



4^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 4^e Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag Software Wmo & Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO gemeente Almere, met ons kenmerk IA2020.07.05.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, worden de vragen alsnog beantwoord middels een derde Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. 10 maart 2022 gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	1e NvI, antwoord 22	a. Welk formaat kunt u inlezen in Enterprise One? b. Kunt u dit verstrekken bij de beantwoording van de vragen? Dan kunnen wij beoordelen of we hiervoor maatwerksoftware moeten opleveren.	a. XLS en CSV. b. Het gaat om het Inkoopboek (boekingen van de goedgekeurde, uit te betalen declaraties van zorgaanbieders, inclusief eventuele correcties op reeds eerder goedgekeurde declaraties), het Bankboek (uitbetaling van de declaraties, terugontvangsten van declaraties etc.) en de Memoriaal (verrekeningen van correcties op declaraties met uit te betalen declaraties en overige herstelboekingen). De lay-out van de drie rapportages moeten identiek zijn en via parameterisering te draaien op iedere gewenste periode binnen een boekjaar. Verder moet het mogelijk zijn om eenvoudig ter herleiden welke zorgprestaties op client- en beschikkingsniveau onder de betreffende boekingsregels worden verantwoord, de zogenaamde audittrail t.b.v. de controle voor VIC, Audit en accountant. Bovendien moet zichtbaar zijn op welk zorgjaar de mutaties betrekking hebben. De gehanteerde grootboekrekeningen moeten door gemeente Almere kunnen worden aangegeven (of zelf worden ingeregeld). De nummering mag een eigen codering zijn of de codering van de gemeente Almere. De kolommen zijn: • Boekjaar; • Boekdatum; • Budgettype id; • Budgettype; • Dagboek; • Grootboeknummer; • Grootboeknaam; • Crediteur id; • Crediteur; • AGB-code; • Betaalkenmerk; • Budgetjaar; • Debetbedrag; • Creditbedrag; • Factuurregelnummer; • Bankafschriftnummer; • Opmerking; • Beschikkingsnummer; • Toewijzingsnummer; • Banktransactie omschrijving.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Inhoud	3e Nvl vraag 15	U geeft in de beantwoording op vraag 15 in NVI 3 aan dat er geen gegevens uit WIZportaal worden gemigreerd. Kunt u gedetailleerd aangeven welke gegevens u exact wilt gaan overnemen uit MO-platform en TCare zodat leveranciers hun aanbieding hierop kunnen afstemmen?	Over te nemen gegevens uit MO-platform en TCare betreft beschikkingsinformatie, het PDC-product waar op gedeclareerd en/of zorg op ingezet kan worden. Met name beschikkingen met lopend recht waarbij we intern nog kijken naar afgelopen beschikkingen waar nog een declaratie op plaats vindt.
3	Inhoud	3e Nvl vraag 18	Het controleren op getekende afleverbonnen en bruikleenovereenkomsten is goed technisch te regelen. De verdere opvolging hiervan richting hulpmiddelenleveranciers valt onder contractmanagement en daarmee onder werkzaamheden van de gemeente. Kunt u dit bevestigen? Indien niet, kunt u dan meer specifiek zijn wat u van BPO leverancier verwacht?	Nee, dat kunnen we niet bevestigen. Wij verwachten naast technische controles ook inhoudelijke controle. Het strategisch en tactisch contractmanagement ligt bij de gemeente, de operationele dienstverlening (op client-/beschikkingsniveau, van beschikking tot afhandeling, zoals bijvoorbeeld: administratie van bonnen, proactieve houding bij bewaking/opvolging van termijnen, bruikleenovereenkomsten) bij de BPO-dienstverlener. Van stelselmatige fouten en patronen (zoals afwijkingen in de levering) verwachten wij een signaal, incidentele fouten/afwijkingen behoort tot de werkzaamheden van de BPO-dienstverlener.
4	Inhoud	3e Nvl vraag 18	Welke controles verwacht u dat leverancier uitvoert om te toetsen of een bruikleenovereenkomst op orde is?	Wij verwachten dat de BPO-dienstverlener hier ervaring mee heeft en de overeenkomst kan toetsen op standaard criteria.
5	Inhoud	3e Nvl vraag 18	Wat verwacht u precies aan ondersteuning van leverancier ten aanzien van de steekproefsgewijze inwonerbevraging?	Controle op de geleverde producten/diensten t.b.v. kwaliteitsmeting om op tactisch niveau te kunnen sturen op zorgleveranciers. Wij verwachten dat de BPO-dienstverlener zelf in staat is om de juiste methode en representativiteit te bepalen.
