

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E45	Hoe ziet u het voor zich als PDF als importbestand wordt gebruikt voor een BI-tool?	PDF als importbestand wordt geschrapt
2	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 11 demonstratiescript en interview, 1.5	Gaat u ermee akkoord om voor de behandeling 80 minuten uit te trekken in plaats van de beoogde 70 minuten? Uit ervaring is 70 minuten krap.	Akkoord
3	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 11 demonstratiescript en interview, 1.5	Bedoelt u bij 1.5. met MijnOverheid de PIP (Persoonlijke Internet Pagina)? Dit omdat MijnOverheid geen functionaliteit bevat om de klant berichten terug te laten sturen.	De PIP is geen onderdeel van de uitvraag. Het terug sturen van informatie hoeft niet getoond te worden. De integratie met MijnOverheid moet wel worden getoond.
4	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 3 Prijzenblad	Mogen we import/export bij Cognos en Power BI ook lezen als het beschikbaar stellen van een webservice (API)?	Het beschikbaar stellen van een webservice door middel van een API is een potentiële oplossing. Echter zal tijdens de implementatie in samenspraak worden vastgesteld wat de gewenste werkwijze is (webservice of import/export).
5	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 3 Prijzenblad	De cel met het 'totaal' voor additionele ondersteunende uren bevat geen som en om die reden wordt de cel ook niet gevuld op basis van het aantal additioenele uren en de uurtarieven. We verzoeken u dit te verhelpen en het prijzenblad opnieuw aan te bieden.	Uw constatering is correct. Het prijzenblad is opnieuw bijgevoegd.
6	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E80	Gezien het feit dat onze oplossing een Saas-oplossing is, is het mogelijk om op elk willekeurig moment minor verbeteringen door te voeren. Onze ervaring is echter dat opdrachtgevers behoefte hebben aan meer structuur. Daarom brengen wij zeswekelijks releases uit. Het developmentteam richt zich hierbij vier weken op ontwikkeling en twee weken op kwaliteitscontrole. Dit leidt tot succesvolle en stabiele releases. Oplossingen voor productieverstorende bugs en security patches worden tweewekelijks uitgerold. Wij werken in sprints van twee weken. De software wordt na elke sprint op de preproductie-omgeving geplaatst. Hier heeft de klant de kans om een opgeleverde feature te testen. De nieuwe software wordt in de week daarna werkelijk gereleased. De klant zal dus nooit overvallen worden. De releasementen van onze oplossing staan dus op voorhand al vast. Hierdoor kan er in de striktste zin van de eis niet worden voldaan aan uw eis om minimaal 2 weken van te voren releasementen vast te stellen. Voorziet u bezwaren op bovenstaande werkwijze? En zo ja, welke?	De voorgestelde werkwijze is akkoord.
7	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E78	Wij hebben een gebruikersvereniging en een community platform waar onze klanten samenkomen en veel voorkomende problemen besproken kunnen worden. Wordt op deze manier voldoende voldaan aan uw eis om inzicht te hebben in de meldingen van andere klanten?	De voorgestelde werkwijze is akkoord.
8	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, W18	Kunt u bevestigen dat de migratie van de data niet binnen de opdracht valt?	Migratie is geen eis. Wel wil de aanbestedende dienst middels wens 18 inzicht krijgen in de mogelijkheden.
9	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, W17 Implementatie: trainen van gebruikers en FB	Met veel van onze klanten werken wij op basis van het train-de-trainer principe. Dit wil zeggen dat wij een selecte groep van 'key-users' opleiden tot het verzorgen van eindgebruikerstraining. Op deze manier is het niet nodig om bij iedere nieuwe medewerker een consultant van ons in te schakelen. Staat u open voor het train-de-trainer-principe of wenst u opleidingen volledig uit te besteden?	De initiële training van specialisten en naar inschatting 100 eindgebruikers dient te worden voorzien door de leverancier. Vervolgtrainingen/ uitleg aan nieuwe medewerkers worden gegeven door FB van aanbestedende dienst.
10	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, W17.B	U benoemt bij deze wens "een nieuwe manier van zaakgericht werken". Kunt u specificeren zijn wat u hiermee bedoelt?	Het zaakgericht werken heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld. Het is niet ondenkbaar de huidige wijze van zaakgericht werken verbeterd kan worden. Opdrachtnemer wordt gevraagd de mogelijkheid hiertoe mee te nemen bij (in ieder geval óók) het inrichten en geven van van de opleiding.
11	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, W15	U vraagt bij wens W15 een prijscriterium uit op een kwalitatief gunningscriterium. Om scheiding tussen prijs en kwaliteit in het beoordelingsproces te behouden verzoekt Inschrijver de prijs uit wens W15 te schrappen en deze prijs uit te vragen in het prijzenblad (bijvoorbeeld als additioenele koppelingen buiten de prijs om).	Niet akkoord. Deze optionele componenten zullen integraal worden beoordeeld.

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E69	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?	Akkoord, mits het besluit om af te wijken van de standaard genomen kan worden door de aanbestedende dienst.
