



Nota van Inlichtingen I bij: Zaaksysteem Velsen
Gepubliceerd onder nummer: VLS 202109 - 2100325
Datum: 13 mei 2022

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Aanbestedingsdocument, Huidige situatie	Inschrijvers dienen bij de beantwoording van de wensen rekening te houden met de visie van de gemeente Velsen. Wij verzoeken u om dit interne visie document te publiceren met de nota van inlichtingen.	Zoals beschreven in §1.3 van het aanbestedingsdocument kunt u de Visie opvragen via de berichtenmodule van TenderNed.
2	Inhoud	Aanbestedingsdocument, 1.4 GEWENSTE SITUATIE	U wenst onder andere de volgende doelen te behalen: Het bewaken van de kwaliteit en doorlooptijd van een aantal specifieke interne processen. Om welke specifieke interne processen gaat het hier?	Op dit moment is het niet mogelijk om een (limitatieve) opsomming te geven van de specifieke interne processen, omdat we dit bij de implementatie willen vaststellen.
3	Contract	Aanbestedingsdocument, 1.8 LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	De gemeente levert een concept SLA aan. Inschrijver neemt aan dat de Opdrachtnemer een concept SLA dient aan te leveren, aangezien u een SaaS-oplossing uitvaart. Kunt u dit bevestigen?	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.
4	Proces	Aanbestedingsdocument, 2.1 PLANNING	De sluitingsdatum voor indienen van de inschrijving is 07 juni 2022 om 15:00 uur. Dit is direct na het Pinksterweekend. Bent u bereid om de sluitingsdatum een week op te schuiven naar 14 juni? Hiermee geeft u inschrijvers voldoende ruimte om een	Nee, we zijn ons ervan bewust dat we een strakke planning moeten hanteren voor zowel de gemeente als ook voor inschrijvers. Dat heeft met name te maken met vrije dagen en de naderende zomervakantie. Indien mogelijk zullen we sneller de Nota's van Inlichtingen verstrekken om inschrijvers iets meer tijd te geven.

			<p>kwalitatief goede inschrijving toe doen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	
5	Inhoud	<p>Aanbestedingsdocument, 3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWA AMHEID</p>	<p>"Bij kerncompetentie 2 vraagt u om kennis van en ervaring aan te tonen met het koppelen van een zaaksysteem met vak applicaties zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Wij achten de kans klein dat leveranciers alle geëiste koppelingen bij een en dezelfde opdrachtgever hebben gerealiseerd. Daarom vragen wij u om akkoord te gaan met vergelijkbare applicaties die op basis van dezelfde standaard zijn gerealiseerd. Denk bijvoorbeeld aan iBabs in plaats van Notubiz op basis van Zaak- en Documentservices en Xential of Templafy op basis van StUF-DCR. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, graag uw motivatie.</p>	<p>Akkoord.</p>
6	Inhoud	<p>Aanbestedingsdocument, 3.3 OVERIGE MINIMUMEISEN</p>	<p>Inschrijver werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. servicemanagement, ISO 27017 en ISO 27018. U vraagt om dit aan te tonen door middel van een certificaat. Inschrijver heeft deze normeringen nog niet gecertificeerd, maar beschikt over een getekende conformiteitsverklaring die door de directie is ondertekend. Inschrijver neemt aan dat u deze verklaringen ook als geldig bewijsmiddel ziet? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Akkoord.</p>
7	Proces	<p>Aanbestedingsdocument, 3 Bewijs van een verzekering</p>	<p>U vraagt een kopie van een recent polis blad en/of een recent bewijs van betaling van een verzekering tegen beroepsrisico's, en/ of een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.</p>	<p>Ja, dat is akkoord.</p>

			<p>Inschrijver beschikt over een geldig verzekeringscertificaat en neemt aan dat u dit certificaat als geldig bewijsmiddel ziet? Inschrijver neemt daarbij aan dat een bewijs van betaling niet noodzakelijk is, aangezien het verzekeringscertificaat pas wordt verstrekt als de premie is betaald?</p>	
8	Uitvoering	<p>Aanbestedingsdocument, 4.2 CONTRACTVOOR WAARDEN SOCIAL RETURN</p>	<p>Opdrachtnemer heeft de verplichting om 5% van de opdrachtsom in te zetten voor social return. Binnen onze branche zien we in de praktijk dat het soms een uitdaging kan zijn om ten aanzien van de onderhavige opdracht op een goede wijze invulling te geven aan deze social return verplichting. De opdracht is kapitaalintensief en de arbeidscomponent ervan relatief laag. Daarnaast zijn de werkzaamheden binnen de opdracht specialistisch en intellectueel van aard, wat invulling ervan door mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt lastig maakt. De Commissie van Aanbestedingsexperts stelt dat bij dit type opdrachten een SR-% van 5% van de opdrachtsom niet proportioneel is. Bent u bereid om dit percentage te verlagen naar 2% en uitsluitend te relateren aan de arbeid gerelateerde kosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeid gerelateerde factoren. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.</p>	<p>Nee, het percentage van 5% van de opdrachtsom blijft gehandhaafd. De gemeente Velsen heeft SROI-beleidsregels vastgesteld waarin een percentage van 5% van de opdrachtsom de norm is, met het begrip dat dit soms een uitdaging kan zijn voor opdrachtnemer. De doelstelling om de (arbeids)participatie zo groot mogelijk te krijgen is namelijk óók een grote uitdaging. De opties om de SROI-verplichting in te vullen zijn in Velsen ruim. Zie hiervoor de bijlagen L en K.</p>

9	Uitvoering	Aanbestedingsdocument, 4.2 CONTRACTVOOR WAARDEN SOCIAL RETURN	Indien na looptijd van de opdracht niet aan de SROI verplichting is voldaan, kan de opdrachtgever zich op de boeteclausule beroemen. Omdat de uitvoering van deze opdracht specialistisch en intellectueel van aard is, verzoeken wij u om deze boetebepaling in nader overleg met de uiteindelijke Opdrachtnemer vorm te geven. Naar mening van Inschrijver getuigd een dergelijke boetebepaling voor aanvang van de overeenkomst niet van een wederzijds partnership. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee, zoals omschreven in de (na rectificatie toegevoegde) bijlagen L en K: Als de SROI-verplichting niet wordt ingevuld, wordt eerst samen met Opdrachtnemer naar een oplossing gezocht. Opdrachtgever kan overgaan tot het opleggen van een boete ter hoogte van het door Opdrachtnemer niet ingevulde deel van de SROI-eis. De boete wordt niet opgelegd indien naar de mening van Opdrachtgever Opdrachtnemer niets te verwijten valt bij het niet voldoen aan de SROI-eis.
10	Uitvoering	Aanbestedingsdocument, 4.2 CONTRACTVOOR WAARDEN SOCIAL RETURN	U verwijst naar bijlagen voor de volledige beleidsregels, invullingsmogelijkheden, het uitvoeringsproces en de verplichtingen van SROI bij de gemeente Velsen. Inschrijver heeft geen specifieke bijlage ten aanzien van SROI kunnen ontdekken bij de aanbestedingsdocumenten. Naar welke bijlagen verwijst u hier?	Deze documenten zijn via een rectificatie in TenderNed reeds toegevoegd aan de set van bijlagen. Het betreft de bijlagen L en K.
11	Uitvoering	Aanbestedingsdocument, 5.1 GUNNINGSCRITE RIA EN BEOORDELINGS METHODIEK	Per open vraag mag inschrijver maximaal twee (2) pagina's gebruiken exclusief screenshots. Gezien de hoeveelheid deelvragen per wens verzoeken wij u om dit te verruimen naar 3 pagina's A4, exclusief screenshots. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, graag uw motivatie.	Akkoord.
12	Inhoud	Aanbestedingsdocument, Anonimiseren teksten	De uitwerking van de subgunningscriteria §5.1 moet schriftelijk en geanonimiseerd worden ingediend. Binnen onze branche is het zeer ongebruikelijk om de wensen	Akkoord.

			<p>volledig geanonimiseerd in te dienen. In de schermafbeeldingen is het kleurgebruik van de applicatie zichtbaar. Het is niet mogelijk om dit te anonimiseren. Het aanpassen van schermafbeeldingen is bovendien erg arbeidsintensief. Inschrijver zou deze tijd liever benutten om uw wensen inhoudelijk goed te beantwoorden. Bovendien geven de schermafbeeldingen een goed beeld van de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie, wat de adoptie bij de eindgebruikers ten goede komt. Daarom verzoeken wij u om het anonimiseren van de teksten te schrappen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, graag uw motivatie.</p>	
13	Proces	Aanbestedingsdocument, Demonstraties	<p>U stelt als voorwaarde is dat de aangeboden sleutelfiguren daadwerkelijk worden ingezet bij het uitvoeren van de opdracht. In het kader van flexibiliteit is op het moment van inschrijving niet exact vast te stellen welke consultant de opdracht gaan uitvoeren. Wij achten dit niet wenselijk. De demo wordt verzorgd door een ervaren consultant die al uw vragen inhoudelijk kan beantwoorden tijdens de demonstratie. Wij verzoeken u dan ook om deze bepaling te schrappen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, graag uw motivatie.</p>	Akkoord, indien de demonstratie wordt verzorgd door een ervaren consultant.
14	Proces	Aanbestedingsdocument, Demonstraties	<p>De duur van de presentatie is maximaal 75 minuten. Bij zaaksysteem aanbesteding wordt doorgaans 2 uur gereserveerd voor de demonstratie, inclusief het stellen van vragen</p>	Akkoord, wij zullen 90 minuten voor de presentatie reserveren en 30 minuten voor vragen.