6	Inhoud	3e Nvl vraag 21	a. In de toekomstige situatie, waar verwacht u dat de opvoer van fysiek ingediende declaraties (op papier) komt te liggen? b. Is dit bij de gemeente of bij de BPO leverancier? c. Geldt dit ook voor digitale declaraties die bijvoorbeeld per e-mail (bijvoorbeeld in PDF) zijn ingediend?	a. Bij voorkeur geen fysieke declaraties. De opvoer & controle ligt in beginsel bij BPO, uitzonderingen worden in overleg bepaald, afhankelijk van het proces; b. BPO; c. Juist, dus geldt dit ook voor digitale declaraties die bijvoorbeeld per e-mail (bijvoorbeeld in PDF) zijn ingediend.
7	Inhoud	3e Nvl vraag 26	U benoemt hier geen functioneel beheerders voor de Software Wmo. Verwacht de gemeente Almere zelf het functioneel beheer op de Software Wmo te gaan uitvoeren, of verwacht u hierin door leverancier ontzorgd te worden?	Het functioneel beheer (bijvoorbeeld: inrichting, testen, transitie) wordt uitgevoerd door de gemeente.
8	Inhoud	3e Nvl vraag 28	De wijze waarop de gemeente de zorg inkoopt is van invloed op hoe de (BPO) Software wordt ingericht. Kunt u aangeven in welke richting qua bekostigingsvorm in de nieuwe inkoop gedacht wordt?	Iedere bekostigingsvorm moet ondersteund kunnen worden en inkoopafhankelijk variabel inzetbaar zijn. In de huidige situatie is het voor jeugd grotendeels (90%) PxQ, bij Wmo is het nu nog voornamelijk outputgericht (80%), met een vaste prijs per maand per indicatie. Bij de inkoop van Jeugd en Wmo zal dit initieel grotendeels PxQ zijn, maar dit zal veranderen in de tijd. Zo zal Jeugd zich de komende jaren ontwikkelen richting outputgericht en Wmo gaat richting PxQ (50%).

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord																									
9	Inhoud	3 ^e Nvl vraag 39	Hierin stelt u dat een uitsluiting op de standaard aanlevering voor de eigen bijdrage plaats moet kunnen vinden. Is dit een activiteit die de gemeente zelf uitvoert of dient deze door de BPO leverancier te worden uitgevoerd?	Gemeente Almere conformeert zich volledig aan de landelijke standaard van eigen bijdrage. Als daar uitzonderingen op nodig zijn zal de gemeente die wijziging (bij voorkeur via Software Wmo) doorgeven aan de BPO-dienstverlener; wij verwachten in het vervolg van het proces zo veel mogelijk ontzorgd te worden.																									
10	Inhoud	3 ^e Nvl vraag 39	Verwacht u dergelijke wijzigingen door te kunnen geven in de software van BPO leverancier of in het CAK portaal?	Gemeente geeft de wijziging (bij voorkeur via de Software Wmo) door aan de BPO-dienstverlener; wij verwachten in het vervolg van het proces zo veel mogelijk ontzorgd te worden. Indien nodig geeft de BPO-dienstverlener dus de mutatie door aan bijv. het CAK.																									
11	Inhoud	3e Nvl vraag 65	Uit de beantwoording op vraag 65 in NVI 3 wordt niet duidelijk welke rol u voor uzelf ziet en wat u van leveranciers verwacht. - Kunt u heel helder omschrijven wat u als gemeente zelf doet in het migratietraject? - Verder vragen wij u nogmaals om in te gaan op de vraag en het verzoek om de migratie vorm te geven aan de hand van importsheets. Het is voor leveranciers namelijk niet mogelijk om een aanbod te doen zonder te weten wat er exact van hen wordt verwacht.	- De rol van de gemeente bestaat uit: het beschrijven van processen in samenwerking of op basis van de dan aanbestede applicatie processen), data opschonen, communicatie, adoptie, controle op kwaliteit en volledigheid. Van de leverancier verwachten wij, maar niet beperkt tot: de gegevens migreren van huidige systemen, (begeleiding van) inrichting, controle op kwaliteit en volledigheid, meedenken en een proactieve houding; - Wanneer uw bewezen aanpak voldoet aan onze eisen zijn wij hiermee akkoord.																									