13	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E64, CVZ P.03	U stelt dat een incident moet kunnen worden herleid naar een natuurlijk persoon. Dit ligt niet volledig binnen de invloedssfeer van de oplossing. Zo kan een SaaS-oplossing praktisch gezien enkel herleiden naar aanvrager (zij het via DigiD/eIDAS ingelogde burger of via eHerkenning ingelogde organisatie) en gebruiker (via ADFS ingelogde medewerker), maar kan deze niet onderscheiden of hier sprake is van frauduleus gebruik van een gebruikersaccount. Alle medewerkers van de gemeente zullen voor een SaaS-oplossing van één of enkele IP-adressen van de gemeente komen. Burgers en organisaties kunnen hun identiteit op vergelijkbare wijze verbergen door het gebruik van een VPN of door client-spoofing. Bent u het met ons eens dat wanneer bovenstaande in acht wordt genomen, het voor een beoogde oplossing niet altijd mogelijk is om met hoge mate van zekerheid een incident te herleiden naar een natuurlijk persoon (in ieder geval niet zonder aanvullende logging van externe systemen zoals ADFS of Logius en dus een nauwe samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen vereist), maar dat de beoogde oplossing wel zou moeten voorzien in in ieder geval logging van gebruiker, datum, tijdstip, resultaat van handeling etc. zodat een zo hoog mogelijke zekerheid kan worden behaald?	Akkoord
14	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E60	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 eis 60? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Akkoord
15	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E58	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 dmv two-factor authentication. Wij gaan er vanuit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Zo niet, kunt u een toelichting geven?	Akkoord
16	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E55	Aan deze eis kan enkel voldaan worden voor zover de twee laatste major versies van de meest gangbare browsers ook daadwerkelijk ondersteund worden door de leveranciers van de desbetreffende browsers. Gaat u akkoord met deze toevoeging?	Akkoord
17	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, W12 / Bijlage 3 Prijzenblad	Wat is voor u de reden om zowel een import/export functie voor PowerBI én Cognos uit te vragen op het prijzenblad? Gebruikt u beide tools? Kunt u hierin wat meer context geven over de huidige situatie en de gewenste situatie wat betreft (externe) BI-tooling?	De toepassing dienst een import/ export functie beschikbaar te hebben voor alleen PowerBI. De vraag naar een import/ export functie voor Cognos komt te vervallen.
18	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, W12	Uw wens W12.D is voor ons nog onduidelijk. Kunt u meer context geven over de herkomst van de vraag? En kunt u een concreet voorbeeld geven?	Aanbestedende dienst wil zicht op de wijze waarop de leverancier inzicht geeft in de structuur/ opbouw van objecten en tabellen. Dit aangezien wij zelf rapporten en dashboards willen bouwen op basis van de beschikbare data. Bijvoorbeeld vorm te geven door het leveren van een data dictionary.
19	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E69	Beschikt de Opdrachtgever over een eigen Digikoppeling-adapter waarmee met MijnOverheid gekoppeld kan worden, of verwacht deze dat Inschrijver deze aanbiedt?	Ja, Waterland maakt gebruik van OpenTunnel van Jnet/ EnableU
20	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E35	Binnen onze oplossing is het mogelijk om contactmomenten vast te leggen bij zaken, en daarnaast hebben wij de mogelijkheid om een contactmoment als losstaande zaak vast te leggen, waardoor alles wat u eist mogelijk is. Voldoen wij op deze wijze aan de eis? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Akkoord

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E29	Uw eis vereist aanvullende aandacht, omdat een kaartlaag niet in een zaakstelsel wordt ontworpen en beheerd. Wel bevat een zaakstelsel geografische informatie die binnen een geo-viewer of andere applicatie van toegevoegde waarde is en 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 of het meer (binnen Common Ground) gangbare ISON formaat mogelijk moet zijn?	Akkoord
22	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, W7.C	Beschikt u momenteel over een ondertekentool? Zo ja, welke?	We hebben momenteel geen ondertekentool in gebruik
23	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, W6	Heeft u op dit moment een anonimiserings tool in gebruik? Zo ja, welke?	De tool die wij momenteel in gebruik hebben is Bluebeam. Hiermee worden documenten handmatig geanonimiseerd.
24	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E10	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. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, wat zijn uw bezwaren?	Akkoord
25	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, E9	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 gemeenten acceptabel om dit op basis van in te richten taken te realiseren?	Akkoord
26	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, W2	Kunt u aangeven wat de oorzaak is van deze dubbele registraties?	Het ontbreken van een controle als een dezelfde brief in het systeem wordt geregistreerd. Bijvoorbeeld twee mensen registreren dezelfde mail. Er zijn systemen die aangeven dat de mail al eerder geregistreerd is
27	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 9 Programma van Eisen en Wensen, Algemene punten	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 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".	Akkoord
28	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Concept overeenkomst zaakstelsel Waterland, 16	Alhoewel de eis om op de afgesproken opleveringsdatum te leveren alleszins redelijk is, schrikt het 'boetebeding' af. Het aangaan van een dergelijke constructie geeft geen blijk van vertrouwen en partnerschap, iets wat beide partijen wat ons betreft dienen na te streven. Het boetebeding is daarnaast allerminst marktconform. Opdrachtgever heeft een dergelijk risico als niet tijdige oplevering al grotendeels afgedekt in de betalingsvoorwaarden, met het aanhouden van de integrale acceptatie. We verzoeken u in alle redelijkheid het boetebeding te schrappen.	Hiermee gaan wij niet akkoord. Zie antwoord op vraag 80.

