanpassen van sjablonen)

Beantwoord op: 21-04-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

112

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, Service Levels

Vraag:

Hier wordt een behoorlijk aanvullend boetebeleid geëist, waardoor snel forse boetes tot stand kunnen komen. Op basis van de GIBIT heeft opdrachtgever reeds voldoende mogelijkheden om leverancier aan zijn afspraken te houden, door opschorting van betaling, ingebrekestelling en eventueel ontbinding van de overeenkomst.

Daarnaast wordt categorie 5 ook meegenomen in een boetebepaling, terwijl het hier gaat om "gebruikers / beheerderswens"

Wij verzoeken u nadrukkelijk deze boetebepaling te laten vervallen.

Antwoord:

GEMEENTE ziet af van de in het tabblad "Service levels" vermelde boetebepaling. Echter, bij twee of meer overschrijdingen (per maand) binnen een door de inschrijver gehanteerde urgentiecategorie, gaat de GEMEENTE op basis van de GIBIT inschrijver aan zijn afspraken houden door bijvoorbeeld opschorting van betaling, ingebrekestelling en eventueel ontbinding van de overeenkomst.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, Service Levels

Vraag:

Inschrijver hanteert voor de 4 urgentiecategorieën de volgende reactie- en oplostijden:

- Critical: Reactie 1 uur, oplossing 8 uur
- Hoog: Reactie 4 uur, oplossing eerstvolgende (week)release
- Middel: Reactie 3 werkdagen, oplossing eerstvolgende reguliere release
- Laag: Reactie 8 uur, oplossing: aanpassing komt op de backlog, wordt meegenomen zodra mogelijk

We verzoeken u hiermee akkoord te gaan.

Antwoord:

GEMEENTE staat ervoor open om de reactie- en oplostijden van de Service Levels na gunning in onderling overleg op maat te maken.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.**Onderwerp:**

114 Programma van Eisen en Wensen, Service Levels

Vraag:

Inschrijver hanteert 4 urgentiecategorieën in zijn webportaal: Critical, Hoog, Middel en Laag. Gezien al onze klanten gebruikmaken van dit webportaal is het niet mogelijk deze categorieën per klant te anders in te delen. Wij verzoeken u daarom hiermee akkoord te gaan.

Antwoord:

GEMEENTE staat ervoor openen om de reactie- en oplostijden van de Service Levels na gunning in onderling overleg op maat te maken.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

115

Concept Retransitie overeenkomst, artikel 7.2, pag. 3

Vraag:

Leverancier levert bij beëindiging van de overeenkomst alle (persoons) gegevens terug aan de gemeente. Op verzoek kan leverancier tegen overeengekomen tarieven aanvullende ondersteuning verlenen bij de transitie. We achten het echter niet redelijk om afhankelijk te blijven van 'acceptatie van de overdracht van dienstverlening', die eventueel lang op zich laat wachten, terwijl leverancier reeds aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Daarnaast kunnen wij niet ermee akkoord gaan afhankelijk te zijn van een acceptatie van de verkrijgende leverancier, die nu nog niet bekend is en in de af te sluiten overeenkomsten geen contractpartij is.

Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk artikel 7.2 als volgt aan te passen:
"Leverancier draagt de eindverantwoordelijkheid voor de afgesproken kwaliteit van de dienstverlening totdat hij alle (persoons)gegevens conform artikel 22 GIBIT heeft terugbezorgd aan Opdrachtgever en/of tot uiterlijk de overeengekomen contracttermijn. De latere datum is hierin leidend."

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 7.2 wordt aangepast in:
Leverancier draagt de eindverantwoordelijkheid voor de afgesproken kwaliteit van de dienstverlening totdat Opdrachtgever de overdracht van de dienstverlening heeft geaccepteerd en/of tot uiterlijk de overeengekomen contracttermijn.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
116 Concept Retransitie overeenkomst, artikel 6.1, pag. 2

Vraag:

Zie ook onze vraag m.b.t. artikel 4.4. Gezien het hier om een SaaS-oplossing gaat, bezorgd leverancier na beëindiging van de overeenkomst alle (persoons) gegevens terug aan de gemeente. De verkrijgende leverancier kan deze gegevens gebruiken om te migreren naar zijn applicatie. Los hiervan is de implementatie van de nieuwe leverancier onafhankelijk en "zorgvuldig op elkaar afstemmen" van de transitie is onzes inziens daarom niet van toepassing. Het is aan de gemeente om bijvoorbeeld bij vertraging van de implementatie van de nieuwe software met de eerdere leverancier af te stemmen dat het gebruiksrecht alsnog voor een bepaalde periode verlengd moet worden.

