

Aanbesteding: Burgerzakensysteem
Aanbestedende Dienst: gemeente 's-Hertogenbosch
Referentie: 13145470

Toelichting:

Bij deze nota zijn drie bijlagen gepubliceerd:

- nieuwe versie bijlage 5 - Programma van Eisen en Wensen
- nieuwe versie bijlage 8 - Prijsformulier
- bijlage 13 - mailverkeer SaaS

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 12: Concept Wachtkamerovereenkomst, artikel 5.5

Vraag:

Het is niet redelijk dat u op elk moment, op kosten van Leverancier, kunt onderzoeken of zij voldoet aan de geschiktheidsheisen. Kunt u bevestigen dat u dit enkel kunt op het op het moment dat u voornemens bent de wachtkamerovereenkomst in te roepen?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 12: Concept Wachtkamerovereenkomst, artikel 3.2

Vraag:

Een termijn van één jaar is lang om een aanbod gestand te doen en capaciteit beschikbaar te moeten houden. Bent u bereid om de termijn te verkorten tot 6 maanden, en dat partijen in onderling overleg treden na 6 maanden? Deze 6 maanden zijn ook in lijn met de verwachte implementatieperiode.

Antwoord:

Niet akkoord. De looptijd van één jaar voor een wachtkamerovereenkomst is vrij gangbaar en is bedoeld om bij problemen zonder aanbesteding toch door te kunnen. Het inkorten van deze periode draagt niet bij aan het verwezenlijken van dit doel.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Contract

Ref.nr. **Onderwerp:**

3 Bijlage 4: Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 5.1

Vraag:

De termijn van 24 uur achten wij onredelijk kort in het licht van de verplichtingen van de AVG en de daarnaast beschreven schadebeperkingsplicht. Zo eist de AVG slechts dat de verwerker "zonder onredelijke vertraging" verwerkingsverantwoordelijke informeert, en moet de verwerkingsverantwoordelijke pas een melding doen binnen 72 uur nadat deze daarvan in kennis is gesteld, bijvoorbeeld door de Verwerker. De verwerkingsverantwoordelijke kan dus gewoon aan diens meldplicht blijven voldoen. Het contractueel verplichten van een melding binnen 24 uur ongeacht de situatie kan tot een overhaaste/onjuiste/onvolledige melding leiden. Bent u derhalve bereid aan te sluiten bij de tekst en termijn van de AVG?

Antwoord:

Tekst is uit de modelovereenkomst van de VNG en kan niet worden aangepast.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 4: Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 5.1

Vraag:

Het moeten melden van "vermoedelijke" inbreuken in verband met Persoonsgegevens is een voor beide partijen bijzonder belastende verplichting en een onnodige en vage verruiming van het gevraagde in de AVG. Bent u derhalve bereid aan te sluiten bij de AVG dat slechts een "inbreuk in verband met persoonsgegevens" (art. 4 lid 12 AVG) gemeld moet worden?

Antwoord:

Tekst is uit de modelovereenkomst van de VNG en kan niet worden aangepast.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 4: Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 4.2

Vraag:

Is de aanname correct dat deze tekortkoming wel toerekenbaar moet zijn aan

de Verwerker?

Antwoord:

Deze aanname is correct.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 3: Concept Overeenkomst Burgerzakensysteem, artikel 12.1 t/m 12.5

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:

- 40% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking,
- 40% verschuldigd en facturering bij livegang en;
- 20% 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 Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord. Opdrachtgever hanteert het volgende schema:

Eenmalige vergoeding:

- 30% bij opdrachtverlening
- 40% bij beschikbaar komen omgeving
- 20% bij acceptatie of in gebruik name
- 10% bij decharge

Periodieke vergoeding (inclusief hosting):

- 100% vanaf acceptatie of in gebruikname

(kosten gedurende de implementatie zijn onderdeel van de eenmalige vergoeding)

Kosten Derdenprogrammatuur conform Gibit 9.2.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 3: Concept Overeenkomst Burgerzakensysteem, artikel 4.1

Vraag:

Het is ongebruikelijk om een overeenkomst pas in te laten gaan bij ingebruikname omdat daarvoor ook al werkzaamheden onder de overeenkomst worden uitgevoerd. Kunt u derhalve bevestigen dat de ingangsdatum van de Overeenkomst de datum is van ondertekening van de Overeenkomst en dat de looptijd aanvangt bij ingebruikname van de ICT-oplossing?