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Concept overeenkomst zaaksysteem Waterland, 12.2	De dergelijke verwoording van 12.2A is risicovol voor de inschrijver. Het is zo mogelijk dat de aanbestedende dienst maanden doet over de integrale acceptatietest, en zo het laatste deel van de eenmalige kosten niet in rekening kan worden gebracht. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat het volgende wordt toegevoegd: "Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag."?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord.
30	Inschrijffase	Proces	Offerteaanvraag zaaksysteem definitieve versie, 6. Checklist voor inschrijving	U geeft aan dat het SLA bij 'eisen' dient te worden ingeleverd. Hiervoor zien wij echter geen apart kopje op TenderNed. Mag de SLA toegevoegd worden bij 'Overige documenten' bij de inlevering?	Dat is akkoord.
31	Inschrijffase	Uitvoering	Offerteaanvraag zaaksysteem definitieve versie, 5.5 Proof of Concept	Om de scope van de Proof of Concept voor de leverancier te beperken, willen we u vragen akkoord te gaan met de inrichting van maximaal 2 processen 'dik'.	Akkoord
32	Inschrijffase	Inhoud	Offerteaanvraag zaaksysteem definitieve versie, 5.3.1 Subgunningscriteria wensen	U schrijft bij W17 bij de korte toelichting "Implementatie: trainen van gebruikers en FB". Kunnen wij ervan uitgaan dat u bedoelt "Implementatie: trainen van gebruikers en FB"?	Ons is niet duidelijk wat er met deze vraag wordt bedoeld.
33	Inschrijffase	Inhoud	Offerteaanvraag zaaksysteem definitieve versie, 5.3.1 Subgunningscriteria wensen	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 uitgebreide 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 4 A4 (excl. schermafbeeldingen) aan te houden.	Akkoord
34	Inschrijffase	Inhoud	Offerteaanvraag zaaksysteem definitieve versie, 5.2 Gunningscriterium Prijs	Inschrijver vraagt 1 prijs voor o.a. de functionele onderdelen van de oplossing. U sluit echter "0" prijzen uit als zijnde niet reëel. Mag inschrijver ervan uitgaan dat wanneer de prijs van een gevraagd component onderdeel is van een ander component, het voldoet om hier vermelding van op te geven in het prijsblad?	Akkoord
35	Inschrijffase	Uitvoering	Offerteaanvraag zaaksysteem definitieve versie, 3.5 Referenties	Kunt u bevestigen dat het volstaat om één (1) referentie aan te leveren voor de kerncompetentie die u uitvraagt?	Dat klopt.
36	Inschrijffase	Proces	Offerteaanvraag zaaksysteem definitieve versie, 2.3 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.	De aanbestedende dienst is zich bewust van de drukte op de markt. Echter is er binnen de planning geen ruimte voor verdere vertraging.

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Inschrijffase	Inhoud	E80	U geeft aan dat de releasemomenten minimaal 2 weken van de te voren beschikbaar worden gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd. Inschrijver ontwikkelt haar Oplossing agile op basis van de scrummethodiek. 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. Inschrijver verzoekt u om dit aan te passen naar 3 dagen. Inschrijver stelt hierbij de nieuwe releasenotes 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.	Akkoord
38	Inschrijffase	Inhoud	E80	In Eis 80 schrijft u het volgende: “De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen”. Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals 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?	Akkoord
39	Inschrijffase	Inhoud	E79	U geeft in Eis 79 aan dat de Opdrachtgever de prioriteit van incidenten bepaalt. Inschrijver conformeert zich in haar standaard SLA aan de gangbare categorisering volgens ISO 20000 en ITIL door eerst de urgentie en de impact te bepalen. Opdrachtgever bepaalt de initiële urgentie en impact. Vervolgens bepalen we gezamenlijk in goed overleg de prioriteit van de incidenten. Aangezien Inschrijver een SaaS-oplossing levert, is het niet wenselijk om een afwijkende prioritering van incidenten te hanteren. Inschrijver verzoekt u dan ook om de bovenstaande werkwijze toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit toe te lichten.	Akkoord
40	Inschrijffase	Inhoud	E79	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. 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.	Akkoord

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Inschrijffase	Inhoud	E79	U heeft in deze eis een bonus-malusregeling opgenomen die geldt voor incidenten in de categorie 1 en 2. De gestelde boete van 50% van de maandelijkse kosten is naar mening van inschrijver proportioneel hoog en is geen goede basis voor een partnership. Inschrijver verzoekt u dan ook om het gestelde boetepercentage te verlagen naar 25% en alleen van toepassing te verklaren op categorie 1 meldingen. Bij categorie 1 meldingen is immers de Oplossing niet beschikbaar (critical problem), waardoor bedrijfskritieke processen niet meer kunnen worden uitgevoerd. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om de bonus-malus bepaling volledig wederkerig te maken waarbij Inschrijver maandelijks 50% van de maandelijkse kosten in rekening mag brengen bij Aanbestedende dienst indien zijn een categorie 1 of 2 verstoring oplost binnen de gestelde termijn uit deze eis.	Akkoord
