



gemeente

Zoetermeer

**NOTA VAN INLICHTINGEN
EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING**

VTH SYSTEEM

Algemeen

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding "VTH systeem" ten behoeve van Gemeente Zoetermeer.

Indien in deze Nota van Inlichtingen wijzigingen, correcties dan wel aanvullende gegevens zijn opgenomen, zijn deze van toepassing op de levering en dienstverlening zoals deze in het beschrijvend document is beschreven. Daar waar bijlagen bij deze Nota van Inlichtingen eerder gepubliceerde/verstreckte documenten vervangen, prevaleren de bij de nota van Inlichtingen gevoegde documenten. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van het beschrijvend document met bijbehorende bijlagen.

Opmerkingen

Categorie	Wijziging
Beschrijvend document Paragraaf 4.2 Planning	Genoemde planning is gecorrigeerd en bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen. - Bijlage: aangepaste planning

Vragen en antwoorden

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Social Return, Inspanningswaardebepaling, programma van eisen, eis 3 concept overeenkomst artikel 14.1 en 14.2	Welke waarde wordt er gekoppeld aan de inspanning die Opdrachtnemer levert ten opzichte van de Social Return verplichting?	In bijgevoegde bijlage 'invulling SROI' treft u de (fictieve) waarde die gekoppeld is aan de invulling van Social Return on Investment. Daarnaast dient de ondernemer aan wie opdrachtgever voornemens is te gunnen binnen 7 dagen na opdrachtverstrekking in overleg te treden met de projectleider SROI.
2	Inhoud	Social Return, Sociale ondernemingen, programma van eisen, eis 3 concept overeenkomst artikel 14.1 en 14.2	Opdrachtnemer werkt samen met partners, sociale ondernemingen (officiële Social Enterprises). Dit zijn sociale ondernemingen die PSO30+ zijn gecertificeerd. Gaat Opdrachtgever er mee akkoord dat er invulling kan worden gegeven aan de Social Return verplichting door samen te werken met deze sociale ondernemingen?	Ja. In de huidige uitvoeringsregels (bouwblokkenmethode) is het mogelijk om de social return verplichting te voldoen door in te kopen bij sociale ondernemingen (of sociale werkplaatsen). De factuur die wordt betaald door de opdrachtnemer aan deze sociale ondernemingen dient als bewijsmateriaal voor de inkoop en dit bedrag kan vervolgens worden afgetrokken van de social return waarde waaraan de opdrachtnemer moet voldoen.

3	Inhoud	Social Return, opleidingen, programma van eisen, eis 3 concept overeenkomst artikel 14.1 en 14.2	Door het hooggeschoolde werk binnen een IT bedrijf is het realiseren van plaatsen voor de Social Return doelgroep niet altijd mogelijk. Opdrachtnemer zou daarom graag opleidingen geven, los van eventuele plaatsingen. De inzet van opleidingen vergroot immers de kansen op de arbeidsmarkt van mensen uit de Social Return doelgroep. Opdrachtnemer heeft dit al meerdere malen en naar tevredenheid van gemeenten uitgevoerd. Is het geven van opleidingen als invulling van Social Return toegestaan?	Opleidingskosten kunnen in overleg met de projectleider Social Return worden opgevoerd als social return activiteiten. Deze moeten echter wel ten goede komen aan medewerkers uit een kwetsbare doelgroep, zoals omschreven in de bouwblokken. Samen met de projectleider kan worden beoordeeld of dit bij de gemaakte opleidingskosten het geval is.
4	Inhoud	Social Return, buiten opdracht, programma van eisen, eis 3 concept overeenkomst artikel 14.1 en 14.2	In verband met het hooggeschoolde werk binnen de werkzaamheden van Opdrachtnemer is het niet altijd mogelijk om de Social Return invulling in relatie tot de opdracht vorm te geven. Staat Opdrachtgever toe dat de Social Return verplichting binnen de bredere bedrijfsvoering van Opdrachtnemer wordt ingevuld?	Het verband het met het voorwerp van de opdracht is een aanbestedingsrechtelijk vereiste. Dit houdt in dat hier niet zomaar van kan worden afgeweken. Er zijn veel verschillende manieren om social return in te vullen. Waaronder sociale inkoop (zie beantwoording hierboven) of het uitvoeren van maatschappelijke activiteiten. Bij deze invullingsmogelijkheden ligt het verband met het voorwerp van de opdracht meer op de achtergrond. De projectleider Social Return zal de opdrachtnemer zo goed mogelijk proberen te adviseren over de mogelijkheden en creatief mee te denken om de relatie tot de opdracht vorm te geven.

5	Inhoud	Beschrijvend document, Par. 5.10	In de een na laatste alinea in deze paragraaf verzoekt u Inschrijver, bij inzet van onderaannemers op wiens draagkracht geen beroep wordt gedaan, om de informatie van de onderaannemer in de afdelingen A en B van deel II en deel III van het UEA op te nemen. Hiervoor is geen mogelijkheid in het UEA anders dan dat onderaannemers zelf een UEA invullen. Kunt u aangeven of dit inderdaad de bedoeling is of dat Inschrijver in dit geval kan volstaan met vermelding van de naam van de onderaannemer en welk gedeelte Inschrijver voornemens is om in onderaanneming te geven bij Deel II D?	Inschrijver volstaat met vermelding van de naam van onderaannemer en aan te geven welk onderdeel van de opdracht bij onderaannemer wordt belegd.
6	Inhoud	Beschrijvend document, Par. 5.10	De laatste zin op pagina 18 van het Beschrijvend document is niet compleet. Kunt u aangeven wat de juiste inhoud van deze zin dient te zijn?	Dit is een fout in het Beschrijvend document. De tekst "De Inschrijver -in het geval zij de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding is- dient op de datum voor het indienen van bewijsmiddelen de volgende documenten te overleggen:" op bladzijde 18 geldt niet. Er hoeven voor een onderaannemer waar geen beroep op de draagkracht wordt gedaan geen bewijsmiddelen worden aangeleverd.
7	Inhoud	Bijlage 4, E192	Is de uitvraag van de Esri-licenties onderdeel van deze opdracht? Zo ja, hoeveel licenties vraagt u uit?	Esri-licenties zijn geen onderdeel van deze aanbesteding.
8	Inhoud	Bijlage 4, E184	Het creëren van managementrapportages vraagt om specifieke expertise. We leveren een aantal veelvoorkomende standaardrapportages mee in onze oplossing. De overige managementrapportages kunt u met uw BI-tool samenstellen. Wilt u de eis aanpassen naar 'via de Oplossing creëren?'	Gegeven de aanwezigheid van BI-tooling bij de gemeente kan een oplossing waarbij met deze BI-tools gebruik gemaakt kan worden van de data in de applicatie opgevat worden als een invulling van E184.
9	Inhoud	Bijlage 4, E181	Aanpassingen aan de API of gegevensexport voeren we door als onderdeel van het onderhoud van de oplossing. Draagt u uw eigen kosten voor het inlezen van data na een wijziging?	De gemeente draagt de eigen kosten voor het inlezen na een wijziging.

