

2e Nota van Inlichtingen - 11 november 2021 - Aanbesteding zaaksysteem gemeente Terneuzen

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	A	Inhoud	Aantal user accounts	Mededeling van de aanbestedende dienst, de gemeente Terneuzen.
				In een aantal vragen refereren gegadigden aan het aantal user accounts dat de gemeente Terneuzen in gebruik heeft. Bij nader onderzoek op basis van vraag 178 uit deze 2e nota van inlichtingen blijkt dat wij abusievelijk een verkeerd aantal (241) hebben doorgegeven. Het juiste aantal user accounts bij de gemeente Terneuzen is 360 stuks. Bij de prijsbepaling dient dus rekening te worden gehouden met het aantal van 360 stuks.
158	Inhoud	W6.C	Zou u kunnen uitleggen wat het gebruiksdoel achter deze vraag is? Zou u dit willen toelichten aan de hand van een praktijkvoorbeeld?	In de inleiding van de wens halen we hierbij het voorbeeld aan van raadsstukken. Deze stukken kunnen van belang zijn in de dossiervorming van meerdere zaken tegelijk (hoewel je liever niet dubbel opstaat, maar toch). Deze zou je gemakkelijk in een handeling willen kunnen toevoegen aan die verschillende zaken.
159	Inhoud	NVI 1 - 17 / Bijlage 9: Referentieverklaring Aanbesteding Zaaksysteem	Wanneer we een klant als referent aandragen is dat altijd met goedkeuring van de klant. Bij een referentie in deze branche kunt u er van uit gaan dat het om een tevreden klant gaat. Desgewenst kunt u nog contact opnemen om dit te verifiëren. We verzoeken u om een dergelijke 'tevredenheidsverklaring' bij de referentie dan ook te schrappen, om onnodige administratieve rompslomp bij meerdere partijen (waaronder de referent) te beperken. Mocht u toch zeker willen zijn van de betrokkenheid van de referent, dan kunt u bijvoorbeeld nog de handtekening van de referent in de referentie (Bijlage 9) vragen. Dat is dan weer een kleine moeite.	Wij hebben initieel aangegeven dat een referentieverklaring alleen op verzoek moest worden voorgelegd. Dit om de administratieve lasten zo laag mogelijk te houden. In het kader van gelijkheids- en transparantiebeginsel heeft een gegadigde verzocht een referentieformat beschikbaar te stellen. Dat format hebben wij als bijlage bijgevoegd bij de 1e Nota van Inlichtingen. Nog steeds geldt dat de referentieverklaring op verzoek moet worden aangeleverd. Indien de referentieverklaring moet worden aangeleverd kan ook op verzoek om een ondertekende tevredenheidsverklaring worden gevraagd. U dient dus om de administratieve lasten zo laag mogelijk te houden zowel de referentieverklaring als de mogelijk tevredenheidsverklaring alleen op verzoek in te dienen.
160	Inhoud	E83	Als opdrachtgever heeft u geen auditfunctie. Dat is belegd in andere processen met experts op dat gebied met o.a. audits voor ISO27001, ENSIA audit en ISAE3400. We verzoeken u daarom om de jaarlijkse audit die u eist in E83 te laten vervallen.	Akkoord.
161	Inhoud	Bestek Zaaksysteem, 4.5 Eisen en financiële en economische draagkracht (p.15)	Wij vragen u om marktconform een maximumbedrag aan te geven. We zouden het graag beperkt willen zien tot €2.500.000 per jaar.	Akkoord.
162	Inhoud	NVI 1 84 (E72)	U antwoordt op 2 vragen van inschrijvers dat u niet akkoord bent met de feitelijke werking van het SAML koppelvak. In het zaaksysteem worden uiteraard de foutieve inlogpogingen gelogd maar alle configuratie rondom toegangsbeheer wordt in het geval van een koppeling met de ADFS op basis van SAML bepaald in de ADFS. Dit omvat o.a. het aantal inlogpogingen voordat toegang wordt geblokkeerd, wachtwoordsterkte, wel/niet toepassen van MFA-authenticatie en/of SSO en zelfs IP-restricties. Al deze zaken worden in de ADFS geregeld. Daar bepaalt u na hoeveel foute inlogpogingen tot het zaaksysteem, maar ook andere diensten die gekoppeld zijn aan de ADFS, de autorisatie ontnomen/geblokkeerd wordt. We verzoeken u dan ook met klem om eis 72 te laten vervallen.	Akkoord.