42	Inschrijffase	Inhoud	E79	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 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.	Akkoord
43	Inschrijffase	Inhoud	E78	U eist dat er voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk voor 100% van de resterende tijd een storingsdienst/noodnummer beschikbaar is. Dit vraagt verregaande investering van Inschrijver om personeel 24/7 stand-by en inzetbaar te hebben. Inschrijver betwijfelt, zeker in combinatie met de hoge beschikbaarheidsgarantie van 99,5% die u eist, of dit noodzakelijk is. Inschrijver garandeert een telefonisch beschikbaarheid op een noodnummer voor categorie 1 Storingen op werkdagen van 7.00 – 8.00 uur en van 18.00 – 21.00 uur en op zaterdagen van 9.00 – 12.00 uur. Daarnaast bieden wij u de mogelijkheid om 24/7 een Storing te melden via een meldingenformulier op de website. Inschrijver verzoekt u om akkoord te gaan met deze werkwijze.	Akkoord, met de aanvulling dat er een noodnummer beschikbaar is voor categorie 1 storingen, ook in het weekend (zaterdag en zondag) tussen 09.00 - 18.00 uur.
44	Inschrijffase	Inhoud	E78	U eist dat de Opdrachtnemer inzicht geeft in veel voorkomende meldingen van andere klanten. Wij beschikken over een community platform waar onze klanten samenkomen en veel voorkomende problemen besproken kunnen worden. Inschrijver neemt aan dat op deze manier voldoende wordt voldaan aan uw eis om inzicht te hebben in de meldingen van andere klanten? Indien u hiermee niet akkoord bent, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Akkoord
45	Inschrijffase	Inhoud	W17	In wens 17 stelt u dat u de behoefte heeft dat alle medewerkers van de Opdrachtgever getraind gaan worden door de Opdrachtnemer in het gebruik van de Oplossing. Het gaat hier om 100 eindgebruikers, 3 medewerkers informatiebeheer/DIV en 2 functioneel beheerders. In het prijzenblad benoemt u trainingen voor 100 eindgebruikers, 10 key-users, 2 functioneel beheerders, 3 DIV-medewerkers, 2 technisch beheerders. Kunt u exact aangeven hoeveel medewerkers opgeleid dienen te worden? Indien blijkt dat er meer medewerkers opgeleid dienen te worden dan vermeld in wens 17, bent u dan bereid het budget van € 15.000,- te verhogen? Kunt u tevens het prijzenblad hierop aanpassen?	Het betreft 100 gebruikers in totaal waarvan 10 kerngebruikers. Daarnaast 2 FB en 3 DIV. Technisch beheerders kan buiten beschouwing worden gelaten.

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Inschrijffase	Inhoud	E73 + par 5.5 offerteaanvraag	Optioneel onderdeel van deze aanbesteding is een Proof of Concept. Na de voorlopige gunning wordt bepaald of er een PoC doorlopen wordt. In het kader van level playing field verzoeken wij u vóór inschrijving duidelijkheid te geven of een PoC wel of niet deel zal uitmaken van gunning. Als u die keuze toch open laat afhankelijk van inschrijver, verzoeken wij u vooraf te specificeren wat uw gronden zijn om een PoC wel of niet te doen en wanneer u dit besluit neemt.	De PoC zal geen onderdeel uitmaken van de gunning.
47	Inschrijffase	Inhoud	E69	Bedoelt u met StUF-ZKN de StUF-ZKN3.10? Indien u StUF-ZKN 3.10 vraagt 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?	Akkoord
48	Inschrijffase	Inhoud	Eis 64	In bijlage 9a privacyvereisten zaaksystemen vraagt u aan leveranciers akkoord te gaan met de meest recente versie van de standaard VNG verwerkingsovereenkomst (onderdeel van AVG) en deze ingevuld mee te sturen met de aanbidding. Inschrijver conformeert zich volledig aan de standaard VNG verwerkersovereenkomst. Het is echter niet gebruikelijk om deze ingevuld mee te sturen met de aanbidding. Om administratieve lasten voor inschrijvers zo veel mogelijk te voorkomen, verzoeken wij u deze eis zodanig aan te passen dat alleen de inschrijver met de uiteindelijke gunning de ingevulde en getekende verwerkersovereenkomst aan u doet toekomen. Graag uw akkoord.	Akkoord
49	Inschrijffase	Inhoud	Eis 62	U geeft aan dat de resultaten van de benoemde handelingen uit eis 62 in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven. Bij een SaaS-oplossing zijn deze KPI's mede sterk afhankelijk van de internetsnelheid van de Opdrachtgever. Inschrijver heeft hier echter geen invloed op en verzoekt u daarom om deze eis aan te passen naar de marktconforme standaard: Met uitzondering van het openen van documenten groter dan 8MB wordt voor de Oplossing een acceptabele performance voor circa 200 concurrent gebruikers gegarandeerd. Dit houdt in dat in 90% van de gevallen de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven: 1. Het starten van een nieuwe zaak. 2. Het accepteren van een zaak. 3. Het zetten van een nieuwe status. 4. Het bepalen van het resultaat. 5. Het toevoegen van een document. 6. Het afronden van een zaak. 7. Het tonen van zoekresultaten. 8. Het tonen van de werkvoorraad. 9. Het tonen van een zaak 10. Het aanmaken van een contactmoment. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Niet akkoord. Bij eventuele metingen wordt uitgegaan van een schone internetverbinding.