10	Inhoud	Bijlage 4, E181	Naar welke specifieke specificaties verwijst u?	Zoetermeer geeft aan welke gegevens uit uw Oplossing nodig zijn voor b.v. het maken een eigen dashboard of verwerking in ons datawarehouse.
11	Inhoud	Bijlage 4, E180	Onze oplossing bevat rapportages en eventueel dashboards die u binnen de oplossing kunt inzien. Hiernaast exporteren we alle data naar het datawarehouse zodat u eigen dashboards in uw BI-oplossing samen kan stellen. Voldoet de Opdrachtgever hiermee aan uw eis?	Hiermee wordt voldaan aan de eis.
12	Inhoud	Bijlage 4, E177	Aan de verversingsfrequentie van het datawarehouse zijn kosten verbonden indien u vaker dan 3x daags de data wilt laten verversen. Wilt u de eis maximeren op het aantal verversingen per dag zodat Opdrachtgevers hun meerkosten onder objectieve en transparante voorwaarden in kunnen prijzen?	De formulering van deze eis wordt niet aangepast.
13	Inhoud	Bijlage 4, E164	Wat verstaat u functioneel onder de reconstructie van relaties tussen zaakdossiers en informatieobjecten na uitschakeling van de oplossing?	Bij het uitzetten van een systeem wil de gemeente de informatie veilig stellen middels een export. Deze export moet ook de genoemde relaties bevatten.
14	Inhoud	Bijlage 4, E162	In de praktijk doen zich regelmatig uitdagingen voor die bij de vaststelling van een standaard niet zijn voorzien. Bent u bereid om de termijn voor het gebruik van een aangepaste standaard af te laten hangen van de inzetbaarheid in de dagelijkse praktijk?	De leverancier heeft een inspanningsverplichting om binnen een redelijke termijn te voldoen aan belangrijke standaarden. Wij verwachten van de leverancier dat hij in de koplopers groep zit wat betreft deze standaard.
15	Inhoud	Bijlage 4, E158	Uw documenten staan opgeslagen in het zaakstelsel/DMS. De koppelstandaard bevat geen functionaliteit om op basis van fulltext search documenten te doorzoeken. Deze eis is daarom strijdig met de uitgevraagde koppelingen. Wilt u eis 158 daarom laten vervallen?	De gemeente is eens met opmerking van opdrachtnemer. Deze eis kan vervallen.

16	Inhoud	Bijlage 4, E155	Als Opdrachtnemer gebruiken we een gestandaardiseerde e-learning waarin u op basis van onderwerpen zelf de voor u belangrijke onderdelen van de applicatie leert kennen. Voldoet Opdrachtnemer hiermee aan de uitvraag of wilt u een specifiekere training? Voor welke gebruikers/taken wenst u een specifieke training?	E-learning voldoet voor het onderdeel gebruikersinstructie als er voor de gebruikers groepen Informatiebeheer, Omgevingsbalie, vergunningverleners WABO, vergunningverleners APV, Toezicht, Bezwaar en beroep, Handhaving, Advies SO en Financiën trainingen beschikbaar gemaakt kunnen worden.
17	Inhoud	Bijlage 4, E153	Als moderne leverancier werken we op basis van Agile Releases waarbij we iedere twee weken een sprint doorlopen. Per sprint leveren we voorafgaand aan de uitrol globale releasenotes op. Bij de afronding van de sprint is pas in detail bekend wat er daadwerkelijk succesvol is getest en opgeleverd. Op de roadmap en in de maandelijkse sessies bieden we u inzicht in de ontwikkelplanning. We vragen u met klem om de gehanteerde termijnen in uw vraagstelling aan te passen naar 2 weken, met een oplevering van de gedetailleerde releasenotes voorafgaand aan de uitrol van de software. De door u gehanteerde termijn van een week bij hotfixes kan ernstige functionele belemmeringen opleveren. Het opheffen van zo'n belemmering of een privacy/security issue kan de reden van een hotfix zijn. In het geval van een hotfix, kan de uitlevering op kortere termijn plaatsvinden. Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente gaat akkoord met de aanpassing naar 2 weken.
18	Inhoud	Bijlage 4, E146	Voor hoeveel eindgebruikers wenst u training op locatie af te nemen?	De gemeente verwacht voor 100 medewerkers begeleide trainingen af te nemen. Deze kunnen deels ook op afstand of hybride uitgevoerd worden.

19	Inhoud	Bijlage 4, E146	Voor hoeveel beheerders wenst u e-learning te doorlopen?	Op dit moment zijn er 3 beheerders voor het VTH systeem. Zij dienen primair in een begeleide training opgeleid te worden.
20	Inhoud	Bijlage 4, E146	Voor hoeveel eindgebruikers wenst u e-learning te doorlopen?	De gemeente beschouwd e-learning als een aanvullend middel voor training van reeds opgeleide medewerkers, nieuwe medewerkers of medewerkers die anders ingezet gaan worden.
21	Inhoud	Bijlage 4, E145	De snelheid voor het weergeven van gegevens is mede afhankelijk van externe factoren waar een leverancier geen invloed op heeft zoals de snelheid van de internetverbinding, snelheid van het gemeentelijke geomagazijn etc. Bent u bereid om de eis aan te passen naar 'Dit houdt in de dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen binnen een redelijke termijn in de oplossing worden getoond waarbij een termijn van 3 seconden als uiterlijke richtlijn geldt'	Aan de eis voegen we de kwalificatie toe "voor zover de snelheid niet begrensd wordt door componenten die niet door de leverancier te beïnvloeden zijn"
22	Inhoud	Bijlage 4, E142	Een VTH-pakket bevat veel informatie en is daarom in mindere mate geschikt om volledig op een tablet wilt u deze eis beperken tot het gebruik van de oplossing op een tablet voor toezichtfunctionaliteit?	Het gebruik van tablets en andere mobiele apparaten kan beperkt blijven tot de ondersteuning van de toezichtfunctie.
23	Inhoud	Bijlage 4, E142	Een VTH-pakket bevat veel informatie en is daarom in mindere mate geschikt om volledig op een tablet of smartphone gebruikt te worden. Wilt u de functionaliteit voor een smartphone laten vervallen?	Omdat er in de praktijk geen gebruik gemaakt gaat worden van smartphones komt de bruikbaarheid op smartphones als eis te vervallen.
24	Inhoud	Bijlage 4, E135	Vraagt u om de StUF-FIN Betalen en Invorderen koppeling met Key2financien zodat u leges automatisch inboekt?	Dat is een koppeling waarmee eis E134 voor deze systeemkoppeling wordt ingevuld.

25	Inhoud	Bijlage 4, E135	Wilt u de koppeling met Zynyo omzetten naar een wens ipv als een knock-out eis?	Deze vraag heeft betrekking op E134. Dit onderdeel van eis E134 wordt omgezet naar "- Koppeling met een dienst voor ondertekening van documenten" Voor een toelichting op de aangeboden functionaliteit kan een bijlage "Ondertekening van documenten" aan de aanbieding kan worden toegevoegd.
26	Inhoud	Bijlage 4, E135	Voor hoeveel medewerkers moet de leverancier een licentie voor digitale handtekeningen meeleveren als u een alternatief voor Zynyo accepteert?	Deze vraag heeft betrekking op E134. We verwachten circa 25 gebruikers voor de betreffende toepassing van ondertekening.
27	Inhoud	Bijlage 4, E135	Mag de leverancier een alternatieve leverancier voor gecertificeerde digitale handtekeningen aanbieden?	Zie het antwoord op vraag 25.
28	Inhoud	Bijlage 4, E135	Mag de leverancier aan Adeptia koppelen op basis van StUF-BG 03.10?	Deze vraag heeft betrekking op E134. Ja, dit kan op basis van StUF-BG 03.10
29	Inhoud	Bijlage 4, E135	Leverancier biedt een rechtstreekse eDienst aan voor het indienen van aanvragen. Mag de leverancier dit aanbieden als alternatief voor het doorgeven van uw huidige aanvraagformulieren omdat een koppeling tussen twee systemen altijd beperkingen kent?	Deze vraag heeft betrekking op E134. Ja, dit kunt u aanbieden. Echter willen we ook weten of formulieren uit ons zaakstelsel Rx.Enterprise (SaaS) kunnen gebruiken voor het doorgeven van inhoud van (APV-)aanvraagformulieren van burgers en bedrijven aan uw oplossing
30	Inhoud	Bijlage 4, E135	Vraagt u de koppeling met basisregistratie BRK uit op basis van PDOK?	Deze vraag heeft betrekking op E134. Dit is een mogelijke invulling van de gewenste koppeling.
31	Inhoud	Bijlage 4, E134	Vraagt u een koppeling met uw zaakstelsel uit op basis van STUF-ZDS 1.1/1.2?	Deze vraag heeft betrekking op E134. Dit kan ingevuld worden met een koppeling op basis van STUF-ZDS 1.1 of 1.2.
32	Inhoud	Bijlage 5, D2, migratie	Uw vraag over migratie heeft 5 deelvragen. Bent u bereid voor beantwoording daarvan het aantal pagina's te verhogen naar A4, exclusief screenshots?	De limiet op het aantal te gebruiken pagina's bij D1 en D2 komt te vervallen.