12	Inhoud	3e Nvl vraag 90	U verwacht dat alle uitvoeringskosten voor het printen, frankeren en verzenden van de beschikkingsbrieven door leverancier in de inschrijving verwerkt zijn. Zonder een idee te hebben van de cijfers voelt dit als het afgeven van een 'carte blanche', zonder dat wij hier zelf invloed op hebben. U loopt hiermee het risico dat leveranciers niet inschrijven of onrealistisch hoge bedragen hiervoor opnemen. - Bent u bereid om deze kosten te maximeren? - Is het leverancier toegestaan om hier een maximum bedrag of bandbreedte voor op te nemen? - Kunt u een indicatie geven van het verwachte aantal beschikkingen (voor Wmo én Jeugd) waar het omgaat, bijvoorbeeld de cijfers van afgelopen jaren? - Kunnen we ervan uitgaan dat een beschikking altijd maximaal 2 A4 betreft?	De uitvoeringskosten voor printen, frankeren en verzenden zijn voor rekening van de gemeente. In samenspraak wordt er een plafondbedrag afgesproken. Zie onderstaande tabel voor een indicatie van de aantallen voor Wmo. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Document</th><th>Aantal</th><th>Pagina's</th><th>A4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Wmo</td><td>Beschikkingsbrieven</td><td>2.711</td><td>3</td><td>8.135</td></tr> <tr> <td></td><td>POP (in tweevoud)</td><td>2.711</td><td>4</td><td>21.688</td></tr> <tr> <td>Wmo klassiek</td><td>Beschikkingsbrieven</td><td>1.900</td><td>3</td><td>5.700</td></tr> <tr> <td></td><td>POP (in tweevoud)</td><td>1.900</td><td>4</td><td>15.200</td></tr> </tbody> </table> Voor Jeugd wordt alle correspondentie door JGZ Almere uitgevoerd. Van de communicatie die tussen ouders en gemeente plaatsvindt gaat het merendeel digitaal.		Document	Aantal	Pagina's	A4	Wmo	Beschikkingsbrieven	2.711	3	8.135		POP (in tweevoud)	2.711	4	21.688	Wmo klassiek	Beschikkingsbrieven	1.900	3	5.700		POP (in tweevoud)	1.900	4	15.200
	Document	Aantal	Pagina's	A4																									
Wmo	Beschikkingsbrieven	2.711	3	8.135																									
	POP (in tweevoud)	2.711	4	21.688																									
Wmo klassiek	Beschikkingsbrieven	1.900	3	5.700																									
	POP (in tweevoud)	1.900	4	15.200																									



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			e. Is dit inclusief afsluitingsbeschikkingen?	
13	Inhoud	3e Nvl vraag 90	Kan met gemeente Almere een principeafpraak worden gemaakt dat het verstrekken van beschikkingen steeds meer richting alleen digitaal in plaats van via een fysieke brief gaat?	Het verstrekken van een beschikkingsbericht aan leverancier gebeurt volledig digitaal. Digitaal is het voorkeurskanaal en geldt voor degenen die dat kunnen, maar merendeel van de inwoners met een hulpvraag wil papieren brieven ontvangen. Als gemeente kunnen wij onze burgers niet verplichten om alle berichtgeving alleen digitaal te ontvangen.
14	Inhoud	3e Nvl, antwoord 32	U schrijft in dit antwoord 'online aanvragen gedaan kunnen worden voor Wmo voorzieningen'. Verwacht u van inschrijver dat de software Wmo voorziet in een eigen oplossing voor 'online aanvragen' via een formulier waarvan de ingevulde gegevens in de Wmo software automatisch leiden tot het aanmaken van een cliënt en een Wmo aanvraag?	Ja, wij verwachten dat de Software Wmo voorziet in een eigen oplossing voor 'online aanvragen' via een formulier waarvan de ingevulde gegevens in de Wmo software automatisch leiden tot het aanmaken van een cliënt en een Wmo melding.
15	Inhoud	3e Nvl, antwoorden 69 en 101	Vanwege de antwoorden 69 en 101 in de 3e Nvl is bij ons de indruk ontstaan dat materiële controle geen onderdeel is van de scope van de opdracht. Antwoord 42 in de 1e Nvl geeft echter een tegenovergesteld beeld. Ook in par 3.7 van de SLA komt materiële controle voor als een van de processen. Kunt u nog eenmaal toelichten welke verwachting u precies hebt van opdrachtnemer t.a.v. eis BV02 materiële controle?	Wij verwachten van de BPO-dienstverlener financiële materiele controle (rechtmatigheid). De controles op leveringen en doelmatigheid worden uitgevoerd door de gemeente Almere.