50	Inschrijffase	Inhoud	E61	Inschrijver garandeert de beschikbaarheid zoals door u gesteld in deze eis voor de productieomgeving/acceptatieomgeving. Voor de testomgeving kan dit in uitzonderlijke gevallen afwijken. Uiteraard kondigt inschrijver dit ruim van te voren aan rekening houdende met uw testwerkzaamheden. Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Akkoord

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
51	Inschrijffase	Inhoud	E60	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
52	Inschrijffase	Inhoud	E57	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 zaakstelsel gebruikt wordt op grotere schermen (vanaf het formaat tablet) en dat op smartphones met name de extern gepubliceerde onderdelen worden gebruikt?	Akkoord
53	Inschrijffase	Inhoud	E55	Ten aanzien van kantoorautomatisering maakt u een uitzondering voor wat betreft het installeren van plug-ins. Deze plug-ins dient u lokaal op devices te installeren waardoor er geen sprake meer kan zijn van Software as a Service (SaaS). Dit is in strijd met eis 50. Wij verzoeken u om dit niet toe te staan.	De Opdrachtgever ziet de toegevoegde waarde van kantoorautomatisering plugins (bijvoorbeeld in Microsoft Office) en staat toe dat deze lokaal geïnstalleerd wordt. Het is een verrijking van de functionaliteit, die altijd kritisch zal worden bekeken door de Opdrachtgever.
54	Inschrijffase	Inhoud	E53	In E53 vraagt u 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. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Akkoord
55	Inschrijffase	Inhoud	W11: Statistieken over bezoekers	In deelvraag D. vraagt u mogelijkheden te beschrijven om statistieken over bezoekers in te zien. Maakt u zelf al gebruik van applicaties zoals Google Analytics en KlantInfocus om statistieken over bezoekers te verzamelen?	Er wordt op dit moment nog geen gebruik gemaakt om statistieken over bezoekers in te zien.
56	Inschrijffase	Inhoud	E40: Betaalproces	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
57	Inschrijffase	Inhoud	W6: anonimiseringsstool	In deze wens vraagt u naar de eventuele mogelijkheden (of voorbereidingen inclusief anonimiseren) om definitieve documenten te ontsluiten via PLOOI. Kunt u bevestigen dat u op dit moment nog geen gebruik maakt van een anonimiseringsstool?	We maken op dit moment gebruik van een (handmatige) anonimiseringsstool: Bluebeam. Handmatige actie nodig, niet geïntegreerd in het huidige zaakstelsel.
58	Inschrijffase	Inhoud	E5: Maximaal 4 niveaus	U eist dat een vervolg- of deelzaak zich volledig gedraagt als een zaak, inclusief de mogelijkheid om daar weer deelzaken met een maximum van 4 niveaus onder te creëren. Inschrijver neemt aan dat u hier bedoelt minimaal 4 niveaus? Een marktconforme eis hierin is dat er juist geen beperkingen zijn in het aantal niveaus bij het creëren van deelzaken. Wij verzoeken u dan ook om 'maximum' te wijziging in 'minimaal 4 niveaus'. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om te motiveren waarom u hiervoor een maximum van 4 niveaus hanteert.	Akkoord

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
59	Inschrijffase	Inhoud	3.6 Kwaliteitszorg ISO 27017 en 27018	De ISO 27017 en ISO 27018 zijn aanvullingen op de ISO 27001 ten aanzien van informatiebeveiligingsrichtlijnen en -beheersmaatregelen voor clouddiensten en aanvullende beheersmaatregelen specifiek gericht op het beschermen van persoonsgegevens. Inschrijver is momenteel bezig met een certificeringstraject voor deze aanvullende ISO normen op de ISO27001 norm. Bent u bereid om ten aanzien van deze eis het overleggen van een geldig ISO27001 certificaat toe te staan, aangezien deze norm momenteel de standaard is, en nadere afspraken te maken over het behalen van ISO27017 en ISO 27018?	Akkoord
60	Inschrijffase	Inhoud	3.6 Kwaliteitszorg, ISO 20000	Inschrijver heeft ISO 20000 geborgd als onderdeel van haar ISO 9001 certificering. Inschrijver neemt aan dat u dit als vergelijkbare certificering beschouwt. Kunt u dit bevestigen?	Akkoord