Wij verzoeken u daarom artikel 6.1 te schrappen.

Antwoord:

Niet akkoord. De tekst wordt gewijzigd in:
Leverancier en Opdrachtgever stemmen de transitie en Retransitie activiteiten zorgvuldig op elkaar af, zodat de continuïteit van de dienstverlening aan en de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever maximaal is geborgd.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
117 Concept Retransitie overeenkomst, artikel 4.4, pag. 2

Vraag:

Leverancier is conform AVG en de hier van toepassing zijnde GIBIT-voorwaarden verplicht alle (persoons)gegevens terug te bezorgen en daarna te vernietigen. Deze gegevens worden terugbezorgd aan de gemeente. Onzes inziens is 'operationele afstemming' tussen Leverancier en de verkrijgende leverancier niet van toepassing. Wij verzoeken u daarom artikel 4.4 te schrappen.

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
118 GIBIT, artikelen 18.1 & 18.2

Vraag:

In deze artikelen staat dat leverancier ook tussentijds op verzoek van Opdrachtgever een export moet verzorgen van alle data. Opdrachtgever kan wel zelfstandig een groot deel van de data exporteren vanuit het systeem, maar deze exports bevatten niet alles. Aan het aanleveren van een volledige export zijn aanzienlijke kosten voor leverancier verbonden. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met het door leverancier in rekening kunnen brengen van de gemaakte kosten voor een volledige, tussentijdse export. Bij een exit blijft dit natuurlijk kosteloos.

Antwoord:

De GEMEENTE begrijpt niet waar inschrijver op doelt. In Artikel 18.1 en 18.2 van de GIBIT 2020 wordt niet gesproken over tussentijds export van alle data.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
119

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13.5 sub iv

Vraag:

Een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete kan duidelijk verder gaan dan de in artikel 13.4 vastgelegde maximale aansprakelijkheid. Dit is niet te verzekeren. Wij verzoeken u daarom op artikel 13.5 sub iv een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000,- van toepassing te verklaren.

Antwoord:

Zie antwoord ref 7.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
120

Onderwerp:
GIBIT, artikel 13.4

Vraag:

Hier staat nu alleen "overige schade", zonder enige limitatieve opsomming. Dat kan in geval van een eventuele schadeclaim tot veel discussie leiden. Wij verzoeken u daarom hier toe te voegen dat het gaat om "directe" schade, ofwel om een opsomming te geven van hetgeen voor schadevergoeding in aanmerking komt.

Antwoord:

Zie antwoord ref. 6.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 121
Onderwerp: GIBIT, artikel 9.2

Vraag:

In dit artikel is aangegeven dat 30% van de facturatie in aanmerking komt na integrale acceptatie (voor zowel eenmalige als periodieke kosten). Over het feitelijke acceptatieproces zijn in de GIBIT echter geen aanvullende afspraken opgenomen. Om onduidelijkheden te voorkomen in het facturatiemoment, verzoeken wij u akkoord te gaan met het verzoek om het acceptatieproces af te ronden binnen 30 dagen na de oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving en vervolgens binnen 5 werkdagen hiervan verslag uit te brengen. Wij stellen daarom voor om de derde zin van dit artikel als volgt aan te passen: "Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, 100% bij Acceptatie, waarbij de Acceptatieprocedure binnen 30 dagen na oplevering van de ICT Prestatie in de acceptatie-omgeving wordt uitgevoerd.

