

Aanbesteding: Domeinbrede SaaS-ICT-oplossing voor het Sociaal Domein
Aanbestedende Dienst: Gemeente Waddinxveen
Referentie: Z/22/093565

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 GIBIT 2020 8.10, 10 en 19.2

Vraag:

Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat artikel 13 en 16 GIBIT van toepassing zijn op deze artikelen?

Antwoord:

Deze artikelen zijn integraal onderdeel van de GIBIT 2020, vallen aldus onder de toepasselijkheid van de GIBIT 2020 en zijn overeenkomstig het beschrevene in de GIBIT 2020 van toepassing.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 GIBIT 2020 20.3

Vraag:

Als meerdere Overeenkomsten onderling samenhang vertonen, dan is het mogelijk dat het opzeggen van één of meerdere Overeenkomsten gevolgen heeft voor onze kosten. Denk bijvoorbeeld aan de vaste kosten van de Servicedesk en de overlegmomenten met onze service level manager. Deze kosten blijven gelijk als één Overeenkomst wordt opgezegd. Wij zijn daarom van mening dat het onredelijk is dat een dergelijke opzegging geen effect heeft op de overige samenhangende Overeenkomsten. Wij stellen daarom voor de laatste zin van dit artikel als volgt te wijzigen: "Bij een dergelijke opzegging geeft Leverancier bij Opdrachtgever aan of de opzegging effect heeft op de overige samenhangende Overeenkomsten. Indien dit het geval is gaan Opdrachtgever en Leverancier in onderhandeling om de Overeenkomsten aan te passen.". Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord. Uitgangspunt van de aanbestedende dienst is één overeenkomst. Indien bepaalde modules gedurende de looptijd vervallen zullen er naar verwachting vervangende modules worden afgenomen de kern van de opdracht het leveren en hosten van een applicatie voor het Sociaal domein zal niet wezenlijk veranderen dan wel aanzienlijk verkleinen op een

dermate grote manier dat een her calculatie van de e tarieven noodzakelijk is.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
3

Onderwerp:
GIBIT 2020 21

Vraag:

Een auditrecht dat niet is gemaximeerd en voor elk van onze klanten geldt is in het kader bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; wij kunnen simpelweg niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Bent u bereid overeen te komen dat een TPM hiervoor voldoet?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst kan hiermee niet akkoord gaan. Artikel 21 bevat meerdere elementen die voorkomen dat Aanbestedende Dienst ongelimiteerd gebruik kan maken van het controle- en auditrecht. Eveneens wordt bepaalt dat er gereede twijfel of een gerechtvaardigd belang dient te zijn, alleen onder zwaarwegende omstandigheden zal Aanbestedende Dienst gebruikmaken van dit audit recht. Tevens worden de kosten in beginsel door Aanbestedende Dienst gedragen. Het staat Leverancier vrij om voorschriften aan haarzelf of derden op te leggen. Middels deze voorschriften kan Leverancier ervoor zorgen dat persoonsgegevens van andere klanten voldoende beschermd kunnen worden. Aanbestedende Dienst erkent dat een TPM kan bijdragen aan het aantonen dat Leverancier voldoet aan de normen waarvoor hij verantwoordelijk is. Indien Leverancier kan aantonen dat de voorgestelde TPM voldoet aan de vereisten uit artikel 21, dan kan deze TPM als onderdeel van een controle n.a.v. dit artikel gezien worden. Aanbestedende Dienst wenst echter op voorhand geen afstand van haar auditrechten te doen op basis van voorgaande argumentatie. De aanbestedende dienst zal met zorg omgaan met de bevoegdheden uit dit artikel.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
4

Onderwerp:
GIBIT 2020 15.5

Vraag:

Een vaste boete van EUR 50.000,- kan buiten proportioneel zijn gezien de ernst van de schending en de mate van verwijtbaarheid. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat bij een beperkte schending door 1 van beide partijen een onverzekerbare boete wordt opgelegd die niet in verhouding staat tot

schending. Voorts zou een partij die meent EUR 50.000,- schade te hebben geleden die aannemelijk moeten kunnen maken. Bent u derhalve bereid dit bedrag te verlagen naar EUR 10.000,-?

Antwoord:

De hoogte van de onmiddellijk opeisbare boete wordt verlaagd naar €10.000, - Daarnaast behoudt de aanbestedende dienst het recht om daadwerkelijk geleden schade te verhalen op Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

5

Onderwerp:

GIBIT 2020 14.2

Vraag:

Bent u bereid overeen te komen dat de verzekering dient te voldoen aan minimaal 1 maal de jaarvergoeding per gebeurtenis zoals bedoeld in artikel 13.3. en 13.4?