Antwoord:

De definitieve overeenkomst wordt aangepast conform paragraaf 2.5 van het beschrijvend document

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 21

Vraag:

Een zodanig ruim omschreven auditrecht dat niet is gemaximeerd is voor elk van onze klanten in het kader van 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. Is opdrachtgever bereid overeen te komen dat een TPM / ISAE3402 type II verklaring hiervoor voldoet?

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid overeen te komen dat een TPM / ISAE3402 type II verklaring hiervoor voldoet.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

9 Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 8.10, 10.1 en 19.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat artikel 13 en 16 GIBIT van toepassing zijn?

Antwoord:

Alle artikelen van de GIBIT zijn onverkort van toepassing, tenzij anders is vermeld in de overeenkomst.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 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 een 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 boete betreft viermaal de vergoeding per overtreding. Dit is gemaximaliseerd op €50.000. Er is dus geen sprake van een vaste boete van €50.000.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 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:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 13.5 sub iii & iv

Vraag:

De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder en een schending van IE-rechten. Dit is disproportioneel en voor opdrachtnemer onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Daarnaast dient Leverancier, hoewel het risico op hoge boetes (zeker boetes hoger dan de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13.3 GIBIT) bijzonder klein is, mogelijke risico's beheersbaar houden zodat haar bedrijfsvoering niet in gevaar wordt gebracht. Dat zou immers ook grote consequenties kunnen hebben voor haar klanten. Inschrijver meent dat elke aansprakelijkheid, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, daarom in verhouding moet staan met de contractwaarde. Bent u daarom bereid een deze bepaling te laten vervallen?

Antwoord:

Niet akkoord. In alle gevallen die worden benoemd in artikel 13.5 valt de hoogte van het bedrag volledig buiten de invloedssfeer van de opdrachtgever. Ze zullen vrijwel zeker door een rechter worden bepaald en disproportionaliteit is daarmee, gezien de onafhankelijkheid van de rechter, niet aan de orde.

Beantwoord op: 10-03-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

13

Onderwerp:

Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 13.5 sub 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:

Nee, indien sprake is van opzet of grove schuld wordt hierbij geen onderscheid tussen leidinggevend personeel en overig personeel.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 13.3 en 13.4

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. Bent u bereid 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:

De leeswijzer bij de GIBIT spreekt van het proportioneel toepassen van de voorwaarden. Het burgerzakensysteem is een bedrijfskritische applicatie die grote invloed heeft op de dienstverlening van de gemeente aan de burger. Bij disfunctioneren van het systeem kan schade daardoor al snel in de cijfers lopen. Opdrachtgever zal echter enigszins tegemoetkomen en de maximale aansprakelijkheid vaststellen op €2.500.000.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 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 en dit in de stuurgroep wordt

vastgesteld?

Antwoord:

Niet akkoord. Het artikel is duidelijk genoeg geformuleerd.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 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:

Dit is akkoord

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 6.4 en 6.5

Vraag:

Het applicatielandschap van de gemeente wordt steeds groter en daarmee complexer en vindt veel dienstverlening in de keten plaats. De afhankelijkheden tussen leveranciers nemen daarmee toe. Zeker binnen het vakgebied waar deze aanbesteding over gaat, is het cruciaal om dienstverlening aan burgers en bedrijven te kunnen continueren. Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is voor de toets in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst hiervoor naar artikel 6.6 waarin staat dat de leverancier verantwoordelijk is voor de ketentest en de coördinatie daarvan. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het inschakelen van derde partijen.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 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. Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat, in lijn met de toelichting op de GIBIT bij artikel 5.5 Leverancier enkel deze kosten dient te dragen wanneer zij willens en wetens een onvolledig aanbod heeft gedaan? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.