61	Inschrijffase	Inhoud	NEN-ISO 27001:2017	Inschrijver beschikt over een geldig NEN-ISO 27001:2013 certificaat. Praktisch gezien is er tussen de ISO 27001-normen van 2013 en 2017 weinig veranderd, op een paar kleine punten en een kleine naamsverandering na. Begin 2022 vindt er een hercertificering plaats en stappen wij over op de NEN-ISO 27001:2017, geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie. Bent u bereid om op het moment van inschrijving een geldig ISO 27001:2013 certificaat toe te staan en dat Inschrijver na de hercertificering een geldig ISO 27001:2017 certificaat overlegt? Zo nee, waarom niet?	Akkoord
62	Inschrijffase	Inhoud	W14: ISAE 3402 en ISO27701	In wens 14, deel vraag C. vraagt u aan te geven in welke mate de Opdrachtnemer voldoet aan de normen of gecertificeerd is conform ISAE3402 en ISO27701 en hoe dit verweven zit in de Oplossing. ISAE 3402 is een norm die veelal door financiële instellingen wordt gehanteerd. In de ICT branche wordt ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteit) als norm gehanteerd. Inschrijver verzoekt u om toe te staan de eigen certificering te beschrijven.	Het is aan de inschrijver vrij om certificeringen te beschrijven bij deze wens. De Opdrachgever heeft wel de verwachting dat wordt beschreven of er gewerkt wordt conform ISAE3402 en ISO27701 (of een visie dat dit niet relevant is).
63	Inschrijffase	Inhoud	3.13 Inschrijven binnen 1 concern	U geeft aan dat het is toegestaan met meerdere ondernemingen binnen één concern in te schrijven. In dat geval dient inschrijver samen met de andere inschrijvers binnen het concern aan te tonen dat inschrijver zich onafhankelijk van de andere inschrijvers binnen het concern heeft opgesteld. Op welke wijze en op welk moment dienen inschrijvers volgens de Aanbestedende dit dienst aan te tonen?	De betrokken ondernemingen wordt de gelegenheid geboden om aan te tonen dat hun onderlinge relatie het gedrag bij de aanbesteding niet heeft beïnvloed (geen nadelige mededingingsaspecten, geen manipulatieve inschrijvingen). Hiervoor dien een rechtsgeldig ondertekende schriftelijke verklaring tegelijk bij het indienen van de inschrijving te worden ingediend om dit te verklaren.
64	Inschrijffase	Inhoud	5.2 Nultarieven	Er mogen geen nul en/of negatieve tarieven worden aangeboden. Bij het uitvragen van een SaaS-oplossing zijn bijvoorbeeld hosting en onderhoud onderdeel van de jaarlijkse licentietarieven. Inschrijver verzoekt u dan ook om het aanbieden van nultarieven op onderdelen toe te staan, mits het gevraagde component onderdeel is van de aangeboden zaakfunctionaliteit. Graag uw akkoord.	Zie vraag 34 en het antwoord hierop.
65	Inschrijffase	Inhoud	Prijssjabloon	In het prijsjabloon dat u ter beschikking heeft gesteld, is in cel C64 een bedrag van 4,00 ingevuld. Wij gaan ervan uit dat hier een 0,00 moet staan?	Uw aanname is correct. Een aangepast prijzenblad treft u als bijlage aan.
66	Inschrijffase	Inhoud	Prijssjabloon	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. Wij verzoeken u om het aantal gebruikers op te geven 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.	Niet akkoord. Het gebruik van de Oplossing is naar mening van de aanbestedende dienst afhankelijk van het aantal inwoners. Of de behandeling door één voltijd medewerker of meerdere deeltijd medewerkers wordt uitgevoerd is niet relevant. Vooralsnog is de verwachting dat er in totaal 100 gebruikers zullen zijn. Mocht dit gedurende de looptijd van het contract wijzigen dan is diit geen reden om de prijs aan te passen.

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67	Inschrijffase	Inhoud	Prijssjabloon	In Wens 15 vraagt u de prijs van de gewenste koppelingen op te nemen. Het is gebruikelijk om de gewenste koppelingen apart op te nemen in het prijzenblad en deze niet mee te laten wegen in de TCO. Wij verzoeken u het prijzenblad hierop aan te passen. Graag uw akkoord.	Niet akkoord. Deze optionele componenten zullen integraal worden beoordeeld.
68	Inschrijffase	Inhoud	5.3.1 Verruiming aantal pagina's	Per wens stelt u maximaal 2 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen per wens verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 3 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	Zie vraag 33 en het antwoord hierop.