			(ca. 30 minuten). Bent u bereid om de tijd voor de demonstraties te verruimen naar 2 uur? Zo nee, waarom niet? Daarnaast verzoeken wij u om een demonstratie script beschikbaar te stellen, zodat Inschrijver de demonstratie tijdig kan voorbereiden.	
15	Proces	Aanbestedingsdocument, Demonstraties	U geeft aan dat het beoordelingsteam uit 8 leden bestaat. Welke disciplines zijn vertegenwoordigd in het beoordelingsteam?	Dat zijn de projectleider, een beleidsmedewerker informatiebeheer, een informatiearchitect, een recordmanager, een informatieadviseur en enkele senior medewerkers (gebruikers) uit de domeinen.
16	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, W2 Zaakregistratie	U heeft de wens om zaken vanuit de externe applicaties zo eenvoudig mogelijk op te starten. Op welke externe applicaties doelt u hier?	De externe applicaties die wij onder andere voor ogen hebben zijn genoemd in de wenstekst. Het betreft dus bijvoorbeeld de Slim Melden app en de chatbot Gem.
17	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, W7 Documentcreatie	U vraagt in wens 7 een geavanceerde handtekening binnen de Oplossing. Binnen onze oplossing is het mogelijk om documenten digitaal te ondertekenen. Het plaatsen van een geavanceerde digitale handtekening is geen standaard functionaliteit van een zaakstelsel. Hiervoor is een koppeling noodzakelijk met een externe applicatie. Indien inschrijver een koppeling met een externe applicatie beschrijft in deze wens, dient zij deze koppeling mee te leveren. Gaat u ermee akkoord dat inschrijver ten aanzien van deze wens de digitale handtekening binnen de Oplossing beschrijft? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
18	Inhoud	Bijlage E programma van	U vraagt om de mate te beschrijven waarin de Oplossing de visie van de gemeente Velsen op het gebruik van objecten voor	De mogelijkheid om zaken die deel uit maken van een hotspot te kunnen koppelen aan een object. Het object is hierbij de hotspot, en de zaken die deel uit

		eisen, W8 Objectregister	hotspot-items kan ondersteunen. Wat is uw visie hierop en welke functionaliteit verwacht u hier ten aanzien van het gebruik van objecten voor hotspot-items?	maken van een hotspot kunnen gerelateerd worden aan het object.
19	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, W11 Klantcontactfunctionaliteit	U vraagt om onze visie te beschrijven op het toekomstbeeld van Velsen ten aanzien van klantcontacten. Het is inschrijver na het lezen van deze wens niet duidelijk wat uw visie/toekomstbeeld is ten aanzien van klantcontacten. Verwacht u hier een antwoord op hoe het KCC vanuit één Oplossing kan werken en alle informatie eruit kan halen om de vraag van de inwoner te beantwoorden? Zo niet dan verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Ja, wij verwachten hierop een antwoord hoe het KCC vanuit één Oplossing kan werken en alle informatie eruit kan halen om de vraag van de inwoner te beantwoorden. Daarbij verwachten wij dat u ook ingaat op de ideale situatie waarbij de Oplossing gevoed wordt door de vakapplicaties om het KCC, binnen de Oplossing, een zo compleet mogelijk beeld te geven van actuele (status)informatie van de inwoner/aanvrager.
20	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E42	Volgens onze klanten is het juridisch niet toegestaan om een aanvraag niet te behandelen tenzij de aanvrager niet heeft voldaan aan een wettelijk voorschrift. Een betaling die door de gemeente wordt opgelegd is geen wettelijk voorschrift. Derhalve zijn de stappen binnen onze webformulieren zodanig geconfigureerd dat eerst de aanvraag ingediend wordt en de indiener vervolgens doorgaat naar de betaalkassa. Binnen de Oplossing is voor de behandelaar inzichtelijk of de betaling heeft plaatsgevonden en deze kan aansluitend de correcte acties ondernemen voordat de aanvraag daadwerkelijk in behandeling wordt genomen. Gaat u hiermee akkoord, zo nee waarom niet?	Akkoord.

21	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E55	U vraagt StUF-ZKN 3.10 voor het uitwisselen van berichten. Normaliter wordt daarvoor de Zaak-en Documentservices standaard gebruikt, die StUF-ZKN 3.10 als onderliggende basis heeft. Nagenoeg alle leveranciers hebben Zaak-en Documentservices als basis voor de koppelingen. Inschrijver neemt aan dat u akkoord gaat met het gebruik van ZDMS voor dergelijke koppelingen aangezien deze standaard ook onderdeel uitmaakt van deze eis?	Indien ZDMS geschikt is om de gevraagde koppeling te realiseren mag deze gebruikt worden.
22	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E56	U eist dat de intern en externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2. Momenteel is versie 2.1 van de WCAG de geldende norm voor de extern gepubliceerde onderdelen. Gaat u ermee akkoord dat de Oplossing voldoet aan versie 2.1 en dat de Oplossing voldoet aan versie 2.2 zodra deze norm van kracht is? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
Q	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E58	U vraagt leveranciers om 3 omgevingen beschikbaar te stellen: een test-, acceptatie- en productieomgeving. Dit brengt de nodige kosten met zich mee. Inschrijver acht dit, mede gezien het budgetplafond, niet wenselijk en vraagt de aanbestedende dienst om het beschikbaar stellen van twee omgevingen toe te staan: een zogeheten staging-omgeving waarin u zowel tests als acceptaties kunt uitvoeren én een productieomgeving. Graag uw akkoord.	Er is gevraagd om 3 afzonderlijke omgevingen omdat we willen dat de acceptatieomgeving zoveel als mogelijk lijkt op de productieomgeving. We voorzien dat als er een staging-omgeving gebruikt wordt er de situatie kan ontstaan dat de staging-omgeving te veel gaat afwijken van de productieomgeving. Vandaar deze eis. Als u kunt aantonen dat onze zorg ongegrond is en dat tijdens een acceptatieperiode de staging-omgeving gelijk is aan de productieomgeving waarbij de ingerichte testsituaties ook behouden kunnen worden horen we dit graag van u.

			Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	
24	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E62	Onze Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via een responsive design. De kwaliteit van de leesbaarheid van de tekst blijft, ook bij het gebruik van de Oplossing op mobiele devices zoals smartphones grotendeels behouden. De hoeveelheid tekst die de Oplossing kan weergeven op een pagina blijft echter afhankelijk van de schermgrootte. Met name de extern gepubliceerde onderdelen zoals de PIP en webformulieren zijn volledig geoptimaliseerd voor het gebruik op mobile devices. Gaat u akkoord met de bovenstaande zienswijze dat het zaaksysteem gebruikt wordt op grotere schermen (vanaf het formaat tablet) en dat op smartphones met name de extern gepubliceerde onderdelen worden gebruikt?	Akkoord.
25	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E63	Bij gebruik van de Oplossing buiten het publieke IP adres van de gemeente Velsen dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie (per SMS of email). Inschrijver koppelt haar Oplossing met uw (Azure) Active Directory. Bent u met ons een dat u vanuit uw Active Directory zelf het gebruik van 2-factor authenticatie kunt instellen bij gebruiken buiten uw publieke IP adres? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.



26	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E65	Inschrijver is voorbereid op ipv6. In de praktijk wordt momenteel nog veelvuldig ipv4 ingezet. Inschrijver volgt de ontwikkelingen en de adoptie van ipv6 op de voet. Bent u bereid om voorlopig ipv4 als standaard te hanteren, waarbij Inschrijver garandeert dat zodra ipv6 breed geaccepteerd is, zij deze standaard hanteert voor het benaderen van de Oplossing. Graag uw akkoord.	Akkoord.
27	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E66	Het als SaaS beschikbaar stellen, implementeren, beheren en onderhouden van de Oplossing met een beschikbaarheid op werkdagen 06:00 – 22:00 uur voor minimaal 99,5% laat weinig ruimte over voor het onderhoud van de Oplossing. Stemt u ermee in om de beschikbaarheid van 99,5% van de Oplossing op werkdagen aan te passen naar 07:00 – 21:00 uur en op zaterdag van 9:00-12:00 uur de beschikbaarheid? Hiermee geeft u inschrijver de mogelijkheid om afdoende onderhoud te plegen. Graag uw akkoord, omdat het voor inschrijver niet werkbaar is om een afwijkende SLA te hanteren, aangezien inmiddels ruim 55 klanten gebruik maken van onze Oplossing. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.
28	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E71	De koppeling met GeoServer dient op basis van webservices gerealiseerd te worden. Inschrijver realiseert een koppeling met	WFS is akkoord.



			geografische applicaties op basis van WFS. Inschrijver neemt aan dat u dit beoogt met deze koppeling? Zo niet, dan graag uw verduidelijking.	
29	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E71	Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de aanbestedende dienst beschikt over de benodigde Office licenties?	Ja, daar mag inschrijver vanuit gaan.
30	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E71	Welke eHerkenningsmakelaar heeft u?	Om toegang te verlenen tot onze webformulieren hebben we destijds voor ons huidig zaaksysteem (e-Suite) gebruik gemaakt van Connectis (tegenwoordig We ID geloof ik) via Dimpact. Om voor onszelf machtigingen aan te vragen gebruiken we KPN.
31	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E73	Oprachtnemer leidt trainers (t.b.v. eindgebruikers) en beheerders van de Oplossing op. In het prijzenblad heeft u echter ook een post opgenomen voor het opleiden van eindgebruikers. Inschrijver neemt aan dat zij op basis van deze eis € 0,00 kan invullen voor het opleiden van eindgebruikers? Indien dit niet correct is verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Akkoord.
32	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, W19	Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Mag Inschrijver ervan uitgaan dat 670 gebruikers (zogenaamde named accounts) namens de Aanbestedende dienst gebruik gaan maken van de oplossing?	Ja, daar mag inschrijver vanuit gaan.
33	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, W19	Inschrijver dient bij de beantwoording van wens 19 uit te gaan van een budget van € 25.000. Inschrijver neemt aan dat neem dat dit budget is bedoeld voor het verandertraject ZGW? De prijzen voor de gevraagde	Dit is niet correct, dit is een fictief bedrag voor het volledige pakket training + verandertraject om een reëel beeld te schetsen van het aanbod van de Inschrijver binnen de financiële mogelijkheden van Aanbestedende dienst.

			<p>trainingen in deze wens zijn immers afgedekt in het prijs sjabloon. Is deze aanname correct? Zo nee, waarom niet?</p>	
34	Inhoud	Prijzenblad	<p>Bij het uitvragen van een SaaS-oplossing is bijvoorbeeld cloudopslag een belangrijk onderdeel voor het vaststellen van de prijs. Inschrijver verzoekt u om aan te geven hoeveel opslagruimte u verwacht nodig te hebben gedurende de gehele overeenkomst. Op deze manier hanteert u een gelijk speelveld voor alle aanbieders.</p>	<p>Dit is lastig om te specificeren voor de Aanbestedende Dienst. We vertrouwen erop dat de leverancier op basis van zijn ervaring prima zelf een inschatting kan maken voor een gemeente van onze omvang met het genoemde aantal gebruikers en geen verdere bijzonderheden.</p>
35	Inhoud	Prijzenblad	<p>"In het prijzenblad vraagt u om een prijs aan te bieden per inwoner. Inschrijver hanteert echter een licentiemodel op basis van het aantal gebruikers. Inschrijver is bereid om een prijs per inwoner af te geven. Hiervoor rekent Inschrijver het aantal gebruikers om naar het aantal inwoners. Omdat Inschrijver een prijs per inwoner dient af te geven, is het aantal gebruikers niet gemaximaliseerd. Dit vormt een groot risico voor Inschrijver omdat dit in de praktijk een onbeperkt gebruiksrecht zou kunnen betekenen. Dit is in de regel niet proportioneel en in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Inschrijver verzoekt u dan ook om in te stemmen met de manier waarop Inschrijver de prijs berekent: Inschrijver rekent het genoemde aantal van 670 gebruikers (in wens 19) om naar het aantal inwoners en doet op basis hiervan het aanbod. Om teleurstellingen en onwerkbare situaties te voorkomen, verzoekt</p>	<p>Akkoord.</p>

			<p>Inschrijver u om in te stemmen met een maximale uitloop van (bijvoorbeeld) 10% van het aantal gebruikers (afgezet tegen het aantal inwoners) tijdens de looptijd van de overeenkomst. Op deze manier hanteert u een gelijk speelveld voor alle inschrijvers. Kunt u daarmee instemmen? Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.</p>	
36	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Het door u meegeleverde SLA is ver verwijderd van de gebruikelijke SLA eisen in de branche. Naar verwachting zal geen enkele aanbieder van een zaakstelsel als SaaS-oplossing akkoord kunnen gaan met deze bepalingen. Voor Inschrijver is het vasthouden aan de meegeleverde SLA een reden om niet in te schrijven op deze aanbesteding. Bij andere aanbestedingen is het gebruikelijk dat Opdrachtnemer een SLA aanlevert op basis van de gestelde eisen uit het Programma van Eisen. Wij verzoeken u vriendelijk doch dringend om hiermee akkoord te gaan.</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.
37	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Artikel 1 Algemeen 1.1. U geeft aan dat op het SLA de Algemene Inkoopvoorwaarden van gemeente Velsen van toepassing zijn. Het is gebruikelijk bij een SaaS oplossing om de GIBIT (2020) hierop van toepassing te verklaren. Inschrijver hanteert dit dan ook standaard voor al haar klanten. Tevens zien wij ook dat u in de bijgevoegde concept overeenkomst</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.