16	Inhoud	Gunningscriteria - Kwaliteit	U vraagt in de kwaliteitsstukken eerst te benoemen wat reeds met de oplossing wordt gerealiseerd en vervolgens welke kansen er nog liggen voor gemeente Almere. Wij leiden hieruit af dat het is toegestaan om hier ook kansen te vermelden die aanvullend zijn op het basisaanbod, dus tegen meerkosten beschikbaar. Kunt dit bevestigen?	Neen, het betreft kansen door u te beschrijven in de gunningscriteria als onderdeel van uw aanbod, meerkosten zijn niet toegestaan.
17	Inhoud	Gunningscriterium - Kwaliteit Algemeen	U geeft aan dat het is toegestaan 'schema's of tekeningen' aanvullend toe te voegen op het maximale aantal pagina's. Is het daarmee toegestaan bij Kwaliteit Algemeen een (beknpte) planningsplaat voor de implementatie toe te voegen?	Ja, eventuele schema's waaronder een (beknpte) planningsplaat of tekeningen mogen naast het maximumaantal aangegeven pagina's als bijlage bij betreffende format worden overgelegd. De bijlage mag niet als tekstuitbreiding worden toegepast. Indien meer dan het voorgeschreven aantal pagina's wordt gebruikt, dan wordt het meerdere niet in de beoordeling betrokken. Voorbladen en inhoudsopgaven worden niet meegeteld in het maximaal voorgeschreven aantal A4's.
18	Inhoud	Gunningscriterium - Kwaliteit Software Wmo	U geeft aan dat het is toegestaan 'schema's of tekeningen' aanvullend toe te voegen op het maximale aantal pagina's. Geldt dit ook voor schermafbeeldingen van de software?	Ja, eventuele schema's of tekeningen mogen naast het maximumaantal aangegeven pagina's als bijlage bij betreffende format worden overgelegd. De bijlage mag niet als tekstuitbreiding worden toegepast. Indien meer dan het voorgeschreven aantal pagina's wordt gebruikt, dan wordt het meerdere niet in de beoordeling betrokken. Voorbladen en inhoudsopgaven worden niet meegeteld in het maximaal voorgeschreven aantal A4's. Wat betreft de schermafbeeldingen verwijzen we graag naar de mogelijkheid deze te presenteren in de demo.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Inhoud	PvE AA12	Bent u bereid de openingstijden van de servicedesk bij te stellen naar reguliere kantoor tijden van 8.30 tot 17.00? De gevraagde openingstijden zijn zeer ongebruikelijk. Buiten kantoor uren kunnen meldingen worden ingediend via het digitale portaal.	Akkoord de openingstijden genoemd in PvE AA12 worden gewijzigd naar 08:30 tot 17:00 uur, uitgezonderd de 24/7 beschikbaarheid i.r.t. de datalek-procedure.
20	Inhoud	PvE WK04	U vraagt van leveranciers aan te sluiten op eHerkenning. Vermoedelijk voor het inloggen van ketenpartners op het softwareportaal. Onze ervaring leert dat eHerkenning en de complexiteit van het aanvragen ervan onnodige drempels opwerpt voor ketenpartijen om hiermee te gaan werken. Wij voorzien daarom voor inloggen door externe partijen in 2FA. Dit wordt door ketenpartners als die ons portaal gebruiken in de praktijk als gebruiksvriendelijk ervaren en is veilig. Bovendien vraagt het aansluiten niet alleen een forse technische inspanning voor leveranciers maar ook jaarlijks onderhoud en auditing. Omdat deze eis niet door andere gemeenten gesteld wordt in gelijksoortige uitvragen zullen wij de hiermee gemoeide kosten volledig op Almere moeten afgewend. Wij zien dit niet als een nuttige besteding van publiek geld. Gezien de nadelen die kleven aan deze oplossing, het ontbreken van meerwaarde voor de eindgebruiker en de hoge investering die ermee gemoeid is vragen wij u of u bereid bent om 2FA als volwaardig alternatief voor eHerkenning te accepteren.	eHerkenning heeft de voorkeur. Alternatieve methoden zijn toegestaan, mits de identiteit en bevoegdheid van gebruiker zijn vastgesteld en de methode voldoet aan eisen m.b.t. privacy en veiligheid.