163	Inhoud	NVI 1 - 148 (W14C)	U noemt hier dat u een uitwerking van de kosten wenst. Dit staat haaks op de beslissing die u eerder nam bij het schrappen van 17.C (NVI 1 - 150/151) en 20.D (NVI 1 - 157) om kwaliteit en prijs gescheiden te houden. Ook bij deze wens graag uw akkoord om de prijs buiten de kwalitatieve beantwoording te houden.	Akkoord. Zie ook antwoord op vraag 167.
164	Inhoud	Tegenstrijdigheid wens 17 en prijzenblad	Wij hebben nog een tegenstrijdigheid ontdekt tussen wens 17 en het prijzenblad. In wens 17 spreekt u over 10 superusers. In het prijzenblad gaat u uit van 14 superusers. Kunt u aangeven welk aantal correct is (en daar indien noodzakelijk het prijzenblad op aanpassen)?	U dient uit te gaan van 14 superusers.
165	Inhoud	Eis 83	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, zoals ISO 27001 van zowel de leverancier als haar hostingpartij. 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 na eventuele gunning hierover nadere afspraken te maken ten aanzien van deze eis. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
166	Inhoud	Nvl 1 Vraag 156	In vraag 156 hebben wij een voorstel gedaan om gezien het aantal vragen de implementatiestrategie te beschrijven in plaats van een volledig implementatieplan. Mede omdat u voor aanvang van de PoC ook een implementatieplan wenst te ontvangen. Deze vraag is echter niet beantwoord. Gaat u akkoord met dit verzoek? Zo niet bent u dan bereid om het maximum aantal pagina's voor wens 18 te verruimen naar 10? Hiermee biedt u leveranciers voldoende ruimte om alle (sub)vragen kwalitatief goed te beantwoorden. Graag uw reactie.	Wij wensen inderdaad een implementatieplan te ontvangen. Wij verruimen het maximum aantal pagina's voor wens 18 naar 10 A4.
167	Inhoud	Nvl 1 Vraag 148	Wij begrijpen dat u de kosten van additionele kansen en oplossingen voor bestuurlijke besluitvorming in beeld wenst te brengen voor een goede vergelijking tussen de verschillende aanbieders. Door prijs ook mee te laten tellen in uw kwaliteitsbeoordeling maakt u dit objectieve deel van de beoordeling openbaar subjectief. Wij verzoeken u dan ook met klem om de prijs geen onderdeel te laten zijn bij de beoordeling van kwaliteit en deze additionele kansen op te nemen in het prijzenblad, zodat uw beoordeling zo transparant en objectief mogelijk uitgevoerd kan worden.	Akkoord. Zie ook antwoord op vraag 163. Wij hebben deze optionele prijs voor de besluitvormingsprocessen toegevoegd in het prijsblad. Wij hebben het nieuwe prijsblad (na de 2e Nota van Inlichtingen) bijgevoegd. Deze versie dient dus te worden gebruikt bij de inschrijving.
168	Inhoud	Nvl 1 Vraag 140	U geeft aan dat uw opslag dit jaar met 88 Gigabyte is gegroeid. Inschrijver neemt aan dat zij voor wat betreft de totale dataopslag in de SaaS-oplossing dient uit te gaan van 880 Gigabyte voor tien jaar? Indien dit niet het geval is verzoeken wij u (nogmaals) om de totale dataopslag per jaar bekend te maken, zodat de opslag op enige wijze gemaximaliseerd is. De dataopslag is immers een essentieel onderdeel van een cloud SaaS applicatie en Inschrijver dient dit in te kopen bij haar hostingpartner. Wij verzoeken u dan ook met klem om bijvoorbeeld met 1 TB dataopslag te rekenen of het aantal zaken, documenten en de hoeveelheid data kenbaar te maken. Hiermee hanteert u een gelijk speelveld voor alle leveranciers. Graag uw reactie.	Akkoord om te rekenen met 1 TB voor de looptijd van 10 jaar.