			<p>verwijst naar de GIBIT en nieuw uw eigen inkoopvoorwaarden (die tevens ook niet bij de aanbesteding zijn ingediend). Wij verzoeken u in het SLA de GIBIT voorwaarden te hanteren en niet uw eigen Algemene Inkoopvoorwaarden. Graag uw akkoord. Zo niet, dan graag uw motivatie.</p>	
38	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Artikel 3 Reikwijdte SLA 3.3. U geeft aan dat rapportages halfjaarlijks (in mei en november) telkens 2 weken na afloop van de periode aangeleverd te worden. Inschrijver stelt inzage in de kwaliteit van de geleverde diensten, uitgevoerd Onderhoud en services alsmede de werking en kwaliteit van de systemen beschikbaar via haar portal en kan door u 24/7 worden ingezien. Inschrijver gaat er vanuit dat deze werkwijze ook aansluit bij uw vraag. Graag uw akkoord op deze werkwijze. Zo niet, dan graag uw motivatie waarom niet.</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.
39	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Artikel 4 Voorwaarden 4.1 Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever een voortdurende (perpetual) en sublicentieerbare Licentie (een en ander voor zover zulks mogelijk is op grond van de door de Producent van de Programmatuur gebruikelijk gehanteerde licentievoorwaarden) om de Software met inbegrip van de bijbehorende documentatie, hulpmaterialen en hulpprogrammatuur te gebruiken.</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.



			Inschrijver levert geen sublicentieerbare Licentie, maar een licentie op basis van een named based account. Inschrijver verzoekt u om deze bepaling hierop aan te passen.	
40	Contract	Bijlage J Service level agreement	Artikel 4 Voorwaarden 4.3. U stelt hier: Het is Opdrachtgever expliciet toegestaan om externe gebruikers via het internet op afstand toegang tot de Software te verschaffen, in het kader van het beoogde gebruiksdoel van de Software. Inschrijver neemt aan dat u hier doelt op het gebruik van de extern gepubliceerde onderdelen, zoals de formulieren en de PIP? Indien dit niet correct is verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.
41	Contract	Bijlage J Service level agreement	4.6 Opdrachtgever is niet verplicht updates en/ of upgrades te accepteren. Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals te doen gebruikelijk bij een SaaS oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere drie weken van een update. Klanten kunnen in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de Update accepteren. Het niet accepteren van een Update door Aanbestedende dienst betekent dat geen van onze klanten de Update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren?	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.
42	Contract	Bijlage J Service level agreement	Service windows:	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.



			<p>U hanteert het volgende standaard service window: op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.00 uur tot en met 18.00 uur (5 x 10). Het is optioneel mogelijk om dit standaard service window uit te breiden naar volcontinue, dus 24 uur per dag (ook in het weekend en /of feestdagen). In het programma van eisen hanteert u een ander service window. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken welk service window leidend is.</p>	
43	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Service niveau/ KPI's:</p> <p>U hanteert de volgende service niveau/ KPI's:</p> <p>Prioriteit 1: Work-around binnen 4 uur</p> <p>Voor categorie 1 meldingen eist u een work-around binnen 4 uur en een oplossing binnen 8 uur op basis van 24/7. Wanneer zich rond 12 uur middernacht een incident/storing voordoet, zou dit betekenen dat Leverancier voor 4:00 uur 's nachts een work-around dient te realiseren. Dit is voor Inschrijver niet werkbaar. Inschrijver hanteert een functiehersteltijd van 4 uur dat wordt berekend in werktijden. Dit betekent dat het incident/de storing om 7:00 uur 's ochtends door ons Servicecenter wordt opgepakt en dat de functie/de storing uiterlijk 11:00 uur is hersteld. Uiteraard kan de Aanbestedende dienst 24/7 via ons Serviceportaal een melding aanmaken. Inschrijver verzoekt u</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.



			om akkoord te gaan met deze werkwijze, aangezien het niet werkbaar is om voor iedere klant afwijkende afspraken te hanteren. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	
44	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>Service niveau/ KPI's:</p> <p>Prioriteit 3: Oplossing in volgende reguliere versie</p> <p>Bij categorie 3 incidenten vraagt u een oplossing in de eerstvolgende reguliere versie. Wij ontwikkelen onze Oplossing Agile op basis van de scrum methodiek. Dit betekent dat wij iedere drie weken een nieuwe versie van de Oplossing releasen. Leveranciers die software op een meer traditionele manier ontwikkelen, hebben met de bepaling 'een oplossing in de volgende regulier versie' meer tijd om een categorie 3 melding op te lossen.</p> <p>Indien wij een acceptabele work-around bieden voor de afhandeling van een incident, bieden wij een structurele oplossing van de Storing in 54 dagen. Op deze wijze gaat het oplossen van kleine verstoringen (minor incident) niet ten koste van de ontwikkeling van de Oplossing. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.
45	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>5.7 Releasebeheer</p> <p>De release momenten worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld en</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.



			<p>beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 5 werkdagen van tevoren worden opgeleverd.</p> <p>Inschrijver ontwikkelt haar Oplossing agile op basis van de scrum methodiek. Dit betekent dat wij iedere 3 weken een nieuwe versie van onze Oplossing releasen. Hierdoor is het voor Inschrijver niet mogelijk om een nieuwe release minimaal 2 weken van tevoren beschikbaar te stellen in de testomgeving.</p> <p>Inschrijver verzoekt u om dit aan te passen naar 3 dagen. Inschrijver stelt hierbij de nieuwe release notes een week van tevoren beschikbaar, zodat uw beheerders de nieuwe/toegevoegde functionaliteiten alvast kunnen doornemen. Daarnaast hoeven beheerders alleen de toegevoegde/nieuwe functionaliteiten te testen, waardoor het niet nodig is om de gehele oplossing te testen. Graag uw akkoord.</p>	
46	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>5.7 Releasebeheer</p> <p>De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden dan wel een bezwaar in te dienen, indien dit een risico vormt voor bedrijf kritische processen. Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. U kunt zich voorstellen dat het onwerkbaar is om alle opdrachtgevers akkoord te vragen voordat wij een crash-release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.



			<p>van een crash-release op toestemming van uw gemeente moeten wachten. Daarom verzoekt Inschrijver dat zij in het geval van urgente productieverstoringen het mandaat van uw gemeente heeft om ad-hoc crash releases door te voeren. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.</p>	
47	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>5.10 Beschikbaarheidsbeheer</p> <p>In het programma van eisen hanteert u een ander service window. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken welk service window leidend is.</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.
48	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>5.11 Preventief onderhoud</p> <p>Preventieve werkzaamheden kunnen zowel remote als op de locatie worden uitgevoerd. Inschrijver levert haar op Oplossing als SaaS. Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren van preventief onderhoud. Aangezien u een SaaS oplossing uitvraagt worden deze werkzaamheden niet op locatie uitgevoerd. Inschrijver verzoekt u dan ook om 'op locatie' te verwijderen uit dit artikel.</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.
49	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>ARTIKEL 7 NIET NAKOMING SERVICE NIVEAUS/ SERVICE WINDOW EN/ OF KPI'S</p> <p>7.1 Inschrijver acht het ook niet redelijk om aanvullende boetebepalingen op te nemen in het kader van partnership. Op basis van de GIBIT heeft opdrachtgever al mogelijkheden</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.



			inschrijver 'op de vingers te tikken' bij het niet behalen van service levels. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de boetebepaling te schrappen.	
50	Contract	Bijlage J Service level agreement	<p>ARTIKEL 7 NIET NAKOMING SERVICE NIVEAUS/ SERVICE WINDOW EN/ OF</p> <p>7.2 Indien u vasthoudt aan de gestelde boetebepaling verzoeken wij u om deze bepaling alleen van toepassing te verklaren op prioriteit 1 meldingen. De Oplossing is dan immers volledig niet beschikbaar. Indien u niet akkoord gaat, graag uw motivatie.</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.
51	Contract	Bijlage J1 Concept Overeenkomst	<p>Artikel 3.2</p> <p>De aangeboden prijzen zijn vast voor de gehele duur van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen. Inschrijver neemt aan dat gebruikelijke indexatie conform artikel 9.8 uit GIBIT 2020 uitgezonderd zijn op deze bepaling?</p>	Ja, dat is correct. De mogelijkheid voor prijsindexatie is van toepassing.
52	Contract	Bijlage J1 Concept Overeenkomst	<p>Artikel 3 Prijs en facturering</p> <p>In dit artikel is geen bepaling opgenomen ten aanzien van de opeisbaarheid van de eenmalige kosten voor de implementatie. Bent u bereid om het volgende toe te voegen aan dit artikel:</p> <p>De eenmalige vergoedingen is opeisbaar:</p> <ul style="list-style-type: none">- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)- 35% bij oplevering van de applicatie door	Zie beantwoording vraag 85.

			<p>Leverancier in de acceptatieomgeving van Opdrachtgever</p> <p>- 30% na integrale Acceptatie</p> <p>Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	
53	Contract	Bijlage J1 Concept Overeenkomst	<p>Artikel 3 Prijs en facturering</p> <p>In dit artikel is geen bepaling opgenomen ten aanzien van de opeisbaarheid van de jaarlijkse kosten voor het gebruik van de Oplossing. Bent u bereid om het volgende toe te voegen aan dit artikel: Periodieke vergoedingen zijn opeisbaar: 50% bij het technisch opleveren/beschikbaar stellen van uw tenant (inschrijver maakt immers al kosten voor hosting, het beschikbaar stellen van haar Service Center en het onderhoud van haar Oplossing) 50% na integrale Acceptatie van de Oplossing.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Zie beantwoording vraag 85.
54	Contract	Bijlage J1 Concept Overeenkomst	<p>Artikel 3 Prijs en facturering</p> <p>4.4 Indien de Goederen of Diensten niet beantwoorden aan de overeenkomst is de Gemeente bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten. Inschrijver neemt aan dat zij vooraf tijdig op de hoogte wordt gesteld over een mogelijke tekortkoming? De formulering van deze bepaling kan een vrijbrief zijn om</p>	Ja, daarop kunt u vertrouwen.

			de betaling (gedeeltelijk) op te schorten. Inschrijver neemt aan dat de gemeente zorgvuldig omgaat met dit artikel?	
55	Contract	Bijlage J1 Concept Overeenkomst	<p>Artikel 5 Aanvullende afspraken, Social Return</p> <p>Indien Opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet of niet geheel nakomt wordt het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van <percentage> van het resterende bedrag, bij de Opdrachtnemer in rekening gebracht.</p> <p>Inschrijver acht deze bepaling niet proportioneel omdat de uitvoering van de opdracht intellectueel van aard. Noch Opdrachtgever noch Opdrachtnemer is gebaat bij een eventuele boetebepaling ten aanzien van Social Return. Bent u bereid om deze bepaling te schrappen en in nader overleg met Opdrachtnemer na gunning passende afspraken te maken? Zo nee, waarom niet?</p>	Akkoord, we vertrouwen erop dat er op dit belangrijke onderdeel overeenstemming wordt bereikt met de opdrachtnemer.
56	Contract	Bijlage F PvE - algemene eisen Privacy en Beveiliging	<p>Artikel 4. De Opdrachtgever heeft het recht om maximaal een maal per jaar een audit te laten uitvoeren. Deze audit wordt in overleg met de Opdrachtnemer ingepland.</p> <p>Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/controleren, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver heeft echter 55 klanten, die zij (uit praktische</p>	Dit is akkoord. Wij handhaven dit recht alleen om in de gelegenheid te zijn een eigen audit te kunnen laten uitvoeren als, om wat voor reden dan ook, de assurance-verklaring niet door de opdrachtnemer wordt afgegeven.