21	Inhoud	SLA - oplostijden	Uw oplostijden gaan uit van 24/7/365. Dit houdt in dat een medium issue die op vrijdag gemeld wordt op zaterdag ochtend zou moeten opgelost. Dit lijkt ons niet realistisch gezien het feit dat leveranciers ook te maken hebben met afwezig personeel in het weekend. Kunt u oplostijd aanpassen naar werkdagen (08:00 t/m 18:00)?	Deze 24/7/365 oplostijd is alleen van toepassing voor 'urgente' meldingen gedaan binnen 08:30 en 17:00 uur. Dus niet voor de urgentie categorieën hoog middel en laag. Wij verwachten een proactieve houding van de inschrijver, waarbij maatregelen worden genomen om te kunnen voldoen aan de prestatiedoelstellingen.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
22	Inhoud	SLA 10.3	U heeft een boeteclausule opgenomen voor overschrijding van datum livegang. Er kunnen tal van redenen (buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer) zijn die leiden tot uitstel. De objectiviteit in de beoordeling hiervan ontbreekt in dit artikel. Daarnaast staat het boetebedrag niet in verhouding tot de waarde van de opdracht. Deze combinatie maakt de opdracht voor leveranciers tot een groot en onacceptabel risico. Wij adviseren het boetebedrag aanzienlijk te verlagen of in het geheel te schrappen. Verder vragen wij u te motiveren hoe u de objectiviteit van de beoordeling borgt. In de basis kunnen wij namelijk geen boetes accepteren zonder uitspraak van een onafhankelijke rechter.	Het boetebedrag blijft gehandhaafd en is gebaseerd op de kosten die de gemeente moet maken bij vertraging welke ontstaat binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer. Objectiviteit wordt geborgd door vaststelling in gezamenlijkheid. Daar waar geen overeenstemming wordt bereikt kan dit worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde partij.
23	Inhoud	SLA 2.1	In paragraaf 2.1 staat: 'De verlengingen kunnen uitsluitend door Opdrachtgever uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan het aflopen van de overeenkomst worden ingeroepen', dit is tegenstrijdig met artikel 1.3 waarin over uiterlijk 6 maanden wordt gesproken. Zeker voor BPO is een termijn van 6 maanden gebruikelijk en wenselijk. Wij vragen u dan ook om deze termijn aan te passen naar 6 maanden.	Akkoord, de termijn wordt aangepast naar 6 maanden.
24	Inhoud	SLA 3.12	U geeft aan dat de programmatuur eigendom is van de gebruikersvereniging (of vergelijkbaar) waaraan gemeente deelneemt. U vraagt een standaard applicatie waarvan de programmatuur ten alle tijde in eigendom blijft van de leverancier. Kunt u dit bevestigen?	Deze vraag komt voort uit de oude eerste SLA- versie Nvl 1. Gegadigde lijkt hier zich niet bewust van. Let op! Er is met Nvl 3 een aangepaste SLA verstuurd.
25	Inhoud	SLA 3.2	Hier staat dat deze SLA ook op de processen van 'intake' slaat, echter dit is niet conform de afbeelding van de uiteindelijke gewenste situatie, gepubliceerd in Nvl 3, waarin te zien is dat het systeem voor Toegang invulling geeft aan o.a. de pijler 'intake'. Wij vragen u dan ook de SLA hierop aan te passen.	De scope van deze SLA omvat de Software Wmo ('behandelen') en backoffice dienstverlening als BPO ('afhandelen'). De fase 'intake' is géén onderdeel van deze aanbesteding.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	Inhoud	SLA 3.2.1	Hier wordt gesproken over het uitvoeren van doelmatigheids- en rechtmatigheidscontroles. Het uitvoeren van rechtmatigheidscontroles snappen wij. Het uitvoeren van doelmatigheidscontroles raakt in onze beleving de inhoud van de zorglevering en de inhoud van indicaties en daarmee niet de werkzaamheden van leverancier. a. Wij vragen u deze paragraaf aan te passen naar 'het uitvoeren van rechtmatigheidscontroles'. b. Kunt u anders een voorbeeld van doelmatigheidscontroles noemen die u van leverancier verwacht?	a. De doelmatigheidscontroles worden uitgevoerd door de gemeente Op basis van de door u aangeboden oplossing behoort het tot de mogelijkheid dat u dit aanbiedt als standaard dienstverlening, dit is echter geen minimum eis. Van de BPO-dienstverlener verwachten wij controles op de rechtmatigheid; b. Niet van toepassing.