69	Inschrijffase	Inhoud	W13 + W15: Prijsuitvraag in een kwaliteitscriterium	In uw aanbestedingsprocedure geeft u aan het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) te hanteren, waarbij geldt dat de BPKV voor 80% wordt bepaald door kwaliteit en 20% door prijs. Zowel in W13 + W15 vraagt u een prijs op te geven voor deze kwaliteitsonderdelen. Door ook in uw kwaliteitsbeoordeling te beoordelen op prijs wijkt u af van de kenbaar gemaakte 80/20 verhouding en maakt u de rol van 'prijs' groter dan door u aangegeven. Hierbij geldt bovendien dat niet langer objectief kan worden vastgesteld welke rol de prijscomponent speelt bij de kwaliteitsbeoordeling. Dit terwijl juist bij prijs objectief kan worden vergeleken welke inschrijver de goedkoopste inschrijving heeft gedaan. Door prijs ook mee te laten tellen in uw kwaliteitsbeoordeling maakt u ook dit objectieve deel van de beoordeling opeens subjectief op volstrekt onduidelijke gronden. Zo is het voor inschrijvers geheel onduidelijk welke rol prijs speelt bij de kwaliteitsbeoordeling en kunt u geheel subjectief bepalen welke rol prijs speelt bij de beoordeling van kwaliteit. Dit leidt naar onze mening tot een ontransparante en niet door inschrijvers te controleren beoordeling. Wij nemen aan dat u dit juist wilt voorkomen en ook waarde hecht aan een transparante beoordeling op zo objectief mogelijk gronden. Wij verzoeken u dan ook de prijs geen onderdeel te laten zijn bij de beoordeling van kwaliteit zodat uw beoordeling zo transparant en objectief mogelijk uitgevoerd kan worden.	Niet akkoord. Deze optionele componenten zullen integraal worden beoordeeld.
70	Inschrijffase	Inhoud	eHerkenning	Welke eHerkenningmakelaar heeft u?	Reconi
71	Inschrijffase	Inhoud	Migratie/conversie	In het kader van level playing field en om een realistische inschatting te kunnen maken van de tijdsinspanning en de daarbij behorende investering verzoeken wij u om de volgende gegevens kenbaar te maken: •De hoeveelheid data (hoeveel GB moet Inschrijver overzetten?) •Inschrijver neemt aan dat de gemeente zelf de te migreren data aanlevert?	De hoeveelheid data is (op korte termijn) niet inzichtelijk te maken. Ten aanzien van de tweede vraag (aanlevering data): dit is correct, de gemeente levert aan.
72	Inschrijffase	Inhoud	3.7 Social Return	Oprachtnemer heeft de verplichting om 2% van de gerealiseerde omzet 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. Inschrijver verzoekt u dan ook om de inzet van Social Return te berekenen over de 'arbeidsgerelateerde' kosten en niet over de licentiekosten. Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren.	Hiermee gaan wij niet akkoord. De verplichting om 2% van de gerealiseerde omzet in te zetten voor social return is een uitvoeringsbepaling en mag breder worden ingezet dan specifiek op deze opdracht. Het reguliere percentage voor SROI bedraagt 5%. Bij deze aanbesteding is het percentage reeds bewust verlaagd naar 2% over de totale gerealiseerde omzet gelet op het feit dat het arbeidscomponent beperkt is.
73	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 22,5, pagina 31	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?	De Opdrachtgever bevestigt dat de aanvullende kosten voor het bevestigen van vernietiging van gegevens door een externe auditor, op rekening van de Aanbestedende dienst komen.

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
74	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 21, pagina 29	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 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?	Nee, Opdrachtgever gaat niet akkoord en wil zich het recht behouden om een auditor in te schakelen zodra de situatie daar om vraagt. Dit gaat altijd in overleg met de Inschrijver.
75	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 20.11, pagina 28	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.”	Nee, met de wijziging gaan wij niet akkoord.
76	Inschrijffase	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.”	Niet akkoord. Er is voor Opdrachtgever op dit punt geen reden voor een aanvulling op de GIBIT. Wel hanteert Opdrachtgever het uitgangspunt dat daadwerkelijk verschuldigde vergoedingen die (al) zijn betaald, niet teruggevorderd zullen worden. Hierbij verduidelijkt Opdrachtgever dat artikel 20 GIBIT ook ontbindingsgronden noemt welke in werking kunnen treden als het gevolg van onwettelijk of onrechtmatig handelen van de opdrachtnemer, zoals een negatief Bibob advies of overtreding van de Aanbestedingswet. De consequenties liggen dan in beginsel in de risicosfeer van de opdrachtnemer.
77	Inschrijffase	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?	Dit kunnen wij bevestigen.
78	Inschrijffase	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?	Dit is akkoord.
79	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 16.2, pagina 22	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 onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Nee, opdrachtgever stemt hier niet mee in. Inschrijver heeft de hostingpartij zelf gekozen en daarom ligt de verantwoordelijkheid ook bij de Inschrijver.