			<p>overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Inschrijver stelt voor om dit op te lossen door middel van het overleggen van een certificering. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Het VNG heeft inmiddels ook haar begrip getoond voor dit bezwaar en heeft een dergelijke bepaling (en toelichting) ook in de standaard-verwerkersovereenkomst voor gemeenten opgenomen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	
57	Contract	Bijlage F PvE - algemene eisen Privacy en Beveiliging	<p>Artikel 12. Opdrachtnemer zorgt voor systemen voor wachtwoordbeheer die interactief zijn en sterke wachtwoorden waarborgen.</p> <p>Inschrijver koppelt de Oplossing met uw (Azure) Active Directory. Hiermee bepaalt u zelf (in bulk) welke medewerkers toegang krijgen tot de Oplossing. Inschrijver verzoekt u om deze eis hierop aan te passen.</p>	Akkoord.
58	Juridisch	GIBIT, artikel 1.26, pagina 6	<p>Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.26 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT</p>	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Daartoe bestaat immers bij professionele Leveranciers / inschrijvers geen nut, noch een noodzaak.

			Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	
59	Juridisch	GIBIT, artikel 4.2 i, pagina 9	Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een herstelmogelijkheid wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?	Nee, daar kunnen wij niet mee instemmen. Wij zien bijvoorbeeld niet in waarom twee professioneel en zorgvuldig handelende partijen het bepaalde in artikel 4.2 sub i GIBIT 2020 niet specifiek, en (dus) uitdrukkelijk, zouden kunnen overeenkomen en nakomen. In het betreffende specifieke overeengekomen geval is het (alleszins) redelijk, dat Leverancier alsdan direct in verzuim is. Zie daartoe (immers) ook het bepaalde in artikel 6: 83 sub a Burgerlijk Wetboek. Zie verder bijvoorbeeld ook de betreffende 'Toelichting per artikel' bij de GIBIT 2020.
60	Juridisch	GIBIT 2020 artikel 4.2 en 9.8, pagina 9 en 18	1) Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening, hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten	Vraag 1: Nee, we houden vast aan de bepaling in §9.8 van de GIBIT.

			<p>waarom niet?</p> <p>2) Het kan voorkomen dat Inschrijver de tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van Aanbestedende dienst zelf. Daarom zou Inschrijver graag willen toevoegen dat het Inschrijver is toegestaan om (naast jaarlijkse indexatie) in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal Inschrijver uiteraard vooraf aan Aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Vraag 2: Nee, dat is niet akkoord, want het voorstel in de vraag past bijvoorbeeld niet in/bij de inkoopbehoefte van de aanbestedende dienst.</p>
61	Juridisch	GIBIT, artikel 5.5, pagina 11	<p>Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien?</p>	<p>Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Er bestaat immers geen nut, noch een noodzaak voor aanpassing van artikel 5.5 GIBIT 2020. 'Volledig verwijtbaar' is bijvoorbeeld een onnodige beperking en subjectivering van artikel 5.5 GIBIT 2020 en de professionele 'voorzienbaarheid' van/door de Leverancier.</p>
62	Juridisch	GIBIT, artikel 6.7, pagina 12	<p>Aangezien het om koppelingen met derde partijen kan gaan en Inschrijver daarover niet altijd alle informatie heeft is het niet redelijk de bewijslast bij Inschrijver te leggen. Bovendien is het in alle gevallen (ook als het niet slagen van de ketentest toerekenbaar zou zijn aan Inschrijver) zinvol om met betrokken partijen naar een</p>	<p>Nee, daar stemmen wij niet mee in. Het is immers evident, bijvoorbeeld vanwege (het) 'wie stelt, moet bewijzen', dat Leverancier (in beginsel) aantoont, dat het niet slagen van de ketentest niet aan hem toerekenbaar is. Daarbij is Opdrachtgever (ook) niet in staat om aan te tonen, dat het niet slagen van de ketentest niet aan Leverancier is toe te rekenen, in welk geval het ook aangewezen, en in het</p>

			<p>oplossing te zoeken. Wij stellen daarom voor de eerste zin als volgt aan te passen: 'Indien de in artikel 6.5 bedoelde ketentest niet slaagt, en dit niet aan Leverancier toerekenbaar is, dan: (...)' Stemt u in met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom u dit anders ziet?</p>	<p>voorkomend geval ten voordele van Leverancier, is, dat Leverancier dat aantoonst. Natuurlijk zal de Opdrachtgever (gemeente) in redelijkheid met de betreffende 'aantoonlast' ('bewijslast') omgaan.</p>
63	Juridisch	GIBIT, artikel 7.5 i, pagina 13	<p>Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel slechts toepassing vindt als het gaat om een substantiële tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in deze van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?</p>	<p>Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Een 'substantiële tekortkoming' is bijvoorbeeld een vaag begrip, en zegt ons (dus) niks. Het is echter wel zo, dat pagina 16 van de 'Toelichting per artikel' op de GIBIT 2020 ter zake vermeld: "indien kernaspecten van de ICT Prestatie niet goed zijn dan ligt ontbinding voor de hand".</p>
64	Juridisch	GIBIT, artikel 8.10, pagina 15	<p>1. Inschrijver is uiteraard bereid om zich in te spannen om interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand te houden, maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'. 2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft en verzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Inschrijver is toe te rekenen / buiten de macht van inschrijver valt'. Is Aanbestedende Dienst bereid om de</p>	<p>Ad 1: Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Dat is immers (ook) niet nodig, gelet op de definities van 'Applicatielandschap' (art. 1.3) 'Overeengekomen gebruik' (art. 1.26) in de GIBIT 2020. In de vraag wordt dus praktisch en feitelijk al voorzien. Ad 2: Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Dat is immers (ook) niet nodig, aangezien Leverancier reeds 'beschermd' wordt door het bepaalde in artikel 6: 75 Burgerlijk Wetboek (BW).</p>

			verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen?	
65	Juridisch	GIBIT, artikel 10.1 iv, pagina 19	Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om hieraan aan de relevante Wet- en regelgeving te blijven voldoen, echter per geval zullen partijen afspraken maken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Is Aanbestedende Dienst het hiermee eens?	Nee, daar zijn wij het niet mee eens. Er bestaat immers geen nut, noch een noodzaak om artikel 10.1 GIBIT 2020 aan te (moeten) passen. De in artikel 10.1 GIBIT 2020 genoemde garanties hebben bijvoorbeeld betrekking op de 'ICT Prestatie' (artikel 1.15 GIBIT 2020) waartoe een professionele Leverancier zich kan verbinden.
66	Juridisch	GIBIT, artikel 10.2, pagina 19	Op basis van de wet is de hoofdregel dat degene die iets stelt dit ook moet bewijzen. In dit artikel wordt hiervan afgeweken en wordt in het geval dat de Aanbestedende Dienst meent dat een garantie niet wordt nagekomen de bewijslast bij Inschrijver gelegd om te bewijzen dat dit wel het geval is. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet-voldoen aan overeengekomen garanties is het redelijk dat zij ook aantoont dat hieraan niet is voldaan. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?	Nee, aangezien er niet afgeweken wordt van 'de hoofdregel' en/of van een 'fundamentele regel van bewijslast'. In de eerste zin van artikel 10.2 GIBIT 2020 ligt de bewijslast bij Opdrachtgever. Die 'meent' namelijk iets. En in de tweede zin van artikel 10.2 GIBIT 2020 (logischerwijs) op Leverancier die (immers) meent "dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat de afwezigheid van een Gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen of de aanwezigheid van het Gebrek terug te voeren is op niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of op niet door Leverancier geleverde of geadviseerde Programmatuur of apparatuur [...]".

67	Juridisch	GIBIT, artikel 13.3 en 13.4, pagina 20	<p>De aansprakelijkheidsbepaling is disproportioneel en staat niet in verhouding tot de waarde van de overeenkomst. Aanbestedende Dienst is voornemens een samenwerking aan te gaan met een lange looptijd, waardoor de huidige aansprakelijkheidsbeperking onevenredig hoog wordt. Dit is mede op grond van de Gids Proportionaliteit niet aanvaardbaar. In vergelijkbare trajecten wordt deze bepaling daarom doorgaans aangepast naar een beperking die aansluit bij de omvang van de opdracht per jaar. Bent u bereid de maximale aansprakelijk te beperken naar een meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan €1.000.000,= gedurende de gehele looptijd? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?</p>	<p>Nee, daartoe bestaat geen nut noch een noodzaak. De aanneme dat sprake is van 'disproportionaliteit' en/of van 'onbeperkte aansprakelijkheid' is immers niet juist, aangezien het Burgerlijk Wetboek (ook) van toepassing is op de (aanbestede) Overeenkomst. Zie daartoe bijvoorbeeld ook prof. mr. C.E.C. Jansen in het Tijdschrift voor Bouwrecht (TBR 2016, 4, pag. 335 en 337). En zie ook Rechtbank Zeeland-West-Brabant 6 november 2014, ECLI:NL:RBZWB:2014:7530. Het bepaalde in artikel 13.3 GIBIT 2020 sluit verder goed aan op de in de praktijk te doen gebruikelijke (af te sluiten) (WA) verzekeringen. De eventuele schade is daarmee dus 'verzekeraar'. Het gaat verder, ook bij artikel 13.4 GIBIT 2020, om een eventuele maximale aansprakelijkheid per jaar. De aansprakelijkheid van Leverancier is daarmee dus geen gegeven, of waarmee bijvoorbeeld gecalculeerd moet worden. De 'aansprakelijkheid voor overige schade' wordt daarbij ook bepaald door het Burgerlijk Wetboek, waardoor er diverse 'beperkingen van aansprakelijkheid' van toepassing zijn, en van disproportionaliteit (ook) geen sprake is. Wij zijn echter wel bereid om artikel 13.4 GIBIT 2020 als volgt aan te passen: "De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vijftien maal de jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen) met een maximum van € 1,2 miljoen per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."</p>
----	-----------	----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