Antwoord:

nee, we houden vast aan de beperking genoemd in de (concept) overeenkomst bijlage A4

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

6

Onderwerp:

GIBIT 2020 13.5 (ii)

Vraag:

Het is op grond van wet en jurisprudentie gebruikelijk dat opzet of grove schuld van leidinggevend personeel leidt tot het vervallen van de aansprakelijkheidschap. Het is ongebruikelijk dat al het personeel van Leverancier hieronder valt en dit legt een grote druk op Leverancier. Bent u derhalve bereid om de bepaling in lijn te brengen met wet en jurisprudentie en de term Personeel te vervangen door Leidinggevend personeel?

Antwoord:

niet akkoord, GiBIT is zorgvuldig tot stand gekomen tussen markt en overheid. Dit artikel geeft ons inziens geen grotere druk op leverancier.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

7

Onderwerp:

GIBIT 2020 13.5

Vraag:

Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico voor leveranciers. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo nee, bent u dan bereid een aparte, hoge cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten als bedoeld in artikel 17 GIBIT en door Toezichthoudende autoriteiten opgelegde boetes zoals bedoeld in dit artikel? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000 per jaar.

Antwoord:

akkoord met uw voorstel met dien verstande dat aansluiting wordt gezocht met het gangbare verzekerde bedrag van € 2,5 miljoen per jaar

Beantwoord op: 02-03-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

8

Onderwerp:

GIBIT 2020 8.10 sub ii

Vraag:

Is de aannahme correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?

Antwoord:

Dat is niet geheel correct. Het kan zijn dat Aanbestedende Dienst na verloop van tijd aanpassingen doorvoert in het applicatielandschap. Daar waar relevant dient Aanbestedende Dienst dit aan Leverancier kenbaar te maken. Bij aanpassingen in het applicatielandschap is Aanbestedende Dienst verantwoordelijk dat ook nieuwe onderdelen van dat applicatielandschap voldoen aan de Interoperabiliteitseisen. Leverancier op haar beurt is verantwoordelijk om de ICT-Prestatie blijvend aan de Interoperabiliteitseisen te laten voldoen opdat gegevensuitwisseling steeds conform deze eisen kan blijven plaatsvinden. Eveneens ontslaat dit Inschrijvers niet van de eigen verplichting om relevante aspecten voor hun Inschrijving nader op te vragen in de aangeboden inlichtingenrondes in het kader van goed opdrachtnemerschap, aanvullend op datgene dat expliciet kenbaar is gemaakt in de aanbestedingsdocumenten.

Beantwoord op: 02-03-2022**Label:** Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

GIBIT 2020 8.9

Vraag:

Het is gebruikelijk dat de gevolgen van het eventueel niet behalen van service levels staan beschreven in de SLA. Het is ongebruikelijk zwaar dat bij overschrijding van service levels de overeenkomst (gedeeltelijk) kan worden ontbonden. Meerdere meetperiodes is niet eenduidig gedefinieerd en het lijkt erop dat de bepaling geen rekening houdt met de ernst en de mate van het niet halen van het servicelevel. Hierdoor kunnen de gevolgen van ontbinding niet in verhouding staan met de schending van de SLA. Wij gaan graag overeenkomsten op basis van partnerschap aan. Daarom verzoeken wij dit artikel te laten vervallen en in de SLA maatregelen op te nemen bij het niet halen van Service Levels. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in. In bijlage A1 Programma van Eisen staan hierover diverse eisen opgenomen, waarbij Aanbestedende Dienst vooral wijst op de eisen onder Hoofdstuk 5 Beschikbaarheid, performance en serviceniveaus. Tevens staan hierbij diverse normeringen opgenomen die de basis zijn voor het meten van deze prestaties. Wij staan er voor open om hier nadere invulling aan te geven in een SLA, maar dat laat het uitgangspunt onverlet dat als - in alle redelijkheid en billijkheid en na gelegenheden tot herstel van het verzuim - niet voldaan wordt, uiteindelijk moet kunnen worden ontbonden.

Beantwoord op: 02-03-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

10

Onderwerp:

GIBIT 2020 7.10

Vraag:

Met de huidige bepaling kan acceptatie achterwege blijven. Bij elke vertraging of tekortschieten van Leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier?

Antwoord:

Te allen tijde zal er een integrale acceptatie plaatsvinden. Het tweede deel van dit artikel beginnend bij tenzij geldt alleen als de vertraging te wijten is aan leverancier of door hem ingeschakelde derden.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

11

Onderwerp:

GIBIT 2020 7.5, 8.9, 20.10, 20.11 en 20.13

Vraag:

De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in. De voorgestelde tekst is te ruim. De Aanbestedende Dienst stelt het volgende: Betalingsverplichtingen die aangegaan zijn voor leveringen of diensten die niet rechtstreeks verband houden met de ontbinding en door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zullen geen onderwerp van ongedaan making zijn.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

GIBIT 2020 5.5.