Antwoord:

Zoals beschreven in artikel 5.5 komen de kosten voor rekening van de leverancier indien de leverancier deze wijzigingen had behoren te voorzien.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 4.2

Vraag:

Ziet u naast de genoemde fatale termijnen zoals genoemd in dit artikel nog meer fatale termijnen? Zo ja, welke?

Antwoord:

Op dit moment niet. Het kan zijn dat na gunning in overleg nog expliciete fatale termijnen worden afgesproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 2, GIBIT 2020: artikel 1.26

Vraag:

Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van uw het door uw gewenste

architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbieding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel 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:

Niet akkoord. De definitie voor Overeengekomen gebruik (1.26) is duidelijk genoeg geformuleerd.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Bijlage 5 en 11: authenticatiemiddelen

Vraag:

In bijlage 11 onder 2.2.2 wordt enkel gesproken over het gebruik van de landelijke authenticatiemiddelen DigiD en eHerkenning. In bijlage 5, eis 35 staan echter deze authenticatiemiddelen DigiD, DigiD machtigen, dubbele DigiD, IRMA, eHerkenning en EIDAS. Wilt u de eis daarom aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. De in bijlage 11 genoemde authenticatiemiddelen zijn op dit moment intern aangeboden oplossingen voor authenticatie. Voor de Oplossing worden meerdere authenticatiemiddelen gevraagd.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Bijlage 10: bijeenkomst met de afdeling ICT

Vraag:

In de inleiding onder "Reikwijdte" wordt gesproken over een mogelijke bijeenkomst met de afdeling ICT (M&D/ICT). Van deze mogelijkheid zouden wij graag gebruik maken. Past dat wat u betreft op dit moment binnen de aanbestedingskaders?

Antwoord:

Indien Leverancier blokkerende issues ziet, dan verwacht Opdrachtgever hier schriftelijke vragen over. Na voorlopige gunning kan nader overleg plaatsvinden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 10: naamgeving

Vraag:

In bijlage 10 “Technische architectuur 2021-2025” wordt in de 1e zin de afkorting “TA2025” geïntroduceerd. In de rest van het document wordt echter steeds verwezen naar “TA2021”. Zou in de eerste zin ook TA2021 moeten staan?

Antwoord:

In de eerste zin zou ook TA2021 moeten staan.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Beoordelingsteam

Vraag:

Graag vernemen we uit hoeveel personen het beoordelingsteam bestaat. Bovendien vernemen we graag welke functies deze personen vervullen binnen gemeente ‘s-Hertogenbosch.

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit diverse medewerkers binnen de organisatie met voldoende kennis en ervaring omtrent het proces dat ondersteund dient te worden door uw applicatie. Voor het doen van een goede inschrijving is het concrete aantal personen en de functies van deze personen niet van belang.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Nadere toelichting architectuurplaat

Vraag:

Kunt u toelichten wat de vaste- en stippellijnen betekenen? Zijn al deze koppelingen onderdeel van de scope van de aanbesteding?

Antwoord:

Alle pijlen geven de richting aan waarheen de data stroomt. Alle pijlen zijn stippellijnen. Bij koppelingen waar de data beide kanten op stroomt vallen de lijnen soms zo over elkaar heen, dat het een vaste lijn lijkt. Al deze koppelingen zijn onderdeel van de aanbesteding.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Demonstratie casussen: casus 4

Vraag:

Klopt het dat jullie vrije berichten versturen in de volgende 3 situaties?

1. Erkenning na geboorte waarbij vader woonachtig is in andere gemeente;
2. Geboorte waarbij vader woonachtig is in andere gemeente;
3. Overlijden waarbij partner woonachtig is in andere gemeente.

Of zijn er nog andere situaties waarvoor jullie vrije berichten gebruiken?

Antwoord:

De essentie van een vrij bericht is dat het vrij is. Het kan daarmee in allerlei situaties worden gebruikt. Er kan dus geen uitputtende lijst worden samengesteld van de situaties waarin een vrij bericht wordt verstuurd.

In de genoemde voorbeelden kan inderdaad een vrij bericht worden verstuurd. Echter versturen wij dan meestal een afschrift van de akte naar de andere gemeente.