68	Juridisch	GIBIT, artikel 13.4, pagina 20	<p>Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade als 'overige schade' voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit levert een disproportioneel risico op voor Inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat Inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan:</p> <p>a) de kosten die Aanbestedende Dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie;</p> <p>b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;</p> <p>c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van</p>	<p>Nee. Wij zijn daartoe niet bereid. Het Burgerlijk Wetboek (BW) noemt bijvoorbeeld (ook) geen 'directe schade', noch maakt een onderscheid ter zake met 'indirecte schade'. Daarbij is er (aldus) ook geen nut, noch een noodzaak om met de in de vraag voorgestelde definities van 'directe schade' mee te gaan. Zie verder ook de 'Toelichting per artikel' bij de GIBIT 2020. Van 'disproportionaliteit' is geen sprake, omdat het Burgerlijk Wetboek van toepassing is op de (aanbestede) overeenkomst. Zie bijvoorbeeld daartoe bijvoorbeeld ook prof. mr. C.E.C. Jansen in het Tijdschrift voor Bouwrecht (TBR 2016, 4, pag. 335 en 337). En zie ook Rechtbank Zeeland-West-Brabant 6 november 2014, ECLI:NL:RBZWB:2014:7530. Voor het 'causaal verband' verwijzen wij (onder meer) naar het bepaalde in artikel 6: 98 BW.</p>

			<p>directe schade in de zin van dit artikel.</p> <p>d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.</p> <p>Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?</p>	
69	Juridisch	GIBIT, artikel 15,5 pagina 22	<p>De wens om een boete op te nemen op schending van geheimhouding is begrijpelijk, maar de hoogte van deze boete is disproportioneel, te meer omdat niet elke schending even zwaar is. Inschrijver stelt voor ofwel</p> <p>(1) de boete te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 10.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt, danwel</p> <p>(2) dat de boete pas opeisbaar is, indien deze schending door een bevoegde rechter is vastgesteld.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen en aangeven welke optie uw voorkeur heeft?</p>	<p>Nee, daar kunnen wij niet mee instemmen. Aangezien echter de 'Vergoeding' bij onze opdracht hoger is dan de € 50.000, - genoemd in artikel 15.5 GIBIT 2020, en de € 50.000, - dus altijd relevant, en aan de orde, is voor wat betreft de hoogte van de (eventuele) boete, is er omwille van proportionaliteit reden om het boetebedrag groot € 50.000, - aan te passen naar € 20.000, - per overtreding. Er moet immers wel een 'afschrikkend' effect aanwezig blijven.</p>
70	Juridisch	GIBIT, artikel 16.2, pagina 22	<p>Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht van deze hostingpartij tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook</p>	<p>Nee, daar kunnen wij niet mee instemmen. De verantwoordelijkheid van een onderaannemer van Leverancier ligt immers bij Leverancier, en (dus) niet bij Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft daarbij (ook) geen invloed op een onderaannemer van Leverancier.</p>

			onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	
71	Juridisch	GIBIT, artikel 17.3, pagina 23	Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen wil Inschrijver aangeven dat er geen sprake is van maatwerk en dat Aanbestedende Dienst een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst zal krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?	Nee daar kunnen wij niet mee instemmen. Wij zien immers, vanwege de aanbestedingsstukken en het bepaalde in artikel 17.3 GIBIT 2020, geen nut, noch een noodzaak om artikel 17.3 GIBIT 2020 aan te (moeten) passen.
72	Juridisch	GIBIT, artikel 17.4, pagina 23	Kunt u - ter voorkoming van misverstanden - bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als bedoeld in dit artikel geen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst? Indien u een andere mening bent toegedaan, kunt u toelichten op welke Programmatuur u dit artikel van toepassing acht?	Dat kunnen wij niet (op voorhand) bevestigen. Pag. 3 van het PvE vermeldt immers: "De aangeboden Oplossing is direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijssjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema."
73	Juridisch	GIBIT, artikel 20, pagina 26	Leverancier wenst het volgende aan artikel 20 toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn."	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Wij zien bijvoorbeeld geen noodzaak, noch een reden, om van de wettelijke regeling ter zake, zie bijvoorbeeld de artikelen 6: 271 BW en 6: 272 BW, af te (moeten) wijken.

74	Juridisch	GIBIT, artikel 20.11, pagina 28	<p>Bent u bereid overeen te komen dat artikel 20.11 als volgt komt te luiden: "Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven ontbinden, indien Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Leverancier wordt ontbonden anders dan in geval van fusie of overname, Leverancier zijn onderneming staakt anders dan in geval van fusie of overname of indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van een partij beslag wordt gelegd, dit beslag ook na een ontheffingsprocedure in stand blijft en deze partij hierdoor niet langer in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen."</p>	<p>Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Wij zien immers geen nut, noch een noodzaak om artikel 20.11 GIBIT 2020 aan te (moeten) passen.</p>
75	Juridisch	GIBIT, artikel 21, pagina 29	<p>Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/controleren, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter vele klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Inschrijver stelt voor om dit op te lossen door middel van het overleggen van een</p>	<p>Niet akkoord. Opdrachtgever wenst het controlerecht en de medewerking bij audits conform artikel 21 te behouden, het gaat immers ter zake (alsdan) om (niet-) nakoming door Leverancier. Voor een dergelijke controle dient een gereede twijfel of een gerechtvaardigd belang te bestaan (artikel 21.3). Bij de uitvoering van de genoemde controle zullen de door inschrijver genoemde verklaringen/certificering goed van pas komen en mogelijk geheel voldoen. De</p>

			<p>certificering. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Het VNG heeft inmiddels ook haar begrip getoond voor dit bezwaar en heeft een dergelijke bepaling (en toelichting) ook in de standaard-verwerkersovereenkomst voor gemeenten opgenomen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>door Leverancier gehanteerde voorschriften op locatie zullen ook door Opdrachtgever opgevolgd (dienen te) worden. Hiermee is Opdrachtgever van mening dat er een afgewogen controlerecht is waarbij de belangen van de Leverancier geborgd zijn en waarbij tegemoet wordt gekomen aan een uitvoerbare en beheersbare (controle-) last voor Leverancier. Daarbij zal Opdrachtgever zorgvuldig en in alle redelijkheid met de (eventuele) toepassing van het bepaalde in artikel 21 GIBIT 2020 omgaan.</p>
76	Juridisch	GIBIT, artikel 22,5, pagina 31	<p>Inschrijver kan van vernietiging conform art. 22.4 iii) bewijs verstrekken. Inschrijver gaat er - ter voorkoming van misverstanden - van uit dat indien Aanbestedende Dienst dit bewijs bevestigt wenst te hebben door een externe partij zoals een auditor, deze aanvullende kosten voor rekening van Aanbestedende Dienst komen. Kunt u dat bevestigen?</p>	<p>Ja, dat kunnen wij bevestigen.</p>
77	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E12	<p>U eist dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om zaken in bulk af te kunnen handelen. Echter is deze functionaliteit door de komst van zaakgericht werken achterhaald. Het gebruik van verschillende statussen, resultaten en business rules bij zaakgericht werken is in de afgelopen jaren toegenomen. Verplichte statussen, checklist items, documenten en het verplicht ingeven van het</p>	<p>Akkoord.</p>

			<p>resultaat helpen de behandelaar om de compleetheid van de zaak te borgen. Vanuit het principe zaakgericht werken handelt de behandelaar de zelf de zaak af en niet een recordmanager of een functioneel beheerder. Zij kunnen uiteraard wel achteraf controles uitvoeren. De behandelaar moet bij iedere zaak een uniek resultaat kiezen. Daarnaast controleert de behandelaar individuele zaken op verplichte items en documenten die mogelijk nog in bewerking zijn. Omdat de behandelaar de initiator van de individuele zaak via de PIP informeert over het resultaat van de zaak en iedere individuele zaak een eigen resultaattype kan bevatten, acht inschrijver het niet wenselijk en werkbaar om zaken in bulk af te handelen. In overleg met 55 klanten krijgt deze functionaliteit vanwege de bovengenoemde redenen dan ook geen plek op onze roadmap. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen? Zo nee, waarom niet?</p>	
78	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E19	<p>Binnen onze Oplossing kunnen geautoriseerde gebruikers zodra de laatste status is bereikt nog documenten toevoegen, het resultaat aanpassen, het zaaktype wijzigen en de vertrouwelijkheid van de zaak aanpassen. Wij kunnen op basis van autorisaties deze rechten ook toekennen aan behandelaren zodat zij naast het toevoegen van documenten ook de overige wijzigingen</p>	Akkoord.

			kunnen uitvoeren. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	
79	Inhoud	Bijlage E programma van eisen, E77	Het is Inschrijver niet duidelijk wat u met deze eis beoogt. Deze eis is niet gangbaar in de markt. Leverancier ondersteunt de gemeente bij het inrichten van de autorisaties die binnen de Oplossing plaatsvindt. Op basis van uw input richten we de autorisaties naar uw wensen in. De wijze van autorisatie kan per zaakstelsel verschillen. Onze verwachting is dan ook niet dat u de autorisaties uit het zaakstelsel kunt hergebruiken voor een volgend zaakstelsel. Daarom verzoeken wij u te verduidelijken wat u precies met deze eis beoogt.	In het verlengde van E51. Binnen Cognos moeten de autorisaties gerespecteerd kunnen worden zoals ze in de bron staan. Het gaat niet om een ander zaakstelsel, maar om een BI oplossing. We hebben er al ervaring mee om autorisatiestructuren vanuit de bron mee in te lezen voor o.a. het huidige zaakstelsel.
80	Juridisch	Artikel 21	Een auditrecht dat niet is gemaximeerd en voor elk van onze klanten geldt is in het kader bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; wij kunnen simpelweg niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Bent u bereid overeen te komen dat een TPM hiervoor voldoet?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Opdrachtgever wenst het controlerecht en de medewerking bij audits conform artikel 21 te behouden, het gaat immers ter zake (alsdan) om (niet-) nakoming door Leverancier. Voor een dergelijke controle dient een gereede twijfel of een gerechtvaardigd belang te bestaan (21.3). De door Leverancier gehanteerde voorschriften op locatie zullen door Opdrachtgever opgevolgd (dienen te) worden. Hiermee is Opdrachtgever van mening dat er een afgewogen controlerecht is waarbij de belangen van de Leverancier geborgd zijn en waarbij tegemoet wordt gekomen aan een uitvoerbare en beheersbare controlelast voor Leverancier. Daarbij zal Opdrachtgever zorgvuldig en in alle redelijkheid met de (eventuele) toepassing van het bepaalde in artikel 21 GIBIT 2020 omgaan.