Vraag:

Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap zijn mogelijk. Enorme extra kosten voor Leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier en dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in. Er wordt hier reeds verwezen naar de in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse, welke in artikel 3.5 wordt begrensd door de inhoud, aard en omvang van de in de aanbestedingsdocumenten verstrekte informatie. Bij onjuiste en / of onvolledige berichtgeving van Aanbestedende Dienst - zo ook van toepassing op gestelde informatieverzoeken van Leveranciers in relatie tot de

risico-analyse - komen deze kosten dus niet aan Leverancier toe.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
13

Onderwerp:
GIBIT 2020 2.3

Vraag:

Op de standaard software van Leverancier zijn licentievoorwaarden van de Leverancier van toepassing die wereldwijd voor al haar klanten van toepassing zijn, zoals door Leverancier zullen worden meegestuurd bij de offerte. Is de aanname correct dat deze voorwaarden niet onder artikel 2.3 vallen?

Antwoord:

Uw aanname is niet correct. Artikel 2.3 is van toepassing op alle voorwaarde van leverancierszijde.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
14

Onderwerp:
GIBIT 2020 1.26

Vraag:

Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.26 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in. De formulering miskent de verplichting van de in de GIBIT 2020 benoemde risico-analyse van de Leverancier. Aanbestedende Dienst verwijst in dit kader naar de gestelde vraag 12 en haar beantwoording hiervan voor meer context.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Leidraad 5.4.1.

Vraag:

De door u verzochte geschiktheidseis is onwerkzaam. De potentiële looptijd van de overeenkomst bedraagt immers 13 jaar. Hoewel ons bedrijf financieel gezond is, zal een accountant niet (snel) een verklaring afgeven dat een inschrijver voor 13 jaar voldoende financiële en economische draagkracht heeft om de continuïteit te waarborgen, dit is praktisch niet in te schatten en derhalve geen proportionele eis. Kunt u derhalve akkoord gaan met een accountantsverklaring waarin een continuïteitsparagraaf is opgenomen, zoals bij veel aanbestedingen is vereist? Of een verzekeringseis waaruit blijkt dat inschrijver voldoende verzekerd is om bepaalde risico's af te dekken?

Antwoord:

Aanbestedende dienst erkent dat de eis zoals hij nu gesteld is niet werkzaam is. Met betrekking tot de eerste 2 bullits wordt de vooruitkijktermijn beperkt tot 3 jaar. De overige bullits blijven ongewijzigd. Voor de derde bullit is al de door u genoemde continuïteitsparagraaf verplicht.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Conceptovereenkomst 17.3

Vraag:

Gezien in de NVI aanpassingen kunnen worden gemaakt op de Overeenkomst, kunt u ermee instemmen dat daarom de NVI in rang bovenaan komt te staan? Zo niet, kunt u garanderen dat de wijzigingen juist worden opgenomen in de overeenkomst?

Antwoord:

De aanpassingen zullen worden verwerkt in de overeenkomst.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Conceptovereenkomst 17.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat artikel 19 van toepassing is?

Antwoord:

Het is aanbestedende dienst niet duidelijk naar welk artikel 19 u verwijst.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Conceptovereenkomst 16.3

Vraag:

"

Deze verplichting kan vennootschapsrechtelijk vergaande consequenties hebben die om meerdere redenen niet proportioneel zijn (en simpelweg niet realiseerbaar) gezien het doel van de verplichting en omdat een Leverancier andere waarborgen kan bieden om haar continuïteit te bewaken, zoals bijvoorbeeld met een escrowregeling. Bent u derhalve bereid om dit artikel te laten vervallen, met name wanneer een leverancier beschikt over een escrow, zoals geregeld in artikel 30.2 onder i van de GIBIT 2020? "

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat een Escrowregeling beschikbaar wordt gesteld waarmee aan de hier beoogde continuïteitszekerheid van Aanbestedende Dienst kan worden voldaan en de eventuele kosten van een dergelijke regeling / voorziening integraal onderdeel zijn van het aanbod (en aldus niet leiden tot meerkosten).

Beantwoord op: 02-03-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

19

Onderwerp:

Conceptovereenkomst 12.1 t/m 12.7

Vraag:

"

Ondanks uw artikel in samenhang met de GIBIT blijven de huidige bepalingen voor interpretatie een invulling vatbaar. Leverancier zou deze onduidelijkheden graag wegnemen door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema?

Eenmalige vergoedingen

Van de eenmalige vergoedingen is:

- 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking,
- 40% verschuldigd en facturering bij Livegang en;
- 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie.