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 122
Onderwerp: GIBIT, artikel 9.2

Vraag:

De GIBIT geeft aan dat 30% van de vergoeding pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Voor de implementatie zijn over de resterende 70% geen afspraken vastgelegd. Om vooraf voor beide Partijen duidelijkheid te creëren, stellen wij het volgende facturatieschema voor de implementatie voor:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 35% bij oplevering van de applicatie door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever
- 30% na integrale Acceptatie

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De GEMEENTE gaat akkoord met implementatiekosten van de totale vergoeding :

20% bij opdrachtverstrekking

30% bij goedkeuring op detailplan en planning

25% bij ingebruikname productieve doeleinde

25% bij integrale acceptatie, eerst opeisbaar na integrale Acceptatie.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

123

Onderwerp:

GIBIT, artikel 6.1 sub i

Vraag:

Hier wordt verwezen naar de "ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst [...] in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voorgeschreven Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden". Voor de duidelijkheid stellen we voor het versienummer van de van toepassing zijnde Gemeente ICT-kwaliteitsnormen in de overeenkomst op te nemen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord in dit geval versie 2021-1 geldig vanaf 17 maart 2021. Zie concept overeenkomst.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

124

Onderwerp:

GIBIT, artikel 4.2 sub i

Vraag:

We begrijpen dat de in de implementatieplan opgenomen einddatum voor de implementatie als fataal wordt beschouwd. Er zouden zich echter situaties kunnen voordoen waardoor hiervan met wederzijds akkoord afgeweken wordt. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende aanvulling van sub i: "..., tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen."

Antwoord:

Zie antwoord ref. 17.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Juridisch

Ref.nr. 125 **Onderwerp:** Conceptovereenkomst, artikel 18, pag. 8

Vraag:

In de GIBIT zijn in artikel 4.2 bewust een aantal termijnen aangegeven die fataal zijn, terwijl andere termijnen, waaronder tussentijdse termijnen, bewust niet fataal zijn. Onzes inziens is het niet logisch dit om te draaien, gezien de uiteindelijke datum van gebruiksklare oplevering essentieel is voor de gemeente, maar tussentijdse termijnen minder. Daarnaast zijn tussentijdse termijnen moeilijker vooraf te bepalen.

Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk artikel 18.1 te schrappen.

Antwoord:

Akkoord zie antwoord ref. 18.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr. 126 **Onderwerp:** Conceptovereenkomst, artikel 16, pag. 7

Vraag:

Hier lijkt een opsomming te ontbreken. We gaan ervan uit dat hier de specificatie zou moeten staan zoals deze ook is opgenomen in het prijzenblad. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

De opsomming van de bedragen worden in de originele overeenkomst vermeld zoals opgenomen in het prijzenblad.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr. 127 **Onderwerp:** Conceptovereenkomst, artikel 13, pag. 6

Vraag:

In dit artikel staan bepalingen over te ontwikkelen maatwerk. We gaan er conform de overige documenten echter van uit dat u bij deze aanbesteding geen ontwikkeling van maatwerk programmatuur beoogd. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dit kan de GEMEENTE bevestigen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, artikelen 9.2 en 9.3, pag. 6

Vraag:

GIBIT-artikel 8.11 geeft de optie om voor Updates en Upgrades een vergoeding in rekening te brengen. Het spreekt voor zich dat Updates bij een SaaS-oplossing altijd kosteloos zijn. Een Upgrade betekent in feite echter vaak echt overstap naar een opvolgend softwarepakket en dus ook een ingrijpende wijziging voor uw gebruikers en functioneel beheerder(s), en aanzienlijke implementatie-inspanning voor de leverancier. Het lijkt ons daarom ook voor u niet wenselijk dat een Upgrade toegepast moet worden "zodra deze beschikbaar" is. We stemmen altijd eerst met de klant af of een Upgrade gewenst/noodzakelijk is en indien ja, wanneer we deze toepassen. Daarnaast achten wij het redelijk om conform de GIBIT afspraken te kunnen maken over het moment van en implementatievergoeding voor een Upgrade.

Wij verzoeken u de woorden "en Upgrades" uit artikelen 9.2 en 9.3 te schrappen.

Antwoord:

De GEMEENTE schrapt "en Upgrades" in artikel 9.3 niet in artikel 9.2.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, artikelen 6.4 t/m 6.6, pag. 6

Vraag:

In artikelen 6.4 t/m 6. worden de begrippen "Gemeente" en "Contractant" gebruikt, terwijl de contractpartijen in de rest van de overeenkomst "Opdrachtgever" en "Leverancier" worden genoemd. We gaan er daarom van uit dat hier i.p.v. "Gemeente" "Opdrachtgever" en i.p.v. "Contractant" "Leverancier" dient te staan. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dit kan de GEMEENTE bevestigen en wordt in de definitieve overeenkomst aangepast.