33	Inhoud	Bijlage 5, D1, plan van aanpak	Bent u bereid voor de uitwerking van het plan van aanpak het aantal pagina's te verhogen naar 12, exclusief voorblad en inhoudsopgave?	De limiet op het aantal te gebruiken pagina's bij D1 en D2 komt te vervallen.
34	Inhoud	Planning	Gezien de (zomer)vakantieperiode en vakantie van betrokkenen voor het schrijven van de stukken van deze aanbesteding, willen we u vragen of het mogelijk is de deadline voor inschrijving te verruimen naar 7 juli a.s.?	Mede gezien de impact die de stemming over het Koninklijk Besluit voor de invoering van de Omgevingswet in de Eerste kamer op 28 juni kan hebben op de planning van de implementatie verlengt de gemeente de inschrijftermijn verlengt de gemeente de inschrijftermijn tot 4 juli 2022 12:00 uur. De planning wordt in de publicatie aangepast. Zie bijlage voor de aangepaste planning.
35	Inhoud	Bijlage 5, D1 implementatie en migratie	U geeft aan bij uw beoordeling van dit onderdeel dat om Uitmuntend te scoren, u als volgt beoordeelt: De gegeven informatie voldoet ruimschoots aan het gestelde in het gunningscriterium. De antwoorden zijn relevant, concreet en toepasbaar, dragen bij aan de doelstelling van de opdracht en bevatten bruikbare extra's. Dat wil zeggen dat de beantwoording de verwachtingen van de gemeente overtreft. Kunt u dit meer concretiseren en toelichten waar u de nadruk op legt, welke onderdelen u in ieder geval wilt terugzien in dit plan?	In de vraag staat: Geef uw visie op de planning van de implementatie van uw oplossing, met doorlooptijden en benodigde capaciteit van de gemeente en de leverancier. De gemeente wil graag zien dat de leverancier een realistische inschatting van het traject heeft en zekerheden kan bieden ten aanzien van inspanning en resultaat. Toezeggingen ten aanzien van de inzet van deskundige medewerkers worden gewaardeerd.
36	Inhoud	2e vragenronde voor verduidelijkingsvragen	Bent u bereid nog een 2e vragenronde in te lassen voor het stellen van verduidelijkingsvragen n.a.v. Nvl1?	Door de aangepaste planning is het mogelijk om vragen nog tot 15 juni 2022 in te dienen. Zie bijlage voor de aangepaste planning.

37	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 17.4	<p>In artikel 17.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met (aanpassingen op) onze standaard programmatuur (zie artikel 1.22 GIBIT 2020), waarover wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen, is het niet mogelijk om deze intellectuele eigendomsrechten over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan de door ons gehanteerde licentiestructuur. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Niet akkoord. Als er maatwerk gevraagd en geleverd wordt, is artikel 17.4 GIBIT van toepassing. In deze uitvraag wordt standaard programmatuur gevraagd. Als de leverancier geen maatwerk voorziet en alles wat hij bouwt standaard programmatuur wordt zal er wellicht alleen sprake zijn van gevraagde aanpassingen van de standaard programmatuur en niet van maatwerk.</p>
38	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.5	<p>Bent u bereid artikel 13.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.</p>	<p>Niet akkoord. Van onbeperkte aansprakelijkheid is geen sprake, waardoor de bepaling proportioneel is. De aansprakelijkheid is beperkt en is bovendien gemaximeerd tot een bedrag dat in relatie staat tot de contractwaarde en wordt deze beperkt door de bepalingen van boek 6 titel 1 afdeling 10 Burgerlijk Wetboek.</p>
39	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.4	<p>Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwarings.</p>	<p>Niet akkoord. Boetes hebben een punitief karakter en kunnen apart van een schadevergoeding door aansprakelijkheid opgelegd worden.</p>

40	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.4	<p>Bent u bereid verschillende caps op te nemen van:</p> <ul style="list-style-type: none">- per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen;- per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding;- met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. <p>In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt.</p>	<p>Niet akkoord. Er zijn passende caps opgenomen in artikel 13 GIBIT.</p>
----	-----------	--------------------------	---	---

41	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.1	<p>Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt, limitatief te definiëren:</p> <ul style="list-style-type: none">a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestandenb) schade aan andere eigendommen;c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derdene) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.	<p>Niet akkoord. In de GIBIT wordt, net als in de wetgeving, geen onderscheid gemaakt tussen direct en indirecte schade. Zoals beschreven in antwoord op vraag 38, zal de redelijkheid van de schade als gevolg van aansprakelijkheid mede bepaald worden door de bepalingen van boek 6 titel 1 afdeling 10 Burgerlijk Wetboek.</p>
----	-----------	--------------------------	---	---

42	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13	<p>In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tien maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar.</p> <p>Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000,-- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000,--per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar.</p> <p>Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel.</p> <p>Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag.</p> <p>Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door saas dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de</p>	<p>Niet akkoord. Van de Leverancier mag verwacht worden dat hij adequaat verzekerd is en zijn bedrijfsvoering zodanig is dat een incident niet tot disproportioneel grote schade voor (een groot deel van of al) zijn klanten zal leiden. Daarnaast kan Opdrachtgever schade claimen indien zij daar zelf niet debet aan is en de schade in causaal verband staat tot de tekortkoming van Leverancier.</p>
----	-----------	------------------------	---	--

			<p>mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een jaarvergoeding van € 50.000,-- hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde over een periode van 4 jaar slechts 2 miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren.</p> <p>Kortom, met het hanteren van deze aansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4 en, 13.5 aan te passen.</p>	
--	--	--	--	--

43	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 10.1	<p>Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om de uitvraag van garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden. - Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht - Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt. 	<p>Niet akkoord. Opdrachtgever vraagt juist dat de Leverancier kan garanderen dat hij levert wat uitgevraagd is.</p>
44	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 8.10	<p>Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om de uitvraag van garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden. - Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht - Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt. 	<p>zie antwoord op vraag 43.</p>

45	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 7.10	<p>Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?</p>	<p>Niet akkoord. Dit artikel ziet op de mogelijke situatie dat, door vertragingen of tekortschieten aan de zijde van Leverancier, een ingebruikname noodzakelijk is omdat er anders geen ICT beschikbaar is voor Opdrachtgever.</p>
----	-----------	--------------------------	--	---