Periodieke vergoedingen

- Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij:
 - o 70% bij live gang van de omgeving wordt gefactureerd en;
 - o 30% na integrale acceptatie.
- Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang.
- Kosten voor Derde programmatuur 100% verschuldigd bij Levering."

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft in het document AL.ict oplossing.voor. sociaaldomein, paragraaf 2.3.1. Wijzigingen en aanvullingen op de Algemene Voorwaarden reeds een concreet voorstel gedaan voor facturatie van eenmalige en periodieke kosten, binnen de kader van GIBIT 2020. Aanbestedende Dienst is niet bereid deze voorgestelde facturatieschema's te wijzigen.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Conceptovereenkomst 11

Vraag:

Het is onhandig om specifieke bepalingen omtrent de verwerking van Persoonsgegevens op te nemen in de Hoofdovereenkomst, nu dit uitvoerig is geregeld in de Verwerkersovereenkomst. U wijkt hiermee af van het gezamenlijk overeengekomen en verbind-verklaarde VNG model. Bent u derhalve bereid deze bepalingen te schrappen en aan te sluiten bij hetgeen is geregeld in de Verwerkersovereenkomst?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stelt dat dit in het reeds gestelde van het artikel zo ook bedoeld is, mede doordat een concrete verwijzing naar de standaard Verwerkersovereenkomst in bijlage A6 wordt gemaakt. Het artikel sluit naar mening van Aanbestedende Dienst naadloos aan en vat slechts de hoofdlijnen van deze Verwerkersovereenkomst in deze Overeenkomst samen voor de lezer.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Conceptovereenkomst 9

Vraag:

Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat de SLA van Leverancier van toepassing is? Gezien de aard van de SaaS dienstverlening is het namelijk voor Leverancier onwerkbaar om met iedereen gemeente afzonderlijke SLA af te spreken. Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en de meeste van de gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Wij willen u derhalve verzoeken om aan te sluiten bij onze eigen SLA.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt in met het toepasselijk zijn van de SLA van Leverancier, mist deze ten minste voldoet aan de gestelde vereisten in de aanbestedingsdocumenten en de GIBIT 2020. Aanbestedende Dienst verwijst concreet naar Bijlage A1 Programma van Eisen, eis 181: Er is een standaard serviceniveau-afspraken voor klanten die de ICT-oplossing gebruiken voor continue dienstverlening. Deze SLA dient te voldoen aan alle gestelde eisen en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de SLA geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde eisen. De SLA maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Conceptovereenkomst 4.1

Vraag:

Het is voor zowel u als de leverancier niet wenselijk als er werkzaamheden verricht worden voordat de overeenkomst ondertekend is. Kunt u derhalve bevestigen dat de ingangsdatum van de Overeenkomst wordt vastgesteld op de datum van ondertekening van de Overeenkomst en dat (eventueel) de looptijd aanvangt bij ingebruikname van de ICT-oplossing?

Antwoord:

Aanbestedende dienst zal zodra de bezwaarperiode is afgelopen en er geen bezwaren zijn ontvangen de overeenkomst zo spoedig mogelijk in orde maken. In de huidige planning is hier 2 weken de tijd voor. Mocht de Overeenkomst in die periode niet getekend worden zal de Aanbestedende dienst zekerheid aan Opdrachtnemer verschaffen door middel van een definitieve gunningsbrief zodat de werkzaamheden kunnen starten en de

deadline niet in gevaar komt.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Contract

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Eis 25

Vraag:

Wij zien het digitaal ondertekening door een inwoner middels het inwonerportaal als basisfunctionaliteit binnen de aangeboden oplossing. Bent u bereid dit ook op te nemen als standaard onderdeel van de scope binnen uw aanvraag en eis?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in. Het Programma van Eisen is zorgvuldig opgesteld op basis van de eigen behoeftenstelling en een voldoende beschikbaarheid van de gevraagde functionaliteit in de markt. Het kunnen aanbieden van digitaal ondertekenen - evenals andere functionaliteiten die van meerwaarde kunnen zijn - kunnen eveneens als concrete aspecten in de uitwerking van de wens "Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking" worden opgenomen en maken daarmee onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Eis 25 en Inschrijvingsleidraad 2.1

Vraag:

U vraagt een inwonerportaal uit voorzien van Digi-D. Naar ons inszien is deze scope te beperkt om een totaaloplossing als inwonerportaal uit te vragen. Bent u bereid de volgende onderdelen in de scope toe te voegen om als gemeente een volledige en kwalitatief betere aanvraag te publiceren? Het gaat dan om de volgende toevoegingen: - Vragenlijsten ten behoeve van aanvragen en mutaties zijn zelf te beheren en te realiseren door aanbestedende dienst. - De inwoner logt niet in (middels Digi-D) op de vakapplicatie, maar logt in op het inwonerportaal als zelfstandige oplossing die wel in verbinding staat met zowel de front-office als back-office. - Het inwonerportaal beschikt over een DKD-koppeling die actuele informatie automatisch ophaalt voor inwoners. - Het inwoner portaal heeft een integratie met de oplossing Steffie waarmee burgers worden ondersteund bij hun aanvraag.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in. Het Programma van Eisen is zorgvuldig opgesteld op basis van de eigen behoeftenstelling en een voldoende beschikbaarheid van de gevraagde functionaliteit in de markt. Het kunnen aanbieden van digitaal ondertekenen - evenals andere functionaliteiten die van meerwaarde kunnen zijn - kunnen eveneens als concrete aspecten in de uitwerking van de wens "Digitale dienstverlening, self-service en ketensamenwerking" worden opgenomen en maken daarmee onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
INSCHRIJVINGSLEIDRAAD - Opmaak facturen

Vraag:

Met betrekking tot eis 5 heeft inschrijver de volgende vraag. De enige afwijking op de factuur is de indexering. Hier ontvangt Waddinxveen jaarlijks een separate brief over. Is dit voldoende en akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht dit voldoende en stemt hiermee in.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
26

Onderwerp:
INSCHRIJVINGSLEIDRAAD - Opmaak facturen

Vraag:

Met betrekking tot eis 3 heeft inschrijver de volgende vraag. Is het voldoende als gedurende het jaar nieuw afgesloten modules op een aparte factuur worden vermeld? Of moet er 1 factuur komen met alle producten, waarin wordt aangegeven welke modules zijn opgenomen vanuit de aanbesteding en welke modules nieuw zijn afgenomen? Optie 1 zou administratief onze voorkeur hebben.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht optie 1 niet als voldoende en stemt hiermee niet in. Aanbestedende Dienst acht het wel voldoende als nieuwe modules op 1 factuur inzichtelijk gemaakt en onderbouwd worden, volgens de eisen 2 en 4. Dan vervalt eis 3.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Eis 165 - Implementatie

Vraag:

U benoemd dat de opleidingen verzorgd moeten worden per opleidingsgroep. Kunt u aangeven hoeveel gebruikers er per opleidingsgroep zijn?

Antwoord:

Inschrijver is verantwoordelijk voor het adequaat uitvoeren van de diverse opleidingen conform deze eis. Daardoor is het eveneens aan de Inschrijver te bepalen op welke wijze dit resultaat efficiënt en effectief kan worden gerealiseerd, aldus eveneens de bepaling van de hierbij behorende groepsindeling en groepsgroottes. Voor de opgave van het aantal medewerkers in de verschillende (functie)rollen van Aanbestedende Dienst verwijst Aanbestedende Dienst naar het schema "Gebruikers van de ICT-oplossing" in paragraaf 2.1.1. Huidige situatie van de Aanbestedingsleidraad.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Eis 163 - Implementatie

Vraag:

U benoemd dat er eventueel een externe partner wordt ingeschakeld voor procesoptimalisatie. Kunt u aangeven om hoeveel processen het gaat voor de procesoptimalisatie? En hoe ziet u dan de samenwerking van deze procesoptimalisatie met betrekking tot verdeling van de werklast?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft hier enkel de mogelijkheid van procesoptimalisatie door een andere persoon / partij dan Inschrijver willen aangeven. Vooralsnog zijn er aldus geen concrete beelden over de samenwerking en verdeling van de werklast. Opdrachtnemer wordt dan ongewijzigd gehouden aan de overeengekomen opdracht.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Eis 200 - Oplostijden

Vraag:

U benoemd hierbij specifieke reactietijden, oplostijden en statusupdates. Bent u bereid om de standaard supportniveaus en wervice windows van opdrachtnemer te hanteren? Onze SLA is opgesteld en vastgesteld door onze Gebruikersvereniging en als zodanig gaan onze klanten integraal met de inhoud van deze generieke SLA akkoord. Indien opdrachtnemer voor iedere opdrachtgever individuele richtlijnen accepteert en moet nakomen is dit voor opdrachtnemer niet meer inzichtelijk te houden. Laat staan aan alle individuele afspraken te kunnen voldoen. Hierdoor vragen wij u om net zoals de andere opdrachtgevers akkoord te gaan met de standaarden van de leverancier. Bent u bereid hierin mee te gaan?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst kan hiermee niet instemmen omdat Aanbestedende Dienst op basis van uw vraag op geen enkele wijze kan bepalen waarmee ingestemd zou worden. Aanbestedende Dienst is hiertoe enkel bereid indien geen afbreuk wordt gedaan aan alle gestelde eisen of concreet anderszins wordt overeengekomen in de inlichtingenronden op basis van een duidelijk en passend voorstel hiertoe door Inschrijver, dit laatste uiteraard naar beoordeling van de Aanbestedende Dienst. Aanbestedende Dienst verwijst in dit kader naar de gestelde vraag 21 en haar beantwoording hiervan voor meer context.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Eis 196 - Helpdesk