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
80	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 15,5 pagina 22	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 (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 (2) dat de boete pas opeisbaar is, indien deze schending door een bevoegde rechter is vastgesteld. Kunt u hiermee instemmen en aangeven welke optie uw voorkeur heeft?	Nee, Opdrachtgever stemt hier niet mee in. Het genoemde bedrag is slechts een maximum. Opdrachtgever ziet niet in waarom het bedrag op voorhand al beperkt moet worden. Inschrijver mag van Opdrachtgever verwachten dat hier uiterst voorzichtig mee om wordt gegaan. Zie ook de toelichting per artikel op GIBIT-2020, pagina 28, vijfde lid.
81	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 13.4, pagina 20	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: 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; 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; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel. d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen. Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?	Nee. Opdrachtgever accepteert de aanpassingen niet. In de GIBIT 2020 is de opsomming van schade-soorten - uit de GIBIT 2016 - geschrapt. Juist omdat deze aanleiding waren voor veel discussie. Om diezelfde reden is niet gekozen voor een onderscheid tussen directe en indirecte schade. Dit is met de komst van de GIBIT 2020 de nieuwe norm in gemeenteland en ook voor Opdrachtgever.
82	Inschrijffase	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. Opdrachtgever gaat niet akkoord met een op hem berustende bewijslast. De bewijslast ligt bij Opdrachtnemer omdat die vanuit zijn rol en deskundigheid de meest geijkte partij is om te voldoen aan de gevraagde garanties.
83	Inschrijffase	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, Opdrachtgever is het hier niet mee eens. Het is voor Opdrachtgever van groot belang dat blijvend wordt voldaan aan wet- en regelgeving. Uitgangspunt in GIBIT 2020 is dat deze verplichting ziet op de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving (en dus niet alle denkbare wetgeving).

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
84	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 8.10, pagina 15	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 verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen?	Ja, Opdrachtgever gaat akkoord om artikel 8.10 van de Gibit aan te vullen met : 1. "voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond." en 2. "tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Inschrijver is toe te rekenen/buiten de macht van de Inschrijver valt."
85	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 7.5 i, pagina 13	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?	De drie opties in GIBIT artikel 7, lid 5 geven Opdrachtgever veel flexibiliteit in hoe om te gaan met eventuele gebreken welke in hun aard sterk kunnen verschillen. U kunt van Opdrachtgever verwachten dat hij hier passend mee om zal gaan.
86	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 6.7, pagina 12	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 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?	De Opdrachtgever gaat akkoord met de herformulering van GIBIT Artikel 6.7 met de zinsnede "Indien de in artikel 6.5 bedoelde ketentest niet slaagt, en dit niet aan Leverancier toerekenbaar is, dan...."
87	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 5.5, pagina 11	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?	Nee, Opdrachtgever gaat niet akkoord. Van de Opdrachtnemer mag worden verwacht dat deze de oplossing door ontwikkelt zodanig dat deze redelijkerwijs ook in de toekomst de gevraagde functie kan blijven vervullen. Ook bij wijzigingen zoals in de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving en actualisering van de ICT kwaliteitsnormen. Anders gezegd wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze meegaat met de in de markt (van zaaksystemen voor de overheid) gebruikelijke ontwikkelingen.
88	Inschrijffase	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?	Ja, de Opdrachtgever stemt in met voorgestelde wijziging. De wijziging houdt in dat artikel 4.2 i vervangen wordt door een regeling waarbij de Inschrijver een herstelmogelijkheid wordt geboden alvorens verzuim intreedt bij het overschrijden van een (fatale) termijn.
89	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 1.26, pagina 6	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 ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	De Opdrachtgever komt overeen om artikel 1.26 als volgt te wijzigen: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."

Vraag	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
90	Inschrijffase	Inhoud	Opslagruimte	Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. 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.	De hoeveelheid data is (op korte termijn) niet inzichtelijk te maken.
91	Inschrijffase	Inhoud	Office licenties	Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de aanbestedende dienst over de benodigde Office licenties?	Ja
92	Inschrijffase	Inhoud	Aantal Named Based Accounts	Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik, onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Hoeveel gebruikers (zogenaamde named accounts) gaan namens de Aanbestedende dienst gebruik maken van de oplossing?	Niet akkoord. Het gebruik van de Oplossing is naar mening van de aanbestedende dienst afhankelijk van het aantal inwoners. Of de behandeling door één voltijd medewerker of meerdere deeltijd medewerkers wordt uitgevoerd is niet relevant. Vooralsnog is de verwachting dat er in totaal 100 gebruikers zullen zijn. Mocht dit gedurende de looptijd van het contract wijzigen dan is diit geen reden om de prijs aan te passen.
93	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 13.3 en 13.4, pagina 20	De aansprakelijkheidsbepaling 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 aansprakelijkheid te beperken naar een meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan EUR 250.000,= gedurende de gehele looptijd? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?	Nee. Opdrachtgever is daartoe niet bereid. De schade voor Opdrachtgever kan aanzienlijk zijn en wenst deze niet op voorhand te beperken. Opdrachtgever wijst hierbij nog op de 'Toelichting per artikel' op de GIBIT 2020 bij artikel 13: "Beide partijen dienen zich verder te realiseren dat naast de bepalingen in de GIBIT het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Opdrachtgever pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de Leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van Leverancier."