46	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 7.5	De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord. Wanneer de <u>kernaspecten</u> van de ICT-prestatie, ook na de twee herstelkans, niet goed zijn dan ligt ontbinding voor de hand en is daarmee proportioneel.
47	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 4.2	Ad ii) U weet dat in sommige gevallen de specificaties rondom gewijzigde wet- en regelgeving laat wordt vrijgegeven, waarna er vervolgens een extreem korte termijn is om deze aanpassingen aan te brengen en vrij te geven. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?	Niet akkoord. Nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving vergen een lange proceduretijd, zodat er voldoende voorbereidingstijd is om in te spelen op de nieuwe situatie. Daarnaast wordt in de regel een overgangstermijn opgenomen, waarmee tijd voor aanpassingen op de nieuwe wet- en regelgeving wordt geboden.
48	Juridisch	Bijlage 7 Conceptovereenkomst, artikel 19.6	Kunt u bevestigen dat genoemde vrijwaring onder de beperking van aansprakelijkheid conform artikel 13.4 van de GIBIT valt?	Nee, zie antwoord op vraag 39

49	Juridisch	Bijlage 7 Conceptovereenkomst, artikel 12.7	<p>Dit artikel bepaalt kort gezegd dat leverancier nooit mag opschorten, terwijl het de opschortingsrechten van de aanbestedende dienst intact laat. Dit beperkt leverancier in haar wettelijke rechten. De wet bepaalt immers, dat beide partijen (onder voorwaarden) mogen opschorten, wanneer de andere partij niet nakomt. Deze scheve verhouding is niet te rechtvaardigen door te verwijzen naar het grote belang van de aanbestedende dienst bij continuïteit. Leverancier heeft er immers eveneens groot belang bij dat zij kan rekenen op tijdige en volledige betaling. Voor een leverancier is het dramatisch (voor onder ander de cash flow) en potentieel continuïteitsbedreigend indien de situatie zich voordoet, dat zij én niet betaald krijgt én moet (door)leveren, e.e.a. bijvoorbeeld in afwachting van de uitkomst van een rechtszaak die jaren kan duren. Bovendien bevoordeelt het artikel grote leveranciers, omdat grote leveranciers de gevolgen van zo'n situatie beter kunnen opvangen dan kleinere leveranciers (met een kleinere cashflow).</p> <p>Het is disproportioneel om te bedingen dat een leverancier nooit zal mogen opschorten, zelfs niet indien de prestatie geheel conform de overeenkomst is geleverd maar er toch niet (tijdig) wordt betaald, zoals de huidige tekst lijkt te suggereren: "overschrijding van een betalingstermijn [...] geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten". Ook mogen de rechtsmiddelen die leverancier ter beschikking staan bij een betalingsachterstand niet</p>	Akkoord. Dit artikellid wordt geschrapt. Overigens kan de gemeente op grond van het Burgerlijk Wetboek passende maatregelen nemen in geval van wanprestatie.
----	-----------	---	--	--

			<p>afhankelijk zijn van een eigen, subjectieve beoordeling van “deugdelijkheid” van geleverde prestaties of de “juistheid” van een ontvangen factuur door de aanbestedende dienst zelf.</p> <p>Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om voornoemde bezwaren weg te nemen, door: (a) te bepalen dat het opschortingsrecht van de aanbestedende dienst uitsluitend ontstaat indien en er sprake is van een majeure onjuistheid resp. ondeugdelijkheid, die bovendien in rechte is komen vast te staan; en (b) leverancier in alle overige gevallen zal mogen opschorten bij overschrijding van de betalingstermijn of niet-betaling door opdrachtgever.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	
--	--	--	---	--

50	Juridisch	Bijlage 7 Conceptovereenkomst, artikel 12.2	Inschrijver veronderstelt dat u ook tijdens de implementatie periode verzekerd wilt zijn van (security-)updates en upgrades en nieuwe versies. Om dat te realiseren gaat de onderhoudsperiode en -vergoeding in nadat u toegang heeft gekregen tot de omgeving. Klopt onze veronderstelling en gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. In artikel 12.2 staat dat de abonnementskosten pas na integrale acceptatie ingaan. De gemeente gaat ervan uit dat tijdens de implementatiefase de actuele (security-) updates en upgrades worden toegepast.
51	Juridisch	Bijlage 7 Conceptovereenkomst, artikel 12.1	Lijkt mij acceptabel: normaliter stellen we onderstaand facturatieschema voor. De 30% na acceptatie mag in ieder geval nooit hoger worden, geen aanvullende vraag. - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name..	Er is geen sprake van een vraag. Facturatieschema blijft gehandhaafd.
52	Juridisch	Bijlage 7 Conceptovereenkomst, artikel 11.7	Dit betekent dat indexering pas is toegestaan na afloop van de initiële looptijd van 4 jaar. Opdrachtnemer acht een periode van 4 jaar waarin niet geïndexeerd mag worden disproportioneel lang aangezien er gedurende die looptijd inflatie en andere prijsfluctuaties zullen plaatsvinden, waarvan de impact nu nog niet goed valt in te schatten. Met automatische indexatie zorgen we ervoor dat de door opdrachtnemer gehanteerde tarieven ten opzichte van het algemene prijspeil gelijk blijven, zodat ook de winstmarges van opdrachtnemer gelijk zullen blijven. Ons voorstel is om de prijzen jaarlijks met ingang van 1 januari 2024 te indexeren. Gaat u hiermee akkoord?	Deels akkoord. De gemeente staat indexering toe na één jaar vanaf acceptatie.

53	Juridisch	Bijlage 7 Conceptovereenkomst, artikel 11.3	Kunt u het betreffende percentage aangeven?	In artikel 11.3 is geen sprake van een percentage.
54	Juridisch	Bijlage 7 Conceptovereenkomst, artikel 4.3	Gezien de lengte van de maximale looptijd van acht (8) jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 4.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn." Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente heeft geen bezwaar tegen het wederkerig maken van de bepaling met betrekking tot de verlengingsoptie in art 4.3.
55	Inhoud	Bijlage 6. Prijzenblad	Onderaan uw prijzenblad staan de velden leverancier en datum Moeten inschrijvers dit prijzenblad getekend indienen bij inschrijving of is invullen van de gegevens hier voldoende?	Het is niet noodzakelijk om het prijzenblad apart te ondertekenen. Invullen van de gegevens is hierbij voldoende.
56	Inhoud	Bijlage 4, ondertekening	U vraagt om bij inschrijving bijlage 4 te ondertekenen. Levert u een aangepaste versie, wanneer n.a.v. Nvl eisen wijzigen?	De gemeente levert een aangepaste versie in de tweede Nota van Inlichtingen.
57	Inhoud	Bijlage 4, E152	Kunt u bevestigen dat de KPI rapportage een periode van 1 kwartaal betreft?	Nee, de rapportage is een maandelijksse rapportage.

58	Inhoud	Bijlage 4, E152	<p>Het doel van Leverancier is om elk incident zo spoedig mogelijk af te handelen. Dit betekent in de praktijk dat een urgent incident zo snel mogelijk wordt opgepakt en afgehandeld. De genoemde oplostijden zijn daarmee maximale tijden. Omdat er uitzonderingssituaties kunnen optreden waarbij een complex vraagstuk niet altijd binnen de gestelde oplostijden kan worden beantwoord, hanteert Leverancier een prestatienorm van 95%. In die complexe gevallen zal er overleg worden geïnitieerd vanuit Leverancier om, waar nodig gezamenlijk, te werken aan een oplossing. Bent u bereidt om uw prestatienorm van 98% te wijzigen naar 95%?</p>	<p>De gevraagde prestatienorm wordt niet gewijzigd. In de SLA kan worden vastgelegd in welke uitzonderingssituaties complexe vraagstukken na onderling overleg niet in de berekening mee worden genomen.</p>
----	--------	-----------------	--	--