Beantwoord op: 19-04-2022

Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
130 Conceptovereenkomst, artikel 6.1, pag. 5

Vraag:

We begrijpen de insteek van dit artikel, maar de verplichting "aanwijzingen altijd direct op te volgen" klinkt wat fors. We verzoeken u daarom dit artikel als volgt te nuanceren: "Personeel van Leverancier is verplicht om aanwijzingen van de Opdrachtgever altijd direct op te volgen, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, tenzij deze aanwijzingen strijdig zijn met hetgeen in deze Overeenkomst is overeengekomen of geldende wet- en regelgeving."

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
131 Conceptovereenkomst, artikel 3.8, pag. 5

Vraag:

Zie ook onze voorgaande vraag over dit artikel. Hier staat: "...en dat derhalve deze overgang geen invloed zal hebben op de continuïteit van de betreffende dienstverlening aan Opdrachtgever".

Leverancier kan alleen ervoor zorgen dat hij alle (persoons)gegevens zo terugbezorgt dat er voor een nieuwe leverancier geen belemmering bestaat om de dienstverlening met hun software te continueren. Of de overgang feitelijk geen invloed heeft op de continuïteit is echter verder van de nieuwe leverancier afhankelijk. We verzoeken u daarom bovenstaande zinsnede als volgt te herformuleren: "...en dat Leverancier, voor zover dit in zijn eigen invloedssfeer ligt, de continuïteit van de betreffende dienstverlening aan Opdrachtgever niet zal belemmeren."

Antwoord:

Niet akkoord zie antwoord ref. 132.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
132 Conceptovereenkomst, artikel 3.8, pag. 5

Vraag:

Natuurlijk conformeren we ons aan GIBIT-artikel 22 en zullen na beëindiging van de overeenkomst alle (persoons)gegevens terugbezorgen, in een algemeen machineleesbaar formaat. Een leverancier kan echter niet garanderen dat er geen "verlies van kwaliteit van de dienstverlening optreedt". De kwaliteit van de dienstverlening hangt volledig af van (de ICT Prestatie van) de nieuwe leverancier. Indien die opvolgersoftware minder functionaliteit biedt, kan er wel degelijk sprake van "verlies van kwaliteit van de dienstverlening" zijn, waar de eerdere leverancier echter geen verantwoordelijkheid voor kan nemen. Wij verzoeken u daarom de tweede zin van dit artikel als volgt te nuanceren: "...dat voortzetting hiervan door een andere partij mogelijk wordt en die partij over de nodige informatie beschikt om de dienstverlening zonder verlies van kwaliteit te kunnen voortzetten."

Antwoord:

Niet akkoord. Het betreft hier verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, artikel 3.8, pag. 5

Vraag:

Hier wordt aangegeven dat ook de volgende verplichtingen na beëindiging van de Overeenkomst voortduren: "...beveiligingsmaatregelen, audits, meewerken aan de uitvoering van rechten van betrokkenen en toepasselijk recht."

Nadat leverancier bij beëindiging van de overeenkomst alle (persoons) gegevens heeft terugbezorgd en daarna vernietigd, is leverancier geen verwerker meer. We gaan er daarom ook van uit dat de bovengenoemde verplichtingen alleen voor de periode voortduren dat leverancier nog verwerker is.

Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Zie artikel 3.9. en retransitie overeenkomst.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, artikel 3.3, pag. 4

Vraag:

Hier staat "De Leverancier zal deze beslissing, per verlengingsoptie, 3 maanden voor verstrijken van de actuele looptijd schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar maken."

Dit suggereert dat leverancier ook eenzijdig kan beslissen om de overeenkomst te verlengen - wat waarschijnlijk niet de bedoeling is. We stellen daarom voor de laatste zin van dit artikel als volgt aan te passen: "De Leverancier zal binnen 14 dagen schriftelijk reageren op een door Opdrachtgever kenbaar gemaakt verlengingsverzoek."