169	Juridisch	Nvl 1 Vraag 135	Graag ziet Inschrijver hier een verduidelijking dat nog openstaande betalingsverplichtingen van reeds geleverde diensten ook na ontbinding nog zullen worden voldaan door Aanbestedende Dienst. Nu Aanbestedende Dienst aangeeft dat verschuldigde bedragen voldaan worden gaat Inschrijver er gemakshalve vanuit dat Aanbestedende Dienst geen moeite heeft met deze aanpassing. Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Artikel 20 GIBIT noemt ook ontbindingsgronden welke in werking kunnen treden als het gevolg van onwettelijk of onrechtmatig handelen van opdrachtnemer, zoals een negatief Bibob advies of overtreding van de Aanbestedingswet. De consequenties liggen dan in beginsel in de risicosfeer van opdrachtnemer.
170	Juridisch	Nvl 1 Vraag 132	Inschrijver is het met Opdrachtgever eens dat het artikel op Inschrijver en diens onderaannemers van toepassing zou moeten zijn. Juist in dat kader vraagt Inschrijver om een verduidelijking op te nemen zodat nimmer twijfel kan bestaan over de scope van een overmachtsituatie. Aangezien Opdrachtgever al stelt dat het artikel tevens van toepassing is op de onderaannemer, gaat Inschrijver ervan uit dat Opdrachtgever kan instemmen met het opnemen van de verduidelijking dat overmacht van een onderaannemer onverkort ook overmacht van Leverancier tot gevolg heeft. Hiermee wordt niet afgedaan aan de beperkingen van dit artikel maar enkel een verduidelijking opgenomen. Kun u dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, dit risico dient inschrijver zelf met onderaannemer af te dichten. Opdrachtnemer is hoofdelijk verantwoordelijk en aansprakelijk voor door hem ingezette onderaannemers.
171	Juridisch	Nvl 1 Vraag 129	Aanbestedende Dienst stelt dat de huidige regeling redelijk is en verwijst zonder verdere motivatie naar de toelichting op de GIBIT. De toelichting op de GIBIT stelt dat er geen onderscheid wordt gemaakt tussen indirecte en directe schade om geen verwarring te veroorzaken. Dit poogt Inschrijver met diens voorstel – waarin uitermate helder wordt verwoord welke schade wat inhoudt – juist te voorkomen. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook nogmaals om naar het gedane voorstel te kijken 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. Is Aanbestedende Dienst daartoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. In de GIBIT 2020 is juist de opsomming van schadesoorten uit de GIBIT 2016 geschrapt 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.

172	Juridisch	Nvl 1 Vraag 127	Inschrijver wil aanbestedende dienst kenbaar maken dat de artikelsgewijze toelichting op de GIBIT 2020 benadrukt dat gemeenten een proportioneel kader voor de aansprakelijkheid moeten hanteren en dat het passend kan zijn om van de GIBIT af te wijken. In dit geval is dat ook gerechtvaardigd. In het geval leverancier met al haar opdrachtgevers een dergelijke ruime beperking overeen zou komen, zou dit (naar absolute bedragen) namelijk onverzekerbaar worden. In het kader van de SaaS-dienstverlening is het zelfs bij een ruime verzekering niet reëel om te verwachten dat dit soort bedragen in feitelijke zin goed verzekerbaar zijn. SaaS betreft immers multi-tenant dienstverlening. Dit betekent dat één 'fout' zijn doorwerking vindt bij alle klanten waarbij deze klanten verwachten ieder tot een maximum gecompenseerd te worden. De verzekeraar beschouwt het echter als één schadeveroorzakend feit waarvoor maar één maal een uitkering plaats vindt. Door de aansprakelijkheid niet verder te beperken, terwijl daarvoor wel ruimte is, loopt aanbestedende dienst dan ook het risico dat er door ons niet ingeschreven wordt omdat het risico te hoog wordt geacht. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de maximale aansprakelijkheid te beperken naar een in deze branche meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan 4 maal de jaarvergoeding per jaar. Is Aanbestedende Dienst daartoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De schade voor Opdrachtgever kan aanzienlijk zijn en wij wensen deze niet op voorhand te beperken. En wij wijzen 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."