59	Inhoud	Bijlage 4, E152	<p>Inschrijver maakt onderscheid tussen reactietijden en oplostijden voor incidenten in de SaaS-omgeving (bijvoorbeeld verbindingsproblemen of een server die niet reageert) en incidenten met betrekking tot de software (bijvoorbeeld een niet goed werkende selectie van gegevens of een mogelijke programmafout). Hierbij is het uitgangspunt dat storingen in de SaaS-omgeving sneller opgelost worden dan storingen in de software. Inschrijver hanteert de volgende kpi's:</p> <p>Reactietijden beschikbaarheid SaaS-dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 < 0,5 werkuur 2 < 2 werkuur 3 < 4 werkuur 4 < 8 werkuur <p>Reactietijden functionele incidenten (software):</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 < 0,5 werkuur 2 < 4 werkuur 3 < 9 werkuur 4 < 9 werkuur <p>Oplostijden beschikbaarheid SaaS-dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 < 4 werkuur 2 < 8 werkuur 3 < 16 werkuur 4 < 32 werkuur <p>Oplostijden functionele incidenten (software)::</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 1 tot 5 werkdagen 2 1 tot 10 werkdagen 3 1 tot 30 werkdagen 4 1 tot 30 werkdagen <p>Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>	<p>E152 heeft betrekking op de beschikbaarheid van de SaaS-dienstverlening en niet op het verhelpen van functionele problemen in de applicatiesoftware.</p>
----	--------	-----------------	---	---

60	Inhoud	Bijlage 4, E152	<p>Wilt u voor het bepalen van de prioriteit de tekst aanpassen door deze: Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan, Opdrachtnemer toetst deze. De prioriteit wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking. Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>	<p>In de SLA wordt de procedure voor wijzigen van de prioriteit van incidenten vastgelegd, met het uitgangspunt dat dat de leverancier de prioriteit niet zonder toestemming van de gemeente kan verlagen.</p>
61	Inhoud	Bijlage 4, E121, BIO	<p>Het is gebruikelijk om specifieke leveranciereisen te benoemen in aanbestedingen, daar de leverancier niet kan voldoen aan de volledige BIO. Die is in zijn volledigheid bedoeld voor overheidsinstanties, in dit geval Zoetermeer. Graag verneemt leverancier de specifieke eisen uit de BIO waar leverancier aan dient te voldoen.</p>	<p>Terecht wordt hier opgemerkt dat de BIO een relevante normering voor de gemeente is. Van de leverancier wordt gevraagd dat verplichtingen die logischerwijze naar hem worden gedelegeerd worden geborgd. Het gaat daarbij om de verantwoordelijkheden die in de BIO bij de dienstenleverancier belegd worden voor zover die voor de aangeboden dienstverlening van toepassing zijn.</p>
62	Inhoud	Technische specificaties, eis 192	<p>"Wat bedoelt u met datalevering. Is dat de in vraag 178 genoemde full load? Moeten alle velden in dit formaat geleverd worden? Zo niet welke velden? Er worden voorbeelden van open formaten genoemd. Zijn alle open formaten toegestaan? Wat bedoelt u met het woordje en in ""via ESRI- en open formaten"". Moet de export zowel ESRI-formaten als open formaten ondersteunen of is één formaat voldoende?""</p>	<p>E192 heeft specifiek betrekking op de uitvoer van GIS-data, die we met ARC-GIS verwerken. Uitvoer in een ESRI of open formaat dat daarin verwerkt kan worden volstaat.</p>

63	Inhoud	Technische specificaties, eis 181	"Aanpassingen aan de applicatie leiden tot kosteloze wijzigingen aan de API of gegevensexport." Wat bedoelt u hiermee? Welke partij moet kosteloos wijzigingen doorvoeren, en welke API moet gewijzigd worden? Kun u dit verduidelijken met een voorbeeld?	Als in de applicatie door een functionele wijziging nieuwe datavelden toegevoegd worden of bestaande gewijzigd, moet in diezelfde wijziging ook een aanpassing van de daarmee corresponderende API calls en data export gedaan worden, zodat de nieuwe data ook via de API gelezen kan worden of via de dataexport in de BI oplossing beschikbaar komt.
64	Inhoud	Technische specificaties, eis 181	""Op basis van specificaties van de gemeente Zoetermeer "" Welke specificaties bedoelt u? "" Verandert de SaaS-leverancier iets aan de software dan kan dit de communicatie met de ETL- en BI-tools verstoren."" Is het wat u betreft akkoord dat we dit oplossen met versienummering? zodat er in een bestaande versie van de export geen wijzigingen in de velden komen en u over kunt op een nieuwe versie wanneer u dat wilt?	Zoetermeer geeft aan welke gegevens uit uw Oplossing nodig zijn voor b.v. een eigen dashboard of verwerking in ons datawarehouse. Het aanbieden van een aangepast koppelvlak via versienummering is prima, als maar duidelijk is welke versie met welke wijzigingen wordt aangeboden.
65	Inhoud	Technische specificaties, eis 178	"Onze export bestaat uit een startexport (full load) waarna iedere dag delta's met de wijzigingen volgen. Het is denkbaar dat we periodiek de startexport gaan leveren, maar iedere dag zou een enorme belasting voor alle systemen betekenen. Is het wat u betreft akkoord dat de full loads minder frequent beschikbaar komen (bv wekelijks) dan de delta's? Is het wat u betreft akkoord dat er een beperkte full load komt (bijvoorbeeld alleen zaken die de laatste x jaren zijn gestart of gewijzigd, dus zonder historische data)?"	Beantwoording van deze vraag volgt nog.

66	Inhoud	Technische specificaties, eis 159	<p>"Leverancier levert een VTH-oplossing, gebaseerd op de principes van Common Ground en de ZGW-API standaard. Documenten worden binnen de oplossing opgeslagen in een documentregistratiecomponent (DRC). Wanneer een zaak wordt afgehandeld in de oplossing worden de documenten via het zaak- en documentservices koppelvlak eenmalig overgedragen aan het zaakstelsel en daar opgeslagen en gearhiveerd. Om de documenten binnen de oplossing te kunnen blijven raadplegen, dienen deze te blijven bestaan in de DRC van de aangeboden oplossing. Wanneer het zaakstelsel ook gebruik zal maken van de ZGW-API standaard, worden documenten eenmalig opgeslagen in het DRC van de leverancier of die van de leverancier van uw zaakstelsel.</p> <p>Bent u bereid, gelet op de werking van de verschillende standaarden, deze eis te laten vallen?"</p>	<p>De gemeente beoordeelt de voorgestelde werkwijze als een volwaardige vervanging van hetgeen in deze eis gevraagd wordt, mits er een mogelijkheid geboden wordt om bij vernietiging in het zaakstelsel met dezelfde selectie ook de documenten in het DRC van het VTH-systeem te verwijderen.</p>
67	Inhoud	Technische specificaties, eis 156	<p>De oplossing beschikt over de mogelijkheid om te zoeken binnen alle zaken, documenten in de oplossing. Bijvoorbeeld op basis van locatie, naam, zaaknummer etc. Voldoet leverancier hiermee aan de eis? Zo nee waarom niet, en kunt u toelichten wat u verstaat onder 'Integraal'?</p>	<p>Met deze toelichting voldoet de leverancier aan de eis. Met integraal wordt de oplossing als geheel bedoeld.</p>