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Artikel 3.3. is wederkerig. Het artikel wordt als volgt aangepast:

02. Partijen kunnen de Overeenkomst, onder dezelfde voorwaarden, 6 maal verlengen met een periode van telkens maximaal 12 maanden. De Opdrachtgever zal deze beslissing, per verlengingsoptie, 3 maanden voor verstrijken van de actuele looptijd schriftelijk aan Leverancier kenbaar maken (de Leverancier zal binnen 14 dagen schriftelijk reageren op een door Opdrachtgever kenbaar gemaakt verlengingsverzoek). De Leverancier zal deze beslissing, per verlengingsoptie, 6 maanden voor verstrijken van de actuele looptijd schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar maken.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.
135

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, artikel 3.3, pag. 4

Vraag:

De huidige formulering "6 maal verlengen met een periode van maximaal 12 maanden" zou ook zo geïnterpreteerd kunnen worden dat de totale verlengingsperiode maximaal 12 maanden mag zijn. Voor de duidelijkheid stellen we daarom voor de zinsnede als volgt aan te passen: "..., 6 maal verlengen met een periode van telkens maximaal 12 maanden."

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.
136

Onderwerp:

Conceptovereenkomst, artikel 2.5, pag. 4

Vraag:

Hier staat: "Nadere afspraken worden vastgelegd in het DAP."
Normaal gesproken sluiten wij geen aparte DAP af. We gaan ervan uit dat de strekking van deze zin is dat nadere afspraken tussen partijen altijd schriftelijk worden vastgelegd en dat niet per se in een DAP hoeft te zijn.
Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dit kan de GEMEENTE bevestigen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

137

Onderwerp:

Inkoopleidraad, hoofdstuk G2.2, pag. 12

Vraag:

Het implementatieplan mag max. 6 x A4 omvatten. Gezien de aspecten u vraagt verzoeken wij u om max. 16 A4. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Inkoopleidraad, hoofdstuk 1.4, pag. 5

Vraag:

Bedoelt u met gemeentelijk omgevingswet-loket het DSO? Of een eigen intakevoorziening voor niet Omgevingswet verzoeken? Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

De GEMEENTE bedoelt hier het DSO en OLO.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Inkoopleidraad, hoofdstuk 1.5, pag. 5

Vraag:

Hier staat: "Het streven is om de overeenkomst op 1 januari 2023 in werking te laten treden."

In de planning staat echter dat het streven is de overeenkomst eind juni te tekenen en conform artikel 3.1 van de overeenkomst treedt deze in werking "op het moment waarop deze door beide Partijen is ondertekend".

We gaan er daarom van uit dat met deze zin in de leidraad bedoeld wordt dat de overeenkomst vanaf 1 januari 2023 een looptijd van 4 jaar heeft. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dit kan de GEMEENTE bevestigen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Contract

Ref.nr.

140

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Techniek SAAS applicatie, 21

Vraag:

wat is het verschil tussen deze functie en het via API's bevragen ten behoeve van BI (Gegevensmanagement Eis 5)

Antwoord:

Er is geen verschil, zij het dat de Gegevensmanagement eis 5 meer functioneel geformuleerd is.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Techniek SAAS applicatie, 14

Vraag:

Welke gegevenstransacties heeft u voor ogen? Bedoeld u koppelingen met systemen bij de opdrachtgever (denk aan GBA)?

Antwoord:

Dit is correct. Hier worden inkomende koppelingen naar de on-prem omgeving van de GEMEENTE bedoeld die geïnitieerd worden buiten de on-prem omgeving van de GEMEENTE. (bv stuf/api koppelingen)

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Bijlage 2, PvE, Techniek SAAS applicatie, 13

Vraag:

Welk doel heeft uw organisatie voor ogen? Kunt u concrete gevallen als voorbeeld noemen?

Antwoord:

Het is niet toegestaan dat IP adressen van burgers of externen (niet in dienst zijnde bij GEMEENTE) gelogd worden in leesbare vorm.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

143

Onderwerp:

antwoord ref.28

Vraag:

Aanvullend antwoord op ref. 28

Antwoord:

De eisen E3 en E5 blijven staan. Echter, voor eis 5 geldt dat voor alle dataverkeer.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

144

Onderwerp:

ref.32

Vraag:

Aanvullend antwoord op ref. 32

Antwoord:

Ja, dat mag op een versleutelde / met certificaten beveiligde manier, mits bulkbevragingen geen performance issues met zich meebrengen.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Ref. 87

Vraag:

Aanvullend antwoord op ref. 87

Antwoord:

Ja, u voldoet hiermee aan de gestelde eis. Het betreft operationele rapportages, dus voor de medewerkers/manager op de VTH afdeling. De andere eisen voor het leveren van data ten behoeve voor data-analyses en rapportages blijft staan.

Beantwoord op: 21-04-2022

Label: Inhoud