Een vrij bericht versturen we bijvoorbeeld wel:

- om een (bron)document bij de RvIG of in een andere gemeente op te vragen;
- bij adresonderzoek om informatie in te winnen bij afnemers;
- wanneer er een (uitzonderlijke) fout is geconstateerd in de overlijdensgegevens van een persoon (bv. onjuiste overlijdensdatum). Alle (voormalige) afnemers van de overledene moeten dan een bericht ontvangen. Dat is nodig omdat geautomatiseerde berichten van de overleden persoon vaak niet meer door de voormalige afnemers worden ontvangen. De afnemers moeten daarom meestal handmatig synchroniseren met de BRP. Om hen hierop te attenderen kan een vrij bericht worden gebruikt.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Open vraag 6

Vraag:

U vraagt om de CV's van het beoogde projectteam. Aangezien een CV al snel één pagina in beslag neemt, willen we u vragen om dit als bijlage op te mogen nemen, waarbij de CV's dus geen onderdeel zijn van het maximum aantal pagina's. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen: eis 91

Vraag:

U geeft aan dat de aangeboden oplossing inclusief alle benodigde licenties van derden en TPM-verklaringen, een TPM-verklaring essentieel, aangezien u de verklaring bij een DigiD en/of ENSIA audit moet overleggen. Kunt u bevestigen dat het gaat om een volledig goedgekeurde TPM-verklaring zonder 'voldoet niet' aantekeningen?

Antwoord:

Het gaat hierbij inderdaad om een TPM zonder 'voldoet niet' aantekeningen.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen: eis 13

Vraag:

In eis 13 wordt er aangegeven dat op de acceptatieomgeving niet met geanonimiseerde data gewerkt mag worden. Vanuit onze oplossing kunnen wij functionaliteit leveren om met geanonimiseerde gegevens te werken, zonder dat dit inboet op functioneel-inhoudelijke testen. Door met geanonimiseerde gegevens te werken voldoet u tevens eenvoudiger aan de privacy wetgeving. Blijft het jullie eis om niet met geanonimiseerde data op de acceptatieomgeving te werken? Of passen jullie de eis aan om juist wel

met geanonimiseerde data te gaan werken op de acceptatieomgeving?

Antwoord:

Opdrachtgever past de eis niet aan, omdat anders testen in de keten niet mogelijk is.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen: eis 13 i.c.m. wens 6

Vraag:

In eis 13 heeft u het over een acceptatie- en productieomgeving. In wens 6 spreekt u van een testomgeving. Klopt onze aanname dat met de testomgeving en acceptatieomgeving dezelfde omgeving wordt bedoeld? Of is het jullie wens om een testomgeving, acceptatieomgeving en productieomgeving te krijgen?

Antwoord:

Opdrachtgever bedoelt dezelfde omgeving met testomgeving en acceptatieomgeving.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Beoordeling demonstratie

Vraag:

In de laatste alinea van deze paragraaf verwijst u naar paragraaf 5.4 voor het beoordelingskader voor de demonstratie. Bedoeld u hier het beoordelingskader uit paragraaf 5.5?

Daarnaast missen we kaders voor de beoordeling van de demonstratie. Kunt u aangeven waar de demonstratie op beoordeeld wordt? Denk hierbij bijvoorbeeld aan functionaliteiten en aspecten als gebruiksvriendelijkheid, één klik principe en/of prefill van gegevens. Normaliter wordt er een checklist gedeeld waar de verschillende aspecten op staan. Bent u bereid dit aan uw bestek toe te voegen zodat leverancier weet waar ze op beoordeeld wordt?