68	Inhoud	Technische specificaties, eis 140	Leverancier biedt een oplossing waarbij in een raadpleegbare audit-trail alle aanmaak-, wijzig- en verwijder-activiteiten van gebruikers worden gelogd. Uitzonderingen, errors en security worden via uitgebreide logging en monitoring door leverancier bijgehouden en gebruikt voor (probleem)analyse. Deze logging is vanwege performance-redenen niet vanuit de applicatie beschikbaar. N.a.v. een gemeld issue kan relevante logging beschikbaar worden gesteld aan opdrachtgever voor eigen analyse. Daarnaast wordt door leverancier gewerkt aan een SIEM oplossing op de logging- en monitoringsfaciliteiten om klanten via relevante en overzichtelijke rapportages inzicht te geven. Voldoet leverancier hiermee aan het gestelde?	De leverancier voldoet hiermee aan de eis, mits het beschikbaar stellen van de relevante logging bij incidenten in de standaard dienstverlening is opgenomen.
69	Inhoud	Technische specificaties, eis 139	"Leverancier levert een VTH-oplossing, gebaseerd op de principes van Common Ground en de ZGW-API standaard. Niet alle zaaksystemen zullen (tijdig) kunnen aansluiten op de ZGW-API standaard waarbij real-time synchronisatie van zaak- en documentgegevens mogelijk is. Daarom ondersteunt leverancier naast de ZGW-API standaard óók het koppelen op basis van zaak-documentsservices. Deze koppeling ondersteunt het overdragen van documenten bij het afhandelen van een zaak in de VTH-Oplossing. Tussentijds vindt geen automatische uitwisseling plaats van status informatie naar het zaakstelsel. Voldoet leverancier hiermee aan de gestelde eis?"	Deze vraag lijkt betrekking te hebben op E134. Daarin wordt een koppeling met het zaakstelsel gevraagd met meer functionaliteit dan archivering. Essentieel voor Opdrachtgever is dat er een manier is om statusinformatie over vergunningsprocessen geautomatiseerd te communiceren naar een web-portaal dat te integreren is met het Persoonlijk Internet Portaal van Rx.Enterprise, en dat het mogelijk is om digitale aanvragen voor APV-vergunningen te ontvangen via een webportaal dat te integreren is met de gemeentelijke website. Als hiervoor een alternatief aangeboden kan worden dat niet met een directe koppeling tussen het VTH-systeem en Rx.Enterprise werkt dan kan daarmee aan de vereisten voldaan worden.

70	Inhoud	Technische specificaties, eis 134	De aangeboden oplossing biedt de mogelijkheid tot een export voor de legesfacturen. De export kan worden ingelezen in Key2Financien. Voldoet leverancier hiermee aan de gestelde eis? Zo nee, waarom niet?	Een koppeling met Key2Financiën via een inleesbare export is een invulling van dit onderdeel van van E134.
71	Inhoud	Technische specificaties, eis 134	U vraagt een koppeling met Zynyo voor ondertekening van documenten. Betreft het hier een gecertificeerde ondertekening? Ondersteunt de leverancier van Zynyo de ZGW-API standaard om aan te sluiten op de Documentregistratiecomponent van leverancier? En mocht dit niet zo zijn, bent u bereid deze eis dan te laten vervallen. Zo nee, mag leverancier dan een gelijkwaardige oplossing aanbieden?	De leverancier van Zynyo maakt geen gebruik van de ZGW-API standaard. Dit onder deel van E134 eis wordt omgezet naar "- Koppeling met een dienst voor ondertekening van documenten" Voor een toelichting kan een bijlage "Ondertekening van documenten" aan de aanbidding kan worden toegevoegd.
72	Inhoud	Technische specificaties, eis 133	Onze klanten vragen steeds vaker om onze ondersteuning voor de uitvoering van een DPIA op de door ons geleverde oplossingen. Wij ondersteunen onze klanten door beantwoording op de vragen over welke persoonsgegevens worden verwerkt en met welk doel (doelbinding). Leverancier is bereid om na gunning mee te werken aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA) en is ook bereid om eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen. Aangezien een aanpassing vanuit onze SaaS propositie voor meerdere klanten impact heeft die al in productie zijn met onze oplossing, zal dit voor opdrachtgever wellicht gereed zijn op een ander moment dan het moment van in productie name van de oplossing door opdrachtgever. Wij gaan ervan uit dat u hiermee akkoord bent en dat dit geen belemmering is voor het een daadwerkelijke acceptatie en	De gemeente gaat hiermee akkoord

			livegang van de oplossing. Kunt u aangeven of u hiermee akkoord kunt gaan. Zo nee, waarom niet.	
73	Inhoud	Technische specificaties, eis 118	Leverancier slaat alleen gegevens encrypted op als daarvoor vanuit de AVG een wettelijke grondslag is. Privacy-gevoelige gegevens in het kader van de AVG worden encrypted opgeslagen. Voldoet leverancier hiermee aan de gestelde eis? Zo nee, waarom niet?	Voor het gedeelte "data at rest" lijkt dit een voldoende invulling. Voor de beveilig van gegevenstransport zijn andere middelen, zoals de toepassing van versleuteld gegevensverkeer, noodzakelijk.
74	Inhoud	Technische specificaties, eis 103	In de aangeboden oplossing is het mogelijk om voor APV zaken aparte zaaktypen in te richten. Daarnaast is bij een zaak altijd het product direct zichtbaar voor de gebruiker. Tot slot biedt de oplossing verschillende filtermogelijkheden op basis van o.a. zaaktype en product. Wordt hiermee voldoende invulling gegeven aan deze eis?	De leverancier voldoet hiermee aan eis.
75	Inhoud	Technische specificaties, eis 88	De verplichting (Wep) om documenten digitaal ter inzage te leggen gaat naar verwachting in op 1-1-2023. Leverancier ontwikkelt hiervoor op dit moment functionaliteit. Voldoet leverancier aan de eis wanneer deze functionaliteit vóór 1-1-2023 beschikbaar is?	In dat geval voldoet de leverancier.
76	Inhoud	Technische specificaties, eis 83	In de aangeboden oplossing kan via een deelproces de BAG medewerker worden geïnformeerd over bijvoorbeeld een startmelding. De BAG medewerker krijgt hiervan een notificatie en kan de brondocumenten vanuit het deelproces inzien/genereren. Voldoet leverancier hiermee aan de eis?	De leverancier voldoet hiermee aan de eis.

77	Inhoud	Technische specificaties, eis 74	In de aangeboden oplossing kan via een deelproces of zaak het verzoek worden gedaan om een wijziging in een omgevingsplan door te voeren. Het opstellen en doorvoeren van de wijziging op het omgevingsplan zelf dient in ogen van leverancier plaats te vinden in de plansoftware en niet in aangeboden oplossing. Kunt u bevestigen dat deze eis alleen betrekking heeft op het doen van het verzoek en niet op de wijziging zelf?	De eis E74 heeft alleen betrekking op het verzoek.
78	Inhoud	Technische specificaties, eis 69	"Leverancier levert een VTH-oplossing, gebaseerd op de principes van Common Ground en de ZGW-API standaard. Niet alle zaaksystemen zullen (tijdig) kunnen aansluiten op de ZGW-API standaard waarbij real-time synchronisatie van zaak- en documentgegevens mogelijk is. Daarom ondersteunt leverancier naast de ZGW-API standaard óók het koppelen op basis van zaak-documentservices. Deze koppeling ondersteunt het overdragen van documenten bij het afhandelen van een zaak in de VTH-Oplossing. Ook het 'overdragen' van een zaak vanuit het zaakstelsel naar de VTH-oplossing, inclusief documenten, is mogelijk. Overdragen van documenten gebeurt echter eenmalig bij afronding van de zaak. Voldoet leverancier hiermee aan de gestelde eis?"	De leverancier voldoet op deze wijze aan E69
79	Inhoud	Technische specificaties, eis 54	Bedoeld u met 'samenhang' het aan elkaar kunnen relateren van zaken die een bepaalde afhankelijkheid/relatie van elkaar hebben?	Deze eis kan ingevuld worden met functionaliteit voor het relateren van zaken
80	Inhoud	Technische specificaties, eis 53	De link naar VTH069 geeft geen resultaat. Kunt u aangeven welke afspraken met ketenpartners u vast wenst te leggen?	We willen specifieke afspraken bij de overdracht van gegevens, bv wat noodzakelijk is voor een advies vastleggen.