81	Juridisch	Artikel 15.5	Een vaste boete van EUR 50.000,- kan buiten proportioneel zijn gezien de ernst van de schending en de mate van verwijtbaarheid. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat bij een beperkte schending door een van beide partijen een onverzekerbare boete wordt opgelegd die niet in verhouding staat tot schending. Voorts zou een partij die meent EUR 50.000,- schade te hebben geleden die aannemelijk moeten kunnen maken. Bent u derhalve bereid dit bedrag te verlagen naar EUR 10.000,-?	Nee, daar zijn wij niet toe bereid. Aangezien echter de 'Vergoeding' bij onze opdracht hoger is dan de € 50.000, - genoemd in artikel 15.5 GIBIT 2020, en de € 50.000, - dus altijd relevant, en aan de orde, is voor wat betreft de hoogte van de (eventuele) boete, is er omwille van proportionaliteit reden om het boetebedrag groot € 50.000, - aan te passen naar € 20.000, - per overtreding. Er moet immers wel een 'afschrikkend' effect aanwezig blijven.
82	Juridisch	Artikel 14.2	Bent u bereid overeen te komen dat de verzekering dient te voldoen aan minimaal 1 maal de jaarvergoeding per gebeurtenis zoals bedoeld in artikel 13.3. en 13.4?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Zie echter (ook) vraag en antwoord 67 van deze Nota van inlichtingen.
83	Juridisch	Artikel 13.5 ii	Het is op grond van wet en jurisprudentie gebruikelijk dat opzet of grove schuld van leidinggevend personeel leidt tot het vervallen van de aansprakelijkheidschap. Het is ongebruikelijk dat al het personeel van Leverancier hieronder valt en dit legt een grote druk op Leverancier. Bent u derhalve bereid om de bepaling in lijn te brengen met wet en jurisprudentie en de term Personeel te vervangen door Leidinggevend personeel?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Wij zien geen nut, noch een noodzaak voor aanpassing van artikel 13.5 ii GIBIT 2020, en zijn verder ook niet op de hoogte van een wettelijke bepaling die zulks voorschrijft.
84	Juridisch	Artikel 13.5	Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico voor leveranciers. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden.	Wij zijn hiertoe niet bereid. De aanname dat sprake is van (een) 'onbeperkte aansprakelijkheid' is immers onjuist. Van 'disproportionaliteit' is daarbij (dus) ook geen sprake, omdat het Burgerlijk Wetboek (ook) van toepassing is op de (aanbestede) Overeenkomst. Dus ook op het bepaalde in artikel 13.5 GIBIT 2020.

			<p>Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo nee, bent u dan bereid een aparte, hoge cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten als bedoeld in artikel 17 GIBIT en door Toezichthoudende autoriteiten opgelegde boetes zoals bedoeld in dit artikel? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000 per jaar.</p>	<p>Zie daartoe bijvoorbeeld ook prof. mr. C.E.C. Jansen in het Tijdschrift voor Bouwrecht (TBR 2016, 4, pag. 335 en 337). En zie ook Rechtbank Zeeland-West-Brabant 6 november 2014, ECLI:NL:RBZWB:2014:7530.</p>
85	Juridisch	Artikel 9	<p>Het GIBIT facturatieschema is niet helemaal duidelijk wanneer welke posten precies gefactureerd mogen worden. Leverancier zou deze onduidelijkheden graag wegnemen door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema?</p> <p>Eenmalige vergoedingen</p> <p>Van de eenmalige vergoedingen is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij 	<p>Akkoord.</p>

			<p>Livegang en;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie. <p>Periodieke vergoedingen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: <ul style="list-style-type: none"> - 70% bij live gang van de omgeving wordt gefactureerd en; - 30% na integrale acceptatie. - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang. - Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering. 	
86	Juridisch	Artikel 7.10	<p>Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van Leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid</p>	<p>Ja. De in artikel 7.10 GIBIT 2020 genoemde 'vertragingen of tekortschieten aan de zijde van Leverancier' moeten toerekenbaar zijn aan Leverancier.</p>

			overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier?	
87	Juridisch	Artikel 7.5, 8.9, 20.10, 20.11 en 20.13	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Wij zien bijvoorbeeld geen reden om van de wettelijke regeling ter zake, zie bijvoorbeeld de artikelen 6: 271 BW en 6: 272 BW, af te (moeten) wijken.
88	Juridisch	Artikel 1.26	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.26 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Daartoe bestaat immers bij professionele Leveranciers / inschrijvers geen nut, noch een noodzaak.
89	Contract	Algemeen	Gezien in de NVI aanpassingen kunnen worden gemaakt op de Overeenkomst, kunt u ermee instemmen dat daarom de NVI in rang bovenaan komt te staan?	Ja, dat is akkoord.
90	Contract	Artikel 4.2.2	Onvoorziene kosten kunnen zich om talloze redenen voordoen. De reden dat die kosten moeten worden gemaakt kan soms aan Opdrachtgever worden toegerekend, soms aan Inschrijver, maar vaak ook aan omstandigheden waar beide partijen niets aan kunnen doen. Het is voor Inschrijver niet	Nee, dat kunnen wij niet bij voorbaat / op voorhand bevestigen. Als vanzelfsprekend wordt de Overeenkomst wel uitgevoerd met inachtneming van (onder meer) het bepaalde in artikel 6: 248 BW.

			<p>duidelijk waarom dergelijke onvoorziene kosten voor haar rekening zouden komen. Kunt u derhalve bevestigen dat onvoorziene prestaties/kosten die niet aan een der partijen zijn toe te rekenen, naar redelijkheid verdeeld zullen worden tussen partijen?</p>	
91	Contract	Artikel 1.8	<p>Leverancier heeft diverse bezwaren op de toegevoegde SLA (bijlage I). In die SLA staan immers vele bepalingen waar Inschrijver niet mee akkoord kan gaan, nu akkoord gaan met deze bepalingen de bedrijfsvoering van Inschrijver (en Opdrachtgever) in gevaar zou brengen. Zo zou akkoord gaan met deze SLA onder andere betekenen dat een eeuwigdurend gebruiksrecht wordt verleend en dat Inschrijver haar IE-rechten overdraagt.</p> <p>Leverancier begrijpt dat je als gemeente de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten wil. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en het merendeel van de gemeenten die wij bedienen maakt</p>	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.

			<p>gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Wanneer wij gebruik kunnen maken van onze standaard SLA, in plaats van individuele service-levels af te spreken met al onze klanten, zal dit ook leiden tot kostenvoordeel voor u maar bovendien zorgen voor een dienstverlening die volledig is ingesteld op de overeengekomen Service levels.</p> <p>Bent u daarom bereid om de standaard SLA van Inschrijvers te hanteren dan wel na gunning hier met Leverancier over in gesprek te gaan?</p>	
92	Inhoud	Artikel 1 assurance verklaring	U stelt een assurance verklaring verplicht voor de Inschrijver. Wij zien dat veel Inschrijvers achten daaraan te voldoen door een ISAE-verklaring van hun hostingprovider te gebruiken, terwijl Inschrijvers zelf over een ISAE moet beschikken. Kunt u bevestigen dat u van uw Inschrijvers zelf een ISAE-verklaring vereist?	Dat klopt. Wij vereisen inderdaad een ISAE van de inschrijvers maar daarmee dienen zij ook verantwoording af te kunnen leggen over alle eventuele subverwerkers, waaronder de hostingprovider.
93	Inhoud	Artikel 1 assurance verklaring	In bijlage F van het PvE artikel 4 stelt u dat de Opdrachtgever het recht heeft om maximaal een maal per jaar een audit te laten uitvoeren. Deze audit wordt in overleg met de Opdrachtnemer ingepland. Wat is de reden dat u de in artikel 1 gestelde assurance-verklaring daar niet voor gebruikt	In de praktijk zal er inderdaad geen gebruik gemaakt worden van dit recht wanneer jaarlijks een assurance-verklaring wordt overlegd. Alleen indien deze onverhoopt uit zou blijven, om wat voor reden dan ook, zou de opdrachtgever er toe over kunnen gaan om zelf een audit te laten uitvoeren.



			en welk normenkader bent u voornemens te toetsen tijdens de audit?	
94	Inhoud	Artikel 1 assurance verklaring	In bijlage F van het PvE artikel 1 stelt u dat een assurance verklaring over hoofdstuk 1 van de BIO versie 1.04 jaarlijks uitgebracht moet worden aan u als Opdrachtgever. Wij ervaren dat de assurance verklaring ook van toepassing moet zijn op de BIO hoofdstukken 5 t/m 18. Kunt u bevestigen dat die hoofdstukken ook onder de assurance verklaring moeten vallen?	De assurance-verklaring is inderdaad ook van toepassing op de hoofdstukken 5 t/m 18. In artikel 1 wordt het belang van een goede organisatie rond het beheer van informatiebeveiliging benadrukt.
95	Inhoud	Prijssjabloon, de oplossing, 'het eerste jaar'	De eenmalige prijs omvat de eenmalige kosten + de kosten van het 'eerste jaar'. Wat is de begin en einddatum van het eerste jaar?	Dit is 1 september 2022 en 31 augustus 2023.
96	Inhoud	W19 budget van € 25.000,00	U geeft aan dat u een geprefereerde aanpak hebt betreft de opleidingen. U geeft ook aan dat Inschrijvers mogen uitgaan van een budget van € 25.000,00. Is dit budget onderdeel van de inschrijfprijs, of valt dat buiten scope?	Dit is een fictief bedrag voor het volledige pakket training + verandertraject om een reëel beeld te schetsen van het aanbod van de Inschrijver binnen de financiële mogelijkheden van Aanbestedende dienst. De daadwerkelijke kosten van de opleidingen die de Inschrijver verwacht te maken zijn wel onderdeel van de inschrijfprijs.
97	Inhoud	1.2.1 Architectuur en standaarden, E58 Test-, acceptatie en productieomgeving	U vraagt 3 omgevingen. Gebruikelijk voor onze SaaS oplossing is om de test- en acceptatieomgeving te combineren. Bij oplevering van een nieuwe versie van de oplossing vervult deze gecombineerde omgeving gedurende 2-3 weken de rol van acceptatieomgeving. De overige tijd is deze omgeving beschikbaar als testomgeving. Kunt u hiermee akkoord gaan of aangeven welke bezwaren u hebt?	Er is gevraagd om 3 afzonderlijke omgevingen omdat we willen dat de acceptatieomgeving zoveel als mogelijk lijkt op de productieomgeving. We voorzien dat als er een staging-omgeving gebruikt wordt er de situatie kan ontstaan dat de staging-omgeving te veel gaat afwijken van de productieomgeving. Vandaar deze eis. Als u kunt aantonen dat onze zorg ongegrond is en dat tijdens een acceptatieperiode de staging-omgeving gelijk is aan de productieomgeving

				waarbij de ingerichte testsituaties ook behouden kunnen worden horen we dit graag van u.
98	Inhoud	1.1.11 Klantcontactfunctionaliteit	U geeft aan dat het KCC andere vak applicaties gebruikt om informatie uit op te halen. Uit welke vak applicaties haalt het KCC informatie op?	Het KCC haalt, naast het zaaksysteem, informatie op uit onder andere Civision Samenlevingszaken/iSamenleving, Cipers/iBurgerzaken, Centric Leefomgeving, Axxerion.
99	Inhoud	1.1.8 Objectregister	U geeft aan dat u als kans ziet om bepaalde taak specifieke applicaties uit te faseren. Kunt u aangeven welke applicaties dit betreft?	Nee, de toepassingsmogelijkheden voor objectregistratie binnen een zaaksysteem is ons nog niet voldoende duidelijk. Daarom willen wij ook over de functionaliteit beschikken om er mee te kunnen gaan experimenteren. Maar we denken bijvoorbeeld aan systemen die objecten beheren in de openbare ruimte.
100	Proces	IV.2.6. Gestanddoening inschrijving	U geeft aan dat de inschrijving voor 3 maanden geldig dient te zijn. In het PvE, Bijlage 1, bullet 2, geeft u aan dat de geldigheidsduur 9 maanden is. Dit lijkt tegenstrijdig. Kunt u aangeven wat juist is?	De gevraagde gestanddoeningstermijn is 3 maanden.
101	Proces	II.1.4 Korte beschrijving	Wat heeft u aan marktverkenning en/of marktconsultatie gedaan ter voorbereiding op de publicatie van deze aanbesteding?	Er heeft geen marktverkenning plaatsgevonden. De gemeente heeft KBenP mede ingehuurd vanwege de marktkennis die deze organisatie heeft.
102	Proces	5.1 Gunningscriteria en beoordelingsmet hodie, p. 24 beoordelingscommissie	U schrijft over een beoordelingscommissie van 8 personen. We begrijpen dat u geen namen zult delen, dat lijkt ons ook niet relevant. Kunt u wel aangeven welke functies deze 8 personen hebben?	Inmiddels is duidelijk geworden dat de beoordelingscommissie door overmacht uit 6 deelnemers zal bestaan. Dit zullen informatieadviseurs, een adviseur dienstverlening, een informatiearchitect en senior gebruikers uit meerdere domeinen zijn.
103	Contract	Looptijd overeenkomst;	In dit lid spreekt u van een totale looptijd van 240 maanden = 20 jaar. In alle overige	Ja, dat is correct. De maximale contractduur is 10 jaar.