27	Inhoud	SLA 3.8.1.	De leverancier dient op bovengenoemde tijden ondersteuning te leveren aan interne en externe gebruikers. Kunt u a. toelichten wat u bedoelt met "externe gebruikers" en b. voorbeelden geven van vragen van externen waarbij u ondersteuning verwacht?	Deze vraag verwijst naar de SLA Nvl1. In de aangepaste SLA Nvl3 betreft dit paragraaf 3.9.1. a. Externe gebruikers zijn zorgaanbieders en inwoners. Interne gebruikers: personeel van de gemeente Almere. b. Vragen van externen waarbij wij ondersteuning verwachten betreffende gebruik van de applicatie of m.b.t. tot het proces welke in uitvoering is door de BPO-dienstverlening waarbij de interne of externe gebruiker onderdeel van is.
28	Inhoud	SLA 8.2	U heeft allerlei boeteclausules opgenomen voor niet nakomen van SLA KPI's. Er kunnen tal van redenen (buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer) zijn die leiden tot het niet halen van KPI's. De objectiviteit in de beoordeling hiervan ontbreekt. Daarnaast staan de boetebedragen niet in verhouding tot de waarde van de opdracht. Deze combinatie maakt de opdracht voor leveranciers tot een groot en onacceptabel risico. Wij adviseren de boetebedragen aanzienlijk te verlagen of in het geheel te schrappen om te voorkomen dat leveranciers hierdoor niet verder wensen deel te nemen aan de procedure. Verder vragen wij u te motiveren hoe u de objectiviteit van de beoordeling borgt. In de basis kunnen wij namelijk geen boetes accepteren zonder uitspraak van een onafhankelijke rechter.	De boeteclausules blijven gehandhaafd en zijn alleen van toepassing voor zover binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer. Objectiviteit wordt geborgd door vaststelling in gezamenlijkheid. Daar waar geen overeenstemming wordt bereikt kan dit worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde partij.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Inhoud	Tarievenblad	De betalingstermijnen voor implementatiekosten in het prijzenblad zijn ongebruikelijk. U vraagt een forse voorinvestering van leveranciers. Bent u bereid hier een realistischere verdeling van te maken? Wij stellen voor: - 30% bij opdrachtverstrekking - 40% bij op basis van nog te definiëren mijlpalen in het implementatieplan - 40% bij acceptatie en ingebruikname	Nee, de betalingstermijnen genoemd in het Tarievenblad blijven gehandhaafd. De vergoeding o.b.v. 60% van het door u geoffreerde implementatiebedrag wordt achteraf gedaan aan de hand van de voortgang ten opzichte van het overeengekomen projectplan van Opdrachtnemer. De resterende 40% van het door u geoffreerde implementatiebedrag wordt vergoed na door Opdrachtnemer opgeleverde den door Opdrachtgever geaccepteerde ingebruikname.
30	Inhoud	Tarievenblad	U heeft een nieuw tarievenblad gepubliceerd, waarin u uurtarieven per functie uitvraagt. Kunt u toelichten op welke wijze deze meewegen in gunning van de opdracht?	Deze uurtarieven worden niet meegewogen.
31	Inhoud	Tarievenblad	U stelt dat bij opdrachtverlening onomstotelijk vast moet staan dat de aangeboden tarieven minimaal gelijk of lager zijn dan onze tarieven bij andere opdrachtgevers, bij vergelijkbare werkzaamheden. Hoe bent u voornemens dit te gaan controleren? Daarbij kan het een commerciële keuze van een organisatie zijn om voor een specifieke opdracht een lager tarief te rekenen. Hiermee komt u aan de bedrijfsvoering van leverancier. Een dergelijke bepaling lijkt ons dan ook niet toegestaan. Wij vragen u om deze voorwaarde eruit te halen. Als alternatief kunt u opnemen dat leverancier marktconforme tarieven dient op te geven.	De in het tarievenblad genoemde bepaling "Bij opdrachtverlening dient onomstotelijk vast te komen staan dat de door u aangeboden tarieven minimaal gelijk of lager zijn dan de tarieven die u voor gelijke activiteiten doorbelast aan uw andere opdrachtgevers marktconforme tarieven" wordt gewijzigd in "Uw aangeboden tarieven dienen marktconform te zijn".