Vraag:

U benoemd hierbij specifieke beschikbaarheid van de Helpdesk. Bent u bereid om de standaard beschikbaarheid van opdrachtnemer te hanteren? Onze SLA is opgesteld en vastgesteld door onze Gebruikersvereniging en als zodanig gaan onze klanten integraal met de inhoud van deze generieke SLA akkoord. Indien opdrachtnemer voor iedere opdrachtgever individuele richtlijnen accepteert en moet nakomen is dit voor opdrachtnemer niet meer inzichtelijk te houden. Laat staan aan alle individuele afspraken te kunnen voldoen. Hierdoor vragen wij u om net zoals de andere opdrachtgevers akkoord te gaan met de standaarden van de leverancier. Bent u bereid hierin mee te gaan?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst kan hiermee niet instemmen omdat Aanbestedende Dienst op basis van uw vraag op geen enkele wijze kan bepalen waarmee ingestemd zou worden. Aanbestedende Dienst is hiertoe enkel bereid indien geen afbreuk wordt gedaan aan alle gestelde eisen of concreet anderszins wordt overeengekomen in de inlichtingenronden op basis van een duidelijk en passend voorstel hiertoe door Inschrijver, dit laatste uiteraard naar

beoordeling van de Aanbestedende Dienst. Aanbestedende Dienst verwijst in dit kader naar de gestelde vraag 21 en haar beantwoording hiervan voor meer context.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Eis 193 - Releasenotes

Vraag:

Wij leveren de releasenotes op de dag dat de release beschikbaar wordt gesteld. Dit is de huidige werkwijze die door de gebruikers als acceptabel worden geaccepteerd op dit moment. Bent u bereid hierin mee te gaan en deze eis aan te passen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht dit voldoende en stemt hiermee in.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Eis 101 - Zaak- en DocumentServices

Vraag:

inschrijver ondersteunt deze koppeling, maar wil hierbij wel de kanttekening maken dat het door opdrachtgever gebruikte zaaksysteem in het initieer zaak elementen niet volledig ondersteund is door Djuma. Zij ondersteunen namelijk niet het initieer document stuk. Bent u hiervan op de hoogte? Op basis van onze kennis is dit tot op heden nog niet gerealiseerd, anders horen wij dit graag.

Antwoord:

"Aanbestedende Dienst is hiervan niet op de hoogte. Volgens Circle ondersteunt Djuma Zaak- en Documentservices (ZDS) 1.1 en 1.2. Djuma kan zaken overdragen middels de OverdragenZaakService functionaliteit, zoals in ZDS versie 1.2 beschreven. Uiteraard zal Aanbestedende Dienst in een opdracht Inschrijvers enkel houden aan de koppelingsverantwoordelijkheden van Inschrijvers zelf, niet beperkt door afhankelijkheden van derden - zoals de in de vraag aangevoerde situatie - die hierin zouden kunnen bestaan.
"

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Eis 107 - Koppelvlak RIS

Vraag:

Heeft opdrachtgever een beschrijvingen beschikbaar van de koppelvlakken RIS? Inschrijver ontvang deze graag indien mogelijk om hier een goed beeld van te krijgen.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst beschikt niet over deze informatie en heeft nadrukkelijk op de hiertoe beschikbare mogelijkheden van Inschrijvers willen aansluiten. Inschrijver mag uitgaan van het kunnen versturen van een eenvoudig export-bericht (of soortgelijk) op basis waarvan genoemde applicaties in deze eis worden geïnformeerd over het "bekend zijn" van een jeugdige in de aangeboden Oplossing en het kunnen ontvangen van een eenvoudig import-bericht (of soortgelijk) om aan te geven dat jeugdigen "bekend zijn" in één van de genoemde applicaties in deze eis. Uiteraard kan in redelijkheid meer- en of minderwerk worden afgestemd indien in de specifieke afstemming gedurende de implementatie van de Oplossing tussen partijen blijkt dat evident meer of minder werkzaamheden ten deel vallen aan de Inschrijver.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Eis 97 - Relevante standaarden

Vraag:

Voor de inschrijver is het niet duidelijk wat u met deze eis wilt bewerkstelligen. De eis is naar onze mening niet concreet en duidelijk genoeg, omdat bijvoorbeeld niet de koppelingen zijn beschreven waarop dit van toepassing is. Wij verzoeken u deze eis verder te specificeren of te schrappen.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in. Aanbestedende dienst is tevens zelf gehouden aan deze standaarden en de implementatie ervan, conform het principe 'pas toe of leg uit'. Het gestelde wordt reeds beperkt door: uiteraard met de reikwijdte van de Opdrachtscope en de eigen Inschrijving hierop. Hiermee dient Inschrijver de toepasselijkheid van de standaarden - op bijvoorbeeld de aangeboden koppelingen - zelf vast te stellen en afwijkende situaties hierop in de inlichtingenronden ter beoordeling voor te leggen aan

Aanbestedende Dienst.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Eis 93 - Periodieke nota's en opdrachten

Vraag:

Mag de inschrijver aannemen dat de opdrachtgever zelf input geeft in de oplossing, wanneer deze nota's gedraaid moeten worden of dient dit automatisch via een taakplanner te gebeuren? Graag specificeren of dit naar eigen invulling mag worden uitgevoerd? Of dat hier specifieke eisen aan zitten?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht dit voldoende en stemt hiermee in.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Eis 65 - e-mails

Vraag:

Het kan voorkomen dat gemeenten meerdere dossiers per inwoner aanmaakt. Daardoor is het voor opdrachtnemer moeilijk terug te herleiden naar het punt waar de inkomende e-mails opgeslagen dienen te worden. Wij verzoeken de opdrachtgever deze eis te laten vervallen. Zo niet? Bent u akkoord om de eis te wijzigen naar het volgende: De ICT-oplossing ondersteunt het opstellen en versturen van e-mails aan inwoners direct vanuit de oplossing. Inkomende e-mails kunnen gekoppeld worden aan het desbetreffende dossier. De desbetreffende technische achtergrond waarop dit draait komt voor rekening van de inschrijver.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst begrijpt uw eerst gegeven argumentatie en stemt in een ruimere formulering van deze eis om aan adequate uitvoerbaarheid hiervan voor alle Inschrijvers tegemoet te komen. Uw wijzigingsvoorstel gaat echter niet enkel in op een wijziging in relatie tot uw eerst gegeven argumentatie. Aanbestedende Dienst wijzigt de eis als volgt: De ICT-oplossing ondersteunt het opstellen en versturen van e-mails aan inwoners direct vanuit de oplossing (zowel vanuit gebruikers- als groeps-mailaccounts van Gemeente Waddinxveen) en plaatst uitgaande e-mails in de dossiers van de ICT-oplossing. Inkomende e-mails kunnen gekoppeld worden aan de

desbetreffende dossiers. Hiertoe kan gekoppeld worden met Microsoft Outlook. Microsoft Outlook is op basis van Microsoft Office Professional Plus 2016 op de met Citrix-gevirtualiseerde desktops beschikbaar. Gemeente Waddinxveen start voorbereidingen om in 2023 Microsoft 365 als volledige clouddienst in gebruik te gaan nemen. De eerder genoemde installatie op gevirtualiseerde desktops komt dan te vervallen. Inschrijver dient dan in voorkomende gevallen te koppelen met de Microsoft 365-cloud.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Eis 63 - drag-and-drop

Vraag:

Het drag-en-drop proces wordt ondersteund in de front-office oplossing van opdrachtnemer. Via deze weg komen de documenten direct terecht in de back-office. Is deze werkwijze akkoord voor opdrachtgever om zo aan de eis te kunnen voldoen? Zo niet, kan opdrachtgever dan toelichten waarom dit niet als akkoord wordt bevonden?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht dit voldoende en stemt hiermee in.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Eis 60 - Office 365

Vraag:

Kan de opdrachtgever aangeven wanneer wordt overgegaan op office 365? En kan de opdrachtgever aangeven welke Word functionaliteit hierbij in gebruik wordt genomen? Betreft dit de online versie of de desktop versie?

Antwoord:

Nee. Aanbestedende Dienst werkt nog aan een plan van aanpak, planning en de selectie van een implementatiepartner. Vermoedelijk gebruikt Aanbestedende Dienst de online versie van Word waar dat kan en de desktop versie waar dat moet. Dat stemt Aanbestedende Dienst af met de implementatiepartner en andere belanghebbenden.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Eis 50 - look-and-feel

Vraag:

Inschrijver heeft haar portaal ontwikkeld op basis van webrichtlijnen die van toepassing zijn in de markt. Daarmee zijn ook bepaalde kleurstelling in de arm genomen die hierop aansluiten. Het toepassen van andere kleurstelling (huisstijl kleuren) brengt het risico met zich mee dat de oplossing afwijkt van deze standaarden. Is het voor de opdrachtgever voldoende dat zij haar eigen logo en eigen teksten op schermen/applicatie kan aanbrengen? En daarmee de selfservice processen die zij wil ondersteunen vorm kan geven naar eigen huisstijl?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht dit voldoende en stemt hiermee in.