		II.2.7 Looptijd in maanden 240	documenten spreekt u van maximaal 10 jaar. Wij gaan ervan uit dat het 10 jaar is. Kunt u dit bevestigen?	
104	Proces	Zaakgericht archiveren; 1.3 Huidige situatie	U spreekt over zaakgericht archiveren. Onlosmakelijk is vernietigen van documenten een onderdeel van het archiveren van dossiers. Welke verwachtingen heeft u van het te selecteren zaaksysteem omtrent de verplichtingen tot vernietiging van documenten uit de te koppelen vakapplicaties?	Primair zal vernietiging uit vakapplicaties gaan plaatsvinden binnen de betreffende applicaties zelf, maar wij staan open voor andere mogelijkheden.
105	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 5.1 Gunningscriteria en beoordelingsmethode	U geeft aan: "De wensen kunt u zo beknopt / uitgebreid beantwoorden als u wilt.". Vervolgens stelt u een maximum van 2 A4. Dat komt paradoxaal over gezien wij 2 A4 niet voldoende achten voor een kwalitatieve beantwoording van uw vragen met subvragen. Idealiter zien wij dat u de verantwoordelijkheid voor een goede, afgewogen inschrijving geheel bij de leverancier legt, waarbij u afstapt van een maximaal aantal A4. Als u toch een maximum wilt hanteren, verzoeken wij u 3 A4 (excl. schermafbeeldingen) aan te houden.	Akkoord.
106	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 1.8 looptijd contract / Bijlage I Service Level Agreement Zaaksysteem /	Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA die voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht met de gebruikersvereniging om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer 50	Hier zal inhoudelijk op ingegaan worden bij NvI 2.

		Programma van Eisen - Algemene punten	verschillende versies een SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie na voorlopige gunning en eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de hoofdovereenkomst? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	
107	Inhoud	Bijlage F, 4	<p>Uw eis is binnen de context van de uitvraag van een SaaS-oplossing onvoldoende proportioneel, wanneer uw andere eisen in het kader van informatiebeveiliging in acht worden genomen. Onze oplossing is onderhevig aan onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wekelijkse kwetsbaarheidsscan - Jaarlijkse penetratietest - 2x Jaarlijkse informatiebeveiligingsaudit (ISO27001 en ISAE3000 gebaseerd) <p>Al deze activiteiten worden door onafhankelijke partijen uitgevoerd, waarbij bewijsvoering beschikbaar is in de vorm van een certificaat of TPM.</p> <p>Indien wij elke klant het recht verlenen om, aanvullend op onze generieke informatiebeveiligingsmaatregelen, eigen specifieke maatregelen zoals audits en pentests uit te laten voeren, wordt een onhoudbare situatie gecreëerd.</p> <p>Dat u hierbij bovendien insinueert dat onze</p>	<p>Het is niet onze bedoeling om een onhoudbare situatie te creëren. De opdrachtgever zal geen gebruik maken van dit recht zolang jaarlijks een assurance-verklaring wordt verstrekt waarop opdrachtgever kan steunen. Ook bij een groot beveiligingsincident/datalek zal opdrachtgever hiervan geen gebruik maken omdat terecht wordt gesteld dat controle-activiteiten door onafhankelijke partijen worden uitgevoerd. Opdrachtgever realiseert zich dat zich desondanks incidenten/datalekken voor kunnen doen.</p> <p>Van het recht kan, wat opdrachtgever betreft, alleen gebruik gemaakt worden indien, om wat voor reden dan ook, geen assurance-verklaring door de opdrachtnemer wordt verstrekt.</p> <p>Wij stellen voor om aan artikel 4 toe te voegen: "Opdrachtgever kan alleen van dit recht gebruik maken indien de verantwoording van de opdrachtnemer, middels een jaarlijkse assurance-verklaring, uitblijft."</p>

			<p>ondersteuning bij een dergelijke aanvullende audit/test zelfs meer dan één keer per jaar kan plaatsvinden en ten minste één keer per jaar kosteloos is, is volledig buitenproportioneel en reden voor onze organisatie om niet in te schrijven. De tijdsinvestering (of deze nu wel of niet wordt vergoed) staat hierbij niet in verhouding tot de scope van uw opdracht.</p> <p>Wij verzoeken u deze bezwaarlijke eis te schrappen, dan wel te herformuleren zodat er alleen sprake is van een recht op specifieke audit/pentest bij sprake van een groot informatiebeveiligingsincident, zoals een datalek wat te wijten valt aan leverancier.</p>	
108	Inhoud	Bijlage E, E77	Binnen ons zaaksysteem is het mogelijk om een export te maken van gebruikers met de rollen welke een gebruiker heeft en een export van gebruikers met de rechten welke een gebruiker heeft. Ons inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis, kunt u dat bevestigen?	Dit kunnen wij bevestigen, mits deze met de inhoudelijke export worden meegeleverd.
109	Inhoud	Bijlage E, W19	Is het de bedoeling dat zowel functioneel beheerders als proceseigenaren eindgebruikers gaan trainen?	Dat is correct.
110	Inhoud	Bijlage E, W19	Kunt u ook aangeven hoeveel KCC-medewerkers er binnen uw organisatie zijn?	14 collega's in dienst. 2 inhuurkrachten op flexibele basis
111	Inhoud	Bijlage E, W19	Wat zijn de werkzaamheden van een proceseigenaar? En hoeveel proceseigenaren	De werkzaamheden van een proceseigenaar zijn binnen gemeente Velsen niet centraal vastgelegd. Ook heeft niet elk proces binnen gemeente Velsen



			heeft u (of heeft u voor ogen) binnen de organisatie?	een proceseigenaar. Wij gebruiken hier de term proceseigenaar voor het omschrijven van een (door ons) te benoemen collega die de verschillende Teams binnen gemeente Velsen kan trainen. Deze collega kent de processen binnen het Team goed, maar zal ook geselecteerd worden op basis van motivatie en competenties, zoals het kunnen 'meenemen' van de medewerkers binnen het Team in het zaakgericht werken. Gemeente Velsen kent 17 Teams, verdeeld over 4 Domeinen. Wij verwachten dat er 15 à 20 personen op deze wijze getraind zullen moeten worden.
112	Inhoud	Bijlage E, E71	Staat u er voor open om de koppelspecificaties zoals uitgevraagd niet als harde eis aan te houden wanneer er betere, uitgebreidere integraties gerealiseerd kunnen worden via de API? We stellen voor om deze koppelingen bij gunning door te spreken en op basis van de functionele wensen de technische koppeling te bepalen. Is dat akkoord voor u?	Omdat nog niet voor alle koppelingen standaard API's beschikbaar zijn, zijn deze niet als eis opgenomen. Wat dat betreft kan Eis 71 gezien worden als minimale vereiste. Voor wat betreft het gebruik van API's juichen wij dit toe vanuit het gedachtegoed van Common Ground met die kanttekening dat het dan gaat om standaard API's en niet om door de leverancier zelf ontwikkelde API's. Dit gezegd hebbende zijn wij akkoord met uw voorstel.
113	Inhoud	Bijlage E, E65	Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de gemeente voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan uw eis? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Akkoord.
114	Inhoud	Bijlage E, E64	U eist hier 3 verschillende authenticatie protocollen, wat voor een leverancier lastig is te implementeren. Wij hebben het protocol SAML 2.0 geïmplementeerd, en dit wordt	Bij deze eis hoeft u inderdaad niet te voldoen aan alle 3 de protocollen maar aan in ieder geval één van de protocollen. Daarmee bevestigen we dat u voldoet aan de eis.

			gebruikt door al onze klanten. Daarnaast zijn wij op dit moment bezig met de implementatie van OAuth 2.0 in het systeem. Ons inziens voldoen wij op deze wijze aan de eis, kunt u dat bevestigen? Zo niet, welke knelpunten ziet u en wat is de functionele wens voor deze brede uitvraag?	
115	Inhoud	Bijlage E, E51	Zoals wij het begrijpen, wenst u een integratie met een BI-Tool voor het realiseren van managementrapportages. In het kader van een adequate informatiebeveiliging en ons behaalde ISO27001 certificaat, is het voor een SaaS-oplossing niet toegestaan om rechtstreeks toegang tot de database te verschaffen, maar om dit op basis van webservices te realiseren. Zo hebben wij op basis van onze API koppelingen gerealiseerd met o.a. PowerBI, Cognos en Tableau. Mogen wij aannemen dat dit is wat u wilt bereiken? Zo niet, welke bezwaren ziet u hier in?	Ja.
116	Inhoud	Bijlage E, E63	Onze oplossing maakt gebruik van SAML via de AD(FS) server van de opdrachtgever. Een voordeel hiervan is dat het authenticatieproces buiten de oplossing plaatsvindt en geheel door de opdrachtgever zelf is in te richten. Hier kunt u ook bepalen of mensen buiten het eigen netwerk dienen aan te melden door middel van two-factor authentication. Wij gaan er vanuit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Zo niet, kunt u een toelichting geven?	Dat is correct.