81	Inhoud	Technische specificaties, eis 42	U schrijft: rekening houden met een ander legesartikel'. Bedoeld u hiermee dat het bedrag (uitkomst) van een legesartikel, dient als grondslag voor de berekening van een ander legesartikel?	Ja, dat is wat er bedoeld wordt.
82	Inhoud	Technische specificaties, eis 42	U schrijft: 'minimaal 4 variabelen gebruiken'. Wat bedoeld u precies met variabelen en kunt u toelichten of een voorbeeld geven van een berekening waarbij minimaal 4 variabelen worden gebruikt?	<p>De eis wordt bijgesteld naar het gebruik van 3 variabelen. Ter illustratie een voorbeeld uit de legesverordening van de Gemeente Zoetermeer dat geïmplementeerd moet kunnen worden.</p> <p>Artikel 1.11.1.3 dit luidt als volgt :</p> <p>Indien de vergunning geldt voor een tijdvak, korter dan 12 maanden of langer dan 12 maanden doch ten hoogste vier jaar, worden de in 1.11.1.1 en 1.11.1.2 bedoelde maximumbedragen naar evenredigheid van het verschil in looptijd van de vergunning verlaagd onderscheidenlijk verhoogd.</p> <p>Artikel 1.11.1.1 = vergunning 1 automaat voor 12 maanden 56,50 (22 + 1* 34,50)</p> <p>Artikel 1.11.1.2 = vergunning 2 automaten (er zijn maximaal twee automaten toegestaan) voor 12 maanden 91,00 (22 + 2* 34,50)</p> <p>1.11.1. 3 bepaalt dat het tarief evenredig wordt aangepast als de periode korter of langer dan 12 maanden (maar niet langer dan 4 jaar) wordt vergund, voorbeeld</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 automaten voor 7 maanden = $7/12 * 91,00 = 53,08$ - 1 automaat voor 2,5 jaar = $30/12 * 56,50 = 141,25$ <p>Dan is de uitdaging om dit te vertalen naar formules in de leges module.</p> <ul style="list-style-type: none"> - de grondslag voor het heffen blijft 1.11.1.1 voor één automaat en 1.11.1.2 voor twee automaten - 1.11.1.3 is geen zelfstandige grondslag en zou dus uit de

				<p>tarieventabel gehaald kunnen worden</p> <ul style="list-style-type: none"> - de tekst bij 1.11.1.1 en 1.11.1.2 zou gewijzigd kunnen worden in 'per periode van twaalf maanden' in plaats van 'voor een periode van twaalf maanden' - de vergunningverlener/behandelaar moet dan het evenredig percentage invullen volgens het vergunde aantal maanden <p>Daarbij zijn 3 variabelen noodzakelijk variabele 1 korter dan variabele 2 langer dan variabele 3 aantal automaten.</p> <p>Excuus het zijn 3 variabelen</p>
83	Inhoud	Technische specificaties, eis 39	In de aangeboden oplossing is het mogelijk om op basis van de activiteiten, bepaalde controlelijsten aan te bieden aan de toezichthouder. Ook kan een voor bepaalde objecten worden geregistreerd welk risico het object heeft. Geeft leverancier hiermee voldoende invulling aan de eis?	Hiermee wordt invulling aan de eis gegeven.
84	Inhoud	Technische specificaties, eis 25	We zien dat de stelselcatalogus nog weinig praktisch wordt toegepast. Bent u bereid om deze eis te laten vallen?	Deze eis komt te vervallen.
85	Inhoud	Technische specificaties, eis 195	<p>"De IBD/VNG biedt een standaard model voor een SLA al een tijd bewust niet meer aan. Leveranciers hebben aangegeven dat het niet werkbaar is om alle SLA's in de markt volgens één standaard te harmoniseren en de VNG is inmiddels in dat standpunt meegegaan.</p> <p>1) Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat ingediende SLA's niet aan een bepaald IBD-model hoeven te voldoen.</p>	<p>Als u wilt afwijken van de handreiking die hier door de VNG wordt aangeboden(https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/handreiking-service-level-agreements-sla/), levert u een voorstel voor een SLA mee.</p> <p>Ad 1. Dat klopt Ad 2. Nee, alleen als er afgeweken wordt.</p>

			2) Naar aanleiding van vraag 1: wilt u dan van alle inschrijvers een SLA bij inschrijving ontvangen zodat u deze kunt vergelijken en beoordelen? "	
86	Inhoud	Technische specificaties, eis 153	Bij SaaS gaat de trend juist toenemend naar continuous delivery, waarbij incrementele updates met hogere frequentie uitgerold worden. Hierdoor kan ook opdrachtgever sneller over de laatste fixes c.q. verbeteringen beschikken. Het is daarom niet wenselijk om ook minor releases 2 weken van tevoren aan te kondigen. Daarnaast zijn 'hotfixes' juist bedoeld om zo snel mogelijk een geconstateerd probleem in de applicatie te verhelpen. Dat alle gebruikers dan minimaal 1 week op die fix moeten wachten, terwijl deze misschien al klaar is, lijkt ons absoluut onwenselijk. Wij verzoeken u daarom ermee akkoord te gaan dat de een vooraankondiging alleen voor major releases nodig is en niet voor minor releases, hotfixes of patches.	De gemeente gaat akkoord met een kortere aankondigingstermijn voor releases die alleen foutoplossingen bevatten.
87	Inhoud	Technische specificaties, eis 152	Bij categorie 1 meldingen staat dat de reactietijd 24/7 geldt. Er staat 24/7 een storingsdienst op afroep beschikbaar, welke op basis van automatische monitoring wordt ingeschakeld bij storingen op de SaaS-omgeving. Deze personen achterhalen dan zo spoedig mogelijk de oorzaak en starten de herstelwerkzaamheden. Het is echter niet realistisch om te verwachten dat deze personen dan ook binnen 30 minuten richting alle klanten gaan reageren. Bij een dussdanige storing buiten kantoortijden achten wij het ook juist zinvoller dat deze mensen zich concentreren op herstel. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk ook	Reactietijden blijven staan. Bij ingrijpende storingen die betrekking op uw dienstverlening aan alle of meerdere klanten wordt communicatie over ernst, status en voortgang via uw serviceportaal verwacht en email service.

			bij categorie 1 aan te geven dat dit geldt "Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00".	
88	Inhoud	Technische specificaties, eis 152	De reactietijden bij categorie 1 en 2 meldingen zijn zeer kort. Indien zich een dusdanig ingrijpende storing voordoet, speelt dat waarschijnlijk bij meerdere klanten en zal onze helpdesk druk zijn met het informeren en blijven informeren van alle klanten. Wij verzoeken u daarom de reactietijden voor categorieën 1 en 2 iets te verruimen naar respectievelijk 1 uur en 2 uur.	Reactietijden blijven staan. Bij ingrijpende storingsbetrekking op uw dienstverlening aan alle of meerdere klanten wordt communicatie over ernst, status en voortgang via uw serviceportaal verwacht en email service.
89	Inhoud	Technische specificaties, eis 152	Hier staat dat de gemeente de prioriteit van incidenten bepaalt. In het webportaal van inschrijver geeft de gemeente bij het aanmaken inderdaad een prioriteit aan een melding. In de meeste gevallen blijft dat ook zo. Leverancier heeft echter de mogelijkheid de prioriteit aan te passen indien de melding niet voldoet aan de beschrijving bij de geselecteerde prioriteit. Indien dit het geval is wordt gemeente hier onmiddellijk over geïnformeerd en kan zij indien gewenst bezwaar maken. We gaan ervan uit dat we hiermee voldoende invulling aan deze eis geven. Kunt u dit bevestigen?	In de SLA wordt de procedure voor wijzigen van de prioriteit van incidenten vastgelegd, met het uitgangspunt dat de leverancier de prioriteit niet zonder toestemming van de gemeente kan verlagen.
90	Inhoud	Technische specificaties, eis 152	"Inschrijver hanteert inderdaad 4 urgentie categorieën in zijn webportaal. Daarbij zijn de laatste categorieën net iets anders ingedeeld. De categorieën zijn als volgt: "Critical, hoog, middel, laag". Gebruikers en beheerdersvragen vallen daarbij in de categorie "laag". Deze kunnen wel binnen 1 week beantwoord worden. Gezien al onze klanten gebruikmaken van dit webportaal is het niet mogelijk deze categorieën	De gemeente gaat akkoord met deze indeling.