173	Inhoud	Nvl 1 Vraag 88	U geeft aan dat het zaaksysteem dient te koppelen met eBesluitvorming óf met Notubox. De koppeling met Notubox is niet opgenomen in het prijzenblad. Wij verzoeken u in het kader van transparantie om deze koppeling op te nemen in het prijzenblad, zodat aanbieders voor beide applicaties een prijs kunnen afgeven. Hierdoor kunt u ook een reële vergelijking maken tussen de verschillende aanbieders. Graag uw akkoord.	Akkoord. Wij hebben de koppeling met Notubox opgenomen in het prijsblad. Wij hebben het nieuwe prijsblad (na de 2e Nota van Inlichtingen) bijgevoegd. Deze versie dient dus te worden gebruikt bij de inschrijving.
174	Inhoud	Nvl 1 Vraag 69	U geeft aan dat wanneer een derde leverancier niet kan voldoen aan de gewenste standaard Zaak- en Documentservices dat het risico en de kosten dan voor inschrijver zijn. Inschrijver kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het wel of niet ondersteunen van deze standaard bij een derde leverancier. Inschrijver heeft hier immers geen invloed op. Dit is bovendien tegenstrijdig met eis 50 waarin u stelt dat inschrijver verantwoordelijk is voor het correct afleveren, ontvangen en verwerken van het berichtenverkeer. Dit is alleen mogelijk als de derde applicatie ook deze standaard ondersteunt. Inschrijver verzoekt u dan ook te bevestigen dat de geëiste applicaties uit eis 74 deze marktconforme standaard ondersteunen en dat u bij het koppelen van toekomstige applicaties ook uitgaat van deze standaard. Graag uw akkoord.	Niet akkoord met het door u gestelde. U vraagt in vraag 69 of u aan minder dan de door ons gevraagde standaarden mag voldoen. Wij gaan daarmee akkoord zolang dat geen belemmering van uw kant inhoudt op de te koppelen applicaties in eis 74 als deze wel voldoen aan een van de standaarden zoals in eis 52 gesteld. Voldoet een applicatie wel aan de standaarden zoals in eis 52 gesteld, en uw applicatie kan niet koppelen omdat u een andere standaard aanhoudt, is het niet meer dan redelijk dat u daar de kosten en het risico voor draagt.
175	Inhoud	Nvl 1 Vraag 65	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.
176	Contract	Nvl 1 Vraag 45	Ten aanzien van de aansprakelijkheid jegens betrokkenen in de zin van de AVG kan Inschrijver instemmen met onbeperkte aansprakelijkheid. Dit volgt vanzelfsprekend ook uit de wet. Echter, ten aanzien van de aansprakelijkheid jegens Aanbestedende Dienst is het buitenproportioneel en in strijd met de redelijkheid in billijkheid om enige afspraak omtrent beperking van aansprakelijkheid ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens teniet te doen door een onbeperkte vrijwaring te eisen die ziet op ieder handelen van de verwerker. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook met klem om af te zien van de gevraagde vrijwaring in artikel 16.3 en ten aanzien van de aansprakelijkheid in het kader van de verwerking van persoonsgegevens aan te sluiten bij hetgeen is vastgelegd in de hoofdovereenkomst. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. De aansprakelijkheid is nimmer onbeperkt, het betreft immers enkel de aansprakelijkheid tot wat in het risico ligt van de verwerker indien die zich niet aan de voorschriften houdt en daardoor schade veroorzaakt/ontstaat, zie art. 82, lid 2 AVG. Men kan onderling de schade verhalen voor wat betreft het bedrag waarvoor die andere aansprakelijk zijn, art. 82, lid 5 AVG. Daarnaast gelden ook de kaders van het Burgerlijk Wetboek, er is geen sprake van onbeperkte aansprakelijkheid, maar deze is beperkt door de kaders van het Burgerlijk Wetboek. Zie ook de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 BW: bijv. BW boek 6, art 109, dit is dwingend recht.