117	Inhoud	Bijlage E, E37	In het zaaksysteem is het mogelijk een klantcontact en/of terugbelverzoek aan te maken op basis van een contact (burger/bedrijf) of aan een zaak. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.	Dat is correct.
118	Inhoud	Bijlage E, E31	Uw eis vereist aanvullende aandacht, omdat een kaartlaag niet in een zaaksysteem wordt ontworpen en beheerd. Wel bevat een zaaksysteem geografische informatie die binnen een geo-viewer of andere applicatie van toegevoegde waarde is en er derhalve gemakkelijk dient te worden ontsloten. We hebben reeds overheidsorganisaties mogen ondersteunen met het ontsluiten van geografische zaakgegevens. In deze gevallen betekent dit dat het hierbij om coördinaten gaat. Wij denken dat het uw doel is om deze (zaak)locaties te ontsluiten, wat op deze wijze kan, zonder vormvereisten te stellen. Mogen wij ervan uitgaan dat het uitgangspunt van de gemeente is dat de uitwisseling en het gebruik van geografische informatie middels webservices mogelijk moet zijn? In dat geval stellen wij een meer open en gebruikelijke herformulering van Eis 31 voor: "De Oplossing biedt de mogelijkheid om via WMS/WFS kaartenlagen binnen de Oplossing te tonen en om zaken met geografische informatie en zaakattributen via	Akkoord.



			webservices aan te bieden aan andere systemen."	
119	Inhoud	Bijlage E, W6.B	Hoe ontvangt u deze signalering nu bij uw huidige oplossing? Heeft u nog specifieke wensen hoe u dergelijke signaleringen ontvangt?	<p>De huidige oplossing biedt geen ondersteuning voor het signaleren van referentiële integriteit. Voor signalering buiten de oplossing hebben wij geen specifieke wensen.</p> <p>Bij voorkeur is de signalering ook zichtbaar op een via de Oplossing gegenereerde vernietigingslijst.</p>
120	Inhoud	Bijlage E, E9	Wij hebben verschillende mogelijkheden voor het tonen en (extern) notificeren van medewerkers met betrekking tot wijzigingen in een zaak. Wijziging van behandelaar geeft niet per definitie automatisch een externe notificatie. Is het voor de gemeenten acceptabel om dit op basis van in te richten taken te realiseren?	Dit is acceptabel.
121	Inhoud	Bijlage E, E9	In ons zaakstelsel is signalering buiten de oplossing mogelijk bij registratie van een nieuwe zaak. Deze signalering is in te stellen op het niveau van een individuele gebruiker. We hechten waarde aan de zelfredzaamheid van de gebruiker, waarbij hij of zij zelf aan kan geven aan welke signalering behoefte is. Voor een gebruiker die iedere dag in de oplossing werkt, kunnen signaleringen buiten de oplossing als niet relevant en zelfs hinderlijk worden ervaren. In het gebruikersprofiel geeft de medewerker zelf aan bij welke diverse gebeurtenissen een signalering buiten de oplossing gewenst is.	Akkoord.

			<p>Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, wat zijn uw bezwaren?</p>	
122	Inhoud	Bijlage E, E7	<p>Wij hebben verschillende mogelijkheden voor het tonen en notificeren van medewerkers met betrekking tot wijzigingen in een zaak. Het afronden van een deelzaak geeft niet per definitie automatisch een notificatie. Is het voor de gemeente acceptabel om dit op basis van in te richten taken te realiseren?</p>	<p>Dit is acceptabel.</p>
123	Inhoud	Bijlage E, W2	<p>U geeft aan dat de gemeente Velsen gebruik maakt van meerdere formulieren binnen het Digitale Lokaal. Kunt u hier meer toelichting over geven? Hoe is dit nu bij u ingericht? Wat voor koppeling zou dit betekenen? Wij zien deze namelijk niet terugkomen op het prijzenblad. Wilt u de formulieren op deze manier blijven gebruiken of staat u ook open voor webformulieren die geïntegreerd zijn in het zaakstelsel?</p>	<p>Wij bouwen nu de formulieren in huidige zaakstelsel. Deze worden vervolgens via een link beschikbaar gesteld op de website van Velsen. Dit gaat dus niet via een koppeling.</p> <p>Wij zullen de huidige formulieren moeten converteren in de Oplossing.</p> <p>Wij wensen minimaal eenzelfde (soort) functionaliteit in de Oplossing zoals hierboven beschreven. Daarnaast zijn we erg geïnteresseerd in een functionaliteit waarbij de in de Oplossing opgestelde webformulieren een zaak kunnen starten in een vak applicatie.</p>
124	Inhoud	Bijlage E, p.1 Algemene punten	<p>Voor de volledigheid: als bewijsmiddel volstaat het om het meest recente DigiD-Assessment (TPM rapportage) van onze organisatie te overleggen?</p>	<p>Dat is correct.</p>
125	Uitvoering	Bijlage E, p.1 Algemene punten	<p>Omdat wij scrum werken en kort achter elkaar releasen, zou er erg weinig tijd zijn voor de ontwikkeling. Zoals de eis nu is omschreven, zou in de praktijk 'eerstvolgende release' zelfs kunnen</p>	<p>Akkoord.</p>

			betekenen dat er in een dag opgeleverd dient te worden. Om het werkbaar te houden verzoeken wij u om "eerstvolgende release" te vervangen door "binnen twee maanden".	
126	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Demonstraties	Welke functierollen zijn vertegenwoordigd in de beoordelingscommissie?	Zie beantwoording vraag 15.
127	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Demonstraties, p. 25	U geeft aan dat het demonstratiescript bij de uitnodiging voor de demonstratie wordt toegevoegd. Wij verzoeken u om het demonstratiescript zo snel mogelijk te uploaden naar TenderNed, zodat de verschillende demo teams zich tijdig kunnen voorbereiden.	Het demonstratiescript zal bij de publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen bekend worden gemaakt.
128	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 5.1 Gunningscriteria en beoordelingsmet hodie	U geeft aan dat printscreens zijn toegestaan. Dat is ook zeker van belang om een kwalitatief hoge inlevering te kunnen doen. Tegelijkertijd geeft u aan dat het document van de volledige inschrijving in zijn geheel geanonimiseerd dient te worden aangeboden. De printscreens van de software 'verraden' echter welke leverancier/welk softwarepakket het betreft. We willen u dan ook met klem vragen om de eis tot anonimisering achterwege te laten. Dit is voor ons van groot belang. Mocht de eis gehandhaafd blijven, dan is dat voor ons reden om onze inschrijving serieus te heroverwegen.	Akkoord.
129	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 5.1 Gunningscriteria	U geeft aan: "Het is voor inschrijvers niet toegestaan om naast de titel van de afbeelding begeleidende tekst toe te voegen	Akkoord.

		en beoordelingsmet hodie	aan de screenshots.". Kunt u aangeven wat hier uw motivatie voor is? In onze ervaring biedt een korte beschrijving van één regel veel duidelijkheid bij het bekijken van de afbeelding, en zorgt het voor een meer volledig beeld. Wij verzoeken u om een korte beschrijving van één regel per afbeelding toe te staan.	
130	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.2 Contractvoorwaarden social return	Voor deze opdracht geldt een social return verplichting van 5% van de totale opdrachtsom. Dit is een uitzonderlijk hoog percentage en niet in lijn met andere aanbestedingen. Wij verzoeken u het percentage te verlagen naar het meer marktconforme 2%.	Zie beantwoording vraag 8.
131	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.2 Contractvoorwaarden social return	Voor deze opdracht geldt een social return verplichting van 5% van de totale opdrachtsom. Mogen we ervan uitgaan dat u met de opdrachtsom bedoelt de "arbeidsgerelateerde" kosten en niet de licentiekosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Graag uw akkoord.	Zie beantwoording vraag 8, met de toevoeging dat u een evenredig deel van de SROI-invulling ook bij uw leveranciers kunt neerleggen. De verantwoordelijkheid ligt wel altijd bij de opdrachtnemer zelf.
132	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 3.2.3 Referenties	Voor kerncompetentie 2 kunnen we een referent aandragen waarbij de uitgevraagde koppelingen grotendeels overeenkomen. Het is niet realistisch dat uitgevraagde koppelingen 100% matchen en dat onze referent alle koppelingen heeft die de gemeente Velsen uitvraagt. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat we een referent	Niet akkoord. Indien er geen 100% match bestaat met de referent, vragen wij de Inschrijver om meerdere referenten aan te dragen zodat in totaal alle koppelingen aangetoond kunnen worden.

			aandragen waarbij de uitgevraagde koppelingen grotendeels overeenkomen?	
133	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 2.11 De verwerkersovereenkomst	U heeft een concept toegevoegd voor een verwerkersovereenkomst. Hoewel wij dit op prijs stellen, leert de ervaring dat aangeboden verwerkersovereenkomsten van gemeenten onvoldoende zijn toegespitst op een SaaS-oplossing binnen een keten. Vanaf 1 januari 2020 heeft de VNG het IBD-model van de verwerkersovereenkomst (versie 2.4.1) voor alle gemeenten verbindend gesteld. (Bron: https://vng.nl/nieuws/standaard-verwerkersovereenkomst-gemeenten-woordt-verbindend). Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk dit model te handhaven.	Akkoord.
134	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 2.1 Planning	Momenteel zijn er meerdere aanbestedingen, gericht op zaakgericht werken, in korte tijd gepubliceerd. De voorgenomen deadlines van de gemeente overlappen met de inleverdata van andere aanbestedingen. Dit kan als gevolg hebben dat leveranciers de vervelende keuze moeten maken tussen deze aanbestedingen en de uwe. We verzoeken u de data voor de uiteindelijke inschrijving te verzetten en hiermee met twee weken te verruimen. We adviseren u nadrukkelijk gehoor te geven aan dit verzoek omwille van het ontvangen van meerdere, maar vooral ook kwalitatieve inschrijvingen van de leveranciers.	Zie beantwoording vraag 4.

135	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 1.10 Gestanddoening	U stelt hier dat de Opdrachtgever kan verzoeken de termijn van de gestanddoening te verlengen. Wat verstaat u onder een redelijke periode?	6 maanden.
136	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 1.3 Huidige situatie	U geeft aan: "Wij verzoeken u rekening te houden met de visie bij het beantwoorden van de wensvragen in het programma van eisen. Dit interne document kunt u opvragen via TenderNed voor het opstellen van uw inschrijving." Begrijpen wij het goed dat u met "dit interne document" het Programma van Eisen bedoelt?	Nee, het betreft de Visie op zaakgericht werken.
137	Uitvoering	Aanbestedingsdocument - Demonstraties, p. 25	Wij stellen voor om de demonstratie te laten verzorgen door de personen in onze organisatie die normaal gesproken de demonstraties geven. Dat zijn stuk voor stuk collega's met eerdere consultancy ervaring, met veel kennis over ons systeem en de implementatie. Gaat u daarmee akkoord?	We vragen om een afvaardiging van medewerkers die bij de uitvoering van de opdracht betrokken zullen zijn. Zie pagina 25 van het aanbestedingsdocument.
138	Inhoud	GIBIT, artikel 9.2	Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale Acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze backupservices en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?	Zie beantwoording vraag 85.



139	PvEW	Wens 10	Er heeft een aanpassing van wens 10 plaatsgevonden.	<p>'De gemeente Velsen onderschrijft het belang van het goed kunnen terugvinden van alle gestructureerde en ongestructureerde informatie uit de Oplossing. Een eindgebruiker moet goed ondersteund worden in de manieren van zoeken, bijvoorbeeld met het gebruik van suggesties, fuzzy search, etc.</p> <p>A. Beschrijf de zoekfunctionaliteit van de Oplossing. B. Geef daarbij aan of het mogelijk is een zoekvraag op te slaan voor later gebruik en of filtering van de zoekresultaten mogelijk is. C. Geef daarbij aan of het mogelijk is om zoekresultaten te tonen uit bronnen buiten de Oplossing (legacy DMS, vakapplicaties). D. Beschrijf de diverse zoekingen en beschrijf de mogelijkheden van de Oplossing voor verfijning van de zoekresultaten.'</p>
**	**	**	**	**