			per klant anders in te delen. Wij verzoeken u daarom hiermee akkoord te gaan."	
91	Juridisch	GIBIT, artikel 13.5 sub iv	In deze artikelen staat dat leverancier ook tussentijds op verzoek van Opdrachtgever een export moet verzorgen van alle data. Opdrachtgever kan wel zelfstandig een groot deel van de data exporteren vanuit het systeem, maar deze exports bevatten niet alles. Aan het aanleveren van een volledige export zijn aanzienlijke kosten voor leverancier verbonden. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met het door leverancier in rekening kunnen brengen van de gemaakte kosten voor een volledige, tussentijdse export. Bij een exit blijft dit natuurlijk kosteloos.	U doelt met uw vraag waarschijnlijk op artikel 18 GIBIT. Het gaat hierbij niet om het aanleveren van een volledige export, maar het gebruik van data voor andere doeleinden en voor het gebruik in andere processen en systemen. Denk hierbij aan business intelligence toepassingen of big data analyses voor managementinformatie en/of in bedrijfssystemen die deel uitmaken van de processen.
92	Juridisch	GIBIT, artikel 13.5 sub iv	Een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete kan duidelijk verder gaan dan de in artikel 13.4 vastgelegde maximale aansprakelijkheid. Dit is niet te verzekeren. Wij verzoeken u daarom op artikel 13.5 sub iv een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000,- van toepassing te verklaren.	Niet akkoord. Het gaat hier om boetes die ook aan de Leverancier hadden kunnen worden opgelegd en waar Leverancier direct betrokken wordt bij een onderzoek door de toezichthoudende autoriteiten om de boete te kunnen beperken. De gemeente heeft geen invloed op de boete en kan daarom ook niet overgaan tot een beperking in hoogte.
93	Juridisch	GIBIT, artikel 13.4	Hier staat nu alleen "overige schade", zonder enige limitatieve opsomming. Dat kan in geval van een eventuele schadeclaim tot veel discussie leiden. Wij verzoeken u daarom hier toe te voegen dat het gaat om "directe" schade, ofwel om een opsomming te geven van hetgeen voor schadevergoeding in aanmerking komt.	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 41.
94	Juridisch	GIBIT, artikel 4.2 sub i	We begrijpen dat de in de implementatieplan opgenomen einddatum voor de implementatie als fataal wordt beschouwd. Er zouden zich echter situaties kunnen voordoen waardoor hiervan met	In artikel 5 lid 2 overeenkomst is opgenomen dat de einddatum in nader overleg wordt bepaald. Daarbij kan afgesproken worden of deze termijn wel/niet fataal is.

			wederzijds akkoord afgeweken wordt. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende aanvulling van sub i: "..., tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen."	
95	Juridisch	Concept Verwerkersovereenkomst, Bijlage 3	Bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst wordt in het IBD-model expliciet als facultatief aangemerkt. Gezien op de hele opdracht reeds GIBIT-2020 van toepassing is, gaan we ervan uit dat de voorwaarden niet gedeeltelijk in de verwerkersovereenkomst herhaald dienen te worden en bijlage 3 in de definitieve versie van de verwerkersovereenkomst wordt geschrapt. Kunt u dit bevestigen?	Niet akkoord. Ten behoeve van de leesbaarheid van de verwerkersovereenkomst zal de tekst niet gewijzigd worden.
96	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 15, pag. 6	Hier staat dat leverancier verwerkingsverantwoordelijke is. Dit is echter niet juist. Conform de AVG is de gemeente verwerkingsverantwoordelijke en leverancier is verwerker. Wij verzoeken u dit aan te passen.	Correct. De overeenkomst wordt hierop aangepast.
97	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 12.7, pag. 5	We begrijpen de insteek van dit artikel, zijn echter van mening dat dit te algemeen geformuleerd is. In theorie zou dit kunnen betekenen dat de gemeente alle facturen kan open laten staan, en alsnog jarenlang gebruik van de applicatie kan maken. Wij verzoeken u daarom aan het eind van dit artikel de volgende zinsnede als nuancering toe te voegen: "..., tenzij het in alle redelijkheid niet meer van Leverancier verwacht kan worden de ICT Prestatie te blijven leveren."	Zie het antwoord op vraag 49.

98	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 12.2, pag. 5	Eerder is sprake van "ingebruikname voor productieve doeleinden", maar hier staat dat de periodieke kosten pas gefactureerd mogen worden na "integrale Acceptatie". In de GIBIT staat juist dat "kleine gebreken" de Acceptatie, en dus ingebruikname, niet in de weg staan. Wij verzoeken u daarom in dit artikel "integrale acceptatie" aan te passen naar "acceptatie".	Akkoord in geval van "kleine gebreken" die formaliteiten betreft. Gaat het om gebreken die daadwerkelijk relevant/wezenlijk zijn voor Opdrachtgever, dan is er geen sprake van een acceptatie.
99	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 7.2, pag. 4	"GIBIT-artikel 8.11 laat expliciet ruimte om voor het implementeren van "Updates en Upgrades" een "nader overeen te komen vergoeding" in rekening te brengen. Natuurlijk implementeren wij Updates altijd kosteloos, gezien dit vast onderdeel van een SaaS-oplossing is. Een Upgrade kan echter ook echt een overstap naar een opvolgend pakket betekenen en gebeurt alleen met toestemming van Opdrachtgever, gezien dit nogal impact kan hebben. Wij verzoeken u daarom de woorden "en Upgrades" uit dit artikel te schrappen. "	Niet akkoord. Opdrachtgever ziet een Upgrade als een functionele of technische verrijking van de huidige oplossing.
100	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 4.3, pag. 3	Bij een maximale looptijd van 8 jaar achten wij het redelijk om leverancier de mogelijkheid te geven aan te geven de overeenkomst niet te willen verlengen – natuurlijk wel met ruime vooraankondiging. Wij verzoeken u daarom dit artikel als volgt aan te vullen: "Indien Leverancier de overeenkomst niet wenst te verlengen, dient hij dit minimaal twaalf (12) maanden voor afloop van de (verlengde) looptijd schriftelijk aan Opdrachtgever te melden."	Zie vraag 54. De bepaling in 4.3 wordt wederkerig gemaakt.

101	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 3.1, pag. 3	In de GIBIT is juist sprake van "ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst [...] in de Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen voorgeschreven Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden; "Natuurlijk zullen we ons als leverancier altijd inspannen om te blijven voldoen aan nieuwe versies van de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen. Gezien we echter geen invloed hebben op de inhoud ervan, kan geen leverancier vooraf met 100% zekerheid deze garantie geven. Wij verzoeken u daarom dit artikel als volgt aan te passen: "De ICT-Prestatie zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de volgende ICT-kwaliteitsgebieden blijven voldoen aan de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst geldende Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen: ..."	Niet akkoord. Partijen dienen aan de geldende wet- en regelgeving te voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
-----	-----------	---	--	---

Bijlagen

- Invulling SROI
- Aangepaste planning