Antwoord:

De scores uit paragraaf 5.5 wordt bedoeld. Zoals aangegeven in paragraaf 5.4 wordt tijdens de demonstratie beoordeeld of de voorgestelde Oplossing

gebruiksvriendelijk en intuïtief werkt. Daarbij wordt onder andere beoordeeld of de schermen logisch zijn opgebouwd, hoe snel gebruikers mutaties kunnen doorvoeren en hoeveel schermen en/of kliks nodig zijn om de handelingen uit te voeren. Daarnaast worden de wijze van dossieropbouw en de wijze waarop de medewerker via kennisbanken ondersteund wordt beoordeeld. Opdrachtgever vindt de aangegeven beschrijving voldoende.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 32
Onderwerp: Threshold op de kwaliteitscriteria

Vraag:

De aanbesteding maakt in het beoordelingskader onderscheid in een 0, 3, 7 of 10 score. In de aanbesteding is geen threshold opgenomen voor de minimale kwaliteit. Dit heeft als risico dat de combinatie lage prijs en een lage score leidt tot de laagste fictieve inschrijfsom en daarmee als winnaar uit de bus komt. Bent u bereid om een threshold voor de afzonderlijke Gunningscriteria op te nemen die voldoet aan de minimum kwaliteitseisen die voor u als gemeente belangrijk zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Opdrachtgever is van mening dat de kwaliteit voldoende geborgd is in de uitvraag.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 33
Onderwerp: Weging demonstratie casussen

Vraag:

De weging van de demonstratie casussen is 5%. Op basis van de vele aanbestedingen die de afgelopen jaren gespeeld hebben, weten we dat een demonstratie bij eerdere aanbestedingen zwaarder meetelt. Gemiddeld genomen telt de demonstratie voor 40% mee als kwaliteitseis. Ons inziens is 40% score ook reëel omdat een demonstratie het beste beeld schetst van wat een leverancier te bieden heeft. Tevens is de demonstratie bij uitstek de plek om de gebruiksvriendelijkheid en gebruiksgemak van de applicatie te toetsen, zodat de uiteindelijke gebruikers gelukkig worden van de gekozen oplossing. Wij raden u daarom aan om de weging van de demonstratie zwaarder mee te nemen in de kwaliteitsbeoordeling. Ons advies is dat de demonstratie voor 40% meetelt bij de beoordeling. Gaat u mee in ons advies en bent u bereid om de demonstratie zwaarder te laten wegen? Mocht u ons advies negeren zijn wij benieuwd waarom u ervoor kiest om de demonstratie

voor 5% mee te laten wegen.

Antwoord:

Opdrachtgevers is hiertoe niet bereid. De demonstraties dienen als onderbouwing van de inschrijving op specifieke onderdelen waardoor de huidige weging passend wordt geacht.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Bewijsstukken

Vraag:

U spreekt meerdere keren over het overhandigen van bewijsstukken. Echter kunnen we in het huidige bestek niet achterhalen op welke bewijsstukken u doelt. Kunt u dit overzicht verstrekken om fouten te voorkomen?

Antwoord:

De bewijsstukken betreffen:

- Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- Verklaring belastingdienst die op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Geschiktheidseisen

Vraag:

Hoewel u meerdere keren de term 'geschiktheidseisen' benoemd, kunnen we deze niet vinden in het Beschrijvend Document. Kan het zijn dat deze per abuis niet opgenomen zijn?

Antwoord:

Er zijn geen specifieke geschiktheidseisen geformuleerd voor deze aanbesteding.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

36

Presentaties leveranciers

Vraag:

In uw planning geeft u aan dat u 4 en 6 april heeft gereserveerd voor de presentaties van leveranciers. We spreken graag onze voorkeur uit voor 6 april.

Antwoord:

Presentaties vinden plaats op 6 april.

Beantwoord op: 10-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

37

Onderwerp:

Tweede Nota van Inlichtingen

Vraag:

Uit ervaring weten we dat één Nota van Inlichtingen ronde niet voldoende is om een en ander af te hechten. Vaak ontstaan er op basis van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen nog nieuwe en/of vervolgvragen. Bent u daarom bereid een tweede Nota van Inlichtingen in te lassen?

Antwoord:

Zoals aangegeven in paragraaf 1.3 van het beschrijvend document werden de gegadigden verzocht niet te wachten met het stellen van vragen, om zo relevantie informatie zo spoedig mogelijk te kunnen verstrekken. Aangezien hier geen gebruik van is gemaakt, wordt de noodzaak van een tweede nota van inlichtingen niet gezien.

Beantwoord op: 10-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

38

Onderwerp:

Referentie of referendum?

Vraag:

Bij de scope en omvang van de opdracht beschrijft u onder 'l' Verkiezingen en Referentie als functionaliteit. Bedoeld u hier referentie of referendum? En als u referentie bedoeld, wat voor functionaliteit heeft u hier voor ogen?

Antwoord:

Hierbij wordt referendum bedoeld.

Beantwoord op: 10-03-2022**Label:** Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Aantal transacties

Vraag:

Wij zijn benieuwd hoeveel transacties gemeente 's-Hertogenbosch jaarlijks (op basis van cijfers van 2021) heeft op het gebied van huwelijken, geboortes, overlijden, eerste inschrijvingen, verhuizen, verzoeken, rijbewijzen en reisdocumenten? En welk percentage daarvan digitaal binnen kwam? Bent u bereidt om deze gegevens te delen? Met deze informatie kunnen we het gunningscriterium Digitaal Loket kwalitatief zo goed mogelijk beantwoorden?

Antwoord:

Het betreft de volgende aantallen, met tussen haakjes het percentage digitaal.

Huwelijk: 727 (72%)

Geboorte: 3.511 (88%)

Overlijden: 1.955 (97%)

Eerste inschrijvingen: 871 (0%)

Verhuizen: 15.306 (83%)

Digitale uittreksels BRP en BS: 5.315 (100%)

Rijbewijzen inclusief Rijbewijs online verlengen: 15.402 (20%)

Reisdocumenten: 13.239 (0%)

Opdrachtgever herkent het gunningscriterium Digitaal Loket echter niet.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Aantal inwoners

Vraag:

U geeft aan dat gemeente 's-Hertogenbosch ruim 150.000 inwoners heeft. Met hoeveel inwoners rekent u exact?

Antwoord:

De gemeente 's-Hertogenbosch had op 1 januari 2021 155.500 inwoners.

Opdrachtgever benadrukt dat een wijziging van het aantal inwoners geen gevolgen mag hebben voor de prijs. Om die reden is in het prijsinschrijfbiljet een vast jaarbedrag opgenomen, onafhankelijk van het aantal inwoners.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Referentie

Vraag:

U vraagt niet om een referentie waarbij middels verschillende kerncompetenties ervaring met een vergelijkbare opdracht/implementatie aangetoond kan worden. In alle aanbestedingen die we onlangs gehad hebben was een referentie een (knock-out) eis. Om te voorkomen dat u voor verrassingen komt te staan adviseren we u dan ook om dit op te nemen in uw bestek.

Voorbeelden van randvoorwaarden aan een referentie zijn:

- Maximaal 3 jaar geleden;
- Een gemeente van vergelijkbare grootte;
- Inclusief dataconversie.

Bent u bereid om een referentie toe te voegen als eis? Zo ja, aan welke randvoorwaarden dient de referentie te voldoen?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid vanwege het ontbreken van meerwaarde.

Beantwoord op: 10-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

42

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen: eis 39 en wens 25 t/m 28

Vraag:

In eis 39 vraagt u om een e-dienst voor huwelijk. In wens 25 t/m 28 beschrijft u vervolgens wensen voor deze digitale procedure. Hoe kan het één (eis) los worden gezien van het ander (wensen)? Of meer specifiek geformuleerd: wat omvat de eis exact wel?

Antwoord:

Eis 39 betreft de basis functionaliteiten. Opdrachtgever wil met de wensen een uitbreiding hierop realiseren.

Beantwoord op: 10-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

43

Onderwerp:

Open vraag 2

Vraag:

In de vraag moeten wij twee innovaties beschrijven die binnen 2 jaar bij kunnen dragen aan het verbeteren van de dienstverlening, waarbij het antwoord beoordeeld op diverse criteria. Uiteraard zijn we blij met deze vraag en gaan wij ook antwoord geven op toekomstige innovaties. Aan de andere kant hadden wij in de vraag ook verwacht dat u benieuwd zou zijn naar de huidige standaard rondom dienstverlening. We zien hier in de praktijk namelijk een verschil in. Wij raden u dan ook aan om de huidige stand van zaken rondom dienstverlening ook mee te nemen in de beoordeling. Bent u bereid om open vraag 2 uit te breiden met een beschrijving van de huidige stand van zaken en dat dit tevens ook wordt beoordeeld?

Antwoord:

Opdrachtgever zoekt in het antwoord vooral naar het innovatieve karakter van een leverancier.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bodem- en plafondbedrag

Vraag:

U vraagt een volwaardige Burgerzakenoplossing en gaat hiermee terecht voor een kwaliteitsoplossing. Een marktconforme prijs voor uw situatie is naar onze mening een prijs per inwoner per jaar variërend tussen €1,00 en €2,00. De praktijk wijst uit dat het benoemen van een minimum bedrag (bodembedrag) noodzakelijk is om kwaliteit ook daadwerkelijk leidend te laten zijn, prijsdumping uit te sluiten en een goed evenwichtige prijs-prestatie oplossing te kunnen bieden. Bent u bereid een voor u marktconforme prijs af te geven door het stellen van een bodem- en een plafondbedrag? Uiteraard bent u volledig vrij om te bepalen wat die bedragen mogen zijn. Gebruikelijk is een prijs per inwoner per jaar te noemen of een totaal bedrag van de aanbesteding.

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Opdrachtgever is van mening dat de kwaliteit voldoende geborgd is in de uitvraag.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Laagste fictieve inschrijfsom

Vraag:

De winnaar van de aanbesteding wordt bepaald door de laagste fictieve inschrijfsom. De meest recente aanbestedingen uit hebben laten zien dat er grote verschillen in kwaliteit zitten tussen leveranciers. Variatie in kwaliteit tussen >80% van de kwaliteitsscore tegenover <40% van de kwaliteitsscore. Dit heeft ertoe geleid dat de inschrijfprijs van aanbieders de afgelopen jaren extreem is verlaagd om het verschil in kwaliteit te compenseren. De door u gebruikte formule maakt het mogelijk om tegen een lage prijs in combinatie met een kwalitatief slechte aanbieding te winnen.

Het volgende rekenvoorbeeld laat de laagste fictieve inschrijfsom zien (uitgaande van prijs per inwoner) in verschillende aanbiedingen:

PPI	Totale inschrijfprijs	Fictieve korting	Fictieve inschrijfsom	Uitslag
€ 1,00	€ 1.600.000	70%	€ 510.000	2
€ 0,80	€ 1.300.000	49%	€ 637.500	3
€ 0,30	€ 550.000	17%	€ 459.250	1

Voorgaand voorbeeld laat zien dat een maximale score op de gunningscriteria met een marktconforme inschrijfprijs van € 1,00 met een maximale fictieve korting verliest van een inschrijving van € 0,30 en een fictieve korting van 17%. In dit laatste geval is de korting gebaseerd op 3 scores op de verschillende gunningscriteria met uitzondering van het implementatieplan en demonstratie. Op deze 2 gunningscriteria is een 0 score gegeven. Dit kan er dus toe leiden dat een leverancier tegen een lage inschrijfprijs wint terwijl deze partij een onvoldoende scoort op kwaliteit. Hier dient nog aan toe te worden gevoegd dat een maximale fictieve korting een utopie is, waardoor de gunningscriteria meer naar elkaar toe bewegen. We hopen met deze berekening duidelijk te hebben gemaakt dat de aanbesteding in zijn huidige opzet tot risico heeft dat de laagste prijs wint, waarbij er geen bodem is op kwaliteit.

De vraag is: wil gemeente 's-Hertogenbosch een kwaliteitssysteem tegen een reële prijs, voor de beste partij en toekomstige innovaties, of neemt u het risico dat de scherpste inschrijving wint?

Antwoord:

Opdrachtgever is van mening dat de kwaliteit voldoende geborgd is in de uitvraag, waardoor samen met de beoordelingsmethodiek de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding kan worden geselecteerd.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen: nadere toelichting

Vraag:

U geeft in het bestek meerdere malen aan dat u vraagt om een standaardapplicatie en 'proven technology'. In een aantal eisen/wensen lijken wij echter werkwijzen te zien die niet 100% aansluiten op hoe ons burgersysteem door de huidige gebruikers wordt ingezet. Vandaar dat we een aantal aanvullende