177	Contract	Nvl 1 Vraag 43	Het is voor Inschrijver niet acceptabel om een onbeperkte aansprakelijkheid te accepteren. Dit staat niet in verhouding tot de commerciële waarde van de dienstverlening en is voor de levering van een SaaS dienst ook niet marktconform. Omgekeerd zou het ook voor Aanbestedende Dienst onevenredig bezwarend zijn indien Inschrijver onbeperkte aansprakelijkheden met andere klanten afsprekt, hierop aangesproken wordt en in een uiterst geval niet meer in staat is de dienst te leveren. Inschrijver stelt derhalve voor om ook aansprakelijkheid voor deze onderwerpen te beperken tot hetgeen partijen in de overeenkomst zijn overeengekomen. Is dat akkoord voor Aanbestedende Dienst? Zo niet, waarom niet?	Zie het antwoord bij vraag 176.
178	Inhoud	Nvl 1 Vraag 33 en 153	Inschrijver biedt een prijs per inwoner aan. 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 vorm een groot risico voor Inschrijver omdat dit in de praktijk een onbeperkt gebruiksrecht zou kunnen betekenen. Dit is in de regel niet proportioneel en in strijd met de redelijkheid en billijkheid. In het kader van een gezond en vruchtbaar begin van de handelsrelatie verzoekt Inschrijver u dan ook om in te stemmen met de manier waarop Inschrijver de prijs berekent: Inschrijver rekent het genoemde aantal gebruikers, 241 usersaccounts, (conform vraag 153 Nota van Inlichtingen 1) om in aantal inwoners en doet op basis hiervan het aanbod. Om teleurstellingen en onwettelijke situaties te voorkomen verzoekt Inschrijver u om in te stemmen met een maximale uitloop van (bijvoorbeeld) 10% van het aantal gebruikers (afgezet tegen de inwoners) tijdens de looptijd van de overeenkomst. Kunt u daarmee instemmen? Indien u hier niet mee akkoord gaat, vormt dit een groot risico voor Inschrijver waardoor wij genooddakt zijn om af te zien van verdere deelname aan deze aanbesteding.	Wij stemmen in met een maximale uitloop van 10% van het aantal gebruikers (afgezet tegen de inwoners) tijdens de looptijd van de overeenkomst.
179	Inhoud	Nvl 1 Vraag 38 en 41	Conform uw antwoord op vraag 38 mag leverancier de kosten voor hosting bij technische oplevering van de software in rekening brengen. Het is Inschrijver echter niet duidelijk wanneer zij de kosten voor gebruiksrecht in rekening mag brengen. Conform artikel 12.3 van de Overeenkomst worden de Gebruiksrechten opeisbaar na ingebruikname voor productieve doeleinden. Inschrijver neemt aan dat u onder productieve doeleinden verstaat: 'het moment waarop u toegang krijgt tot de Oplossing'? Is deze aanname correct? Indien u dit niet bedoelt, bent u er dan toe bereid dat het Gebruiksrecht met terugwerkende kracht opeisbaar wordt, vanaf het moment van integrale acceptatie? Hierdoor krijgt Leverancier (met terugwerkende kracht) ook een vergoeding voor het Gebruiksrecht voor de periode tussen 22 april en 1 december 2022. Tijdens deze periode maken uw gebruikers immers al gebruik van de Oplossing en maakt Leverancier kosten voor onderhoud, hosting en ondersteuning van haar SLA. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Wij bedoelen het moment dat de productie-omgeving in gebruik wordt genomen. Dus na ingebruikname van de oplossing voor productieve doeleinden.