Beantwoord op: 02-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

40

Onderwerp:

Eis 40 - Toestemmingen

Vraag:

Indien het gaat om een dossier waarin meerdere inwoners zitten, wenst opdrachtgever dit dan per inwoner vast te leggen? Of op dossierniveau? Dit in het kader van invulling aan de AVG omtrent toestemmingen.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst stelt dat van beiden sprake zou kunnen zijn. Aanbestedende Dienst is bereid haar handelswijze aan te passen zodat beide vormen passend zouden kunnen zijn. Aanbestedende Dienst stelt de eis als volgt bij: ...Toestemmingen, overigens meestal beperkingen van de toegang en verspreiding van informatie, van een inwoner kunnen in de inwoner- en / of dossierregistratie(s) worden vastgelegd met datum en wijze van (geen) toestemming...

Beantwoord op: 02-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

41

Onderwerp:

Eis 36 - Vermogenssituatie

Vraag:

Is het correct dat opdrachtgever hiermee geautomatiseerde draagkrachtberekeningen bedoelt? Zo niet, kunt u dan specificeren wat

opdrachtgever hiermee bedoelt?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bedoelt hier inderdaad het uitvoeren en vastleggen van draagkrachtberekeningen.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Eis 32 - informele machtigingen

Vraag:

Is het correct als inschrijver hierbij aanneemt dat het hier bijvoorbeeld gaat om cliëntondersteuners? Zo niet, kan opdrachtgever dan specificeren wat hiermee wordt bedoeld?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bedoelt inderdaad bijvoorbeeld mogelijke cliëntondersteuners.

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Eis 29 - Registratie inwoners

Vraag:

Opdrachtnemer kan dit invullen voor opdrachtgever, maar in sommige gevallen (bijvoorbeeld bij de registratie van een uitkering) is een BSN-nummer verplicht ten behoeve van uitwisseling met ketenpartners. Gaat opdrachtgever akkoord met het feit dat wanneer er aan dossier opbouw begonnen wordt, dit altijd op basis van een BSN-nummer moet? En zo niet, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst acht dit voldoende en stemt hiermee in. Aanbestedende Dienst bedoelt hier enkel de (initiële) registratie van inwoners en het kunnen uitvoeren van werkprocessen. Deze behoeftestelling komt voort uit gebruik van de ICT-oplossing door Wadwijzer die de eerstelijns-toegang verzorgt voor Gemeente Waddinxveen. Zij hoeven geen BSN uit vragen en hebben nadrukkelijk geen beschikking over de BRP-koppeling. Wadwijzer dient wel inwoners (initieel) te kunnen registreren (zonder BSN) en werkprocessen voor hen te kunnen initiëren.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
44 Eis 18 - Kinderopvangvergoeding

Vraag:

Kan de opdrachtgever aangeven of hiermee het WKO bestand bedoeld wordt? En kan de opdrachtgever aangeven wat zij verstaat onder berekening en betaalbaar stellen van deze vergoeding?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bedoelt hier inderdaad functionaliteit die verband houdt met de Wet KinderOpvang, specifiek: de tegemoetkoming in de kinderopvangkosten voor inwoners op basis van een sociaal-medische indicatie door de gemeente, indien zij geen rechthebbende (kunnen) zijn in de reguliere tegemoetkoming hiervan door de Belastingdienst. De gemeente hanteert hiervoor aparte berekeningstabellen buiten de in gebruik zijnde systemen om. De hoogte van de tegemoetkoming zelf wordt geregistreerd en uitbetaald via de in gebruik zijnde systemen. De aangeboden oplossing ondersteunt minimaal in het registreren en uitbetalen van genoemde tegemoetkoming en ondersteunt bij voorkeur eveneens in de correcte berekening van de tegemoetkoming.

Beantwoord op: 02-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
45 Conceptovereenkomst 14

Vraag:

Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt (1x tot 4x de Jaarvergoeding per jaar) zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid zeer hoog is. Daarbij komt dat het huidige artikel ervoor zorgt dat het loont om met een hoge inschrijfprijs in te schrijven omdat hiermee de verhouding van de aansprakelijkheid en de jaarvergoeding gunstiger wordt. Dit is ook niet in uw belang. Bent u daarom bereid om de volgende aansprakelijkheid overeen te komen: "De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan (waaronder begrepen garanties en vrijwaringen), is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor de overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan €

1.000.000,- (één miljoen euro).

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 14 van de conceptovereenkomst beperkt proportioneel de aansprakelijkheid van opdrachtnemer

Beantwoord op: 02-03-2022

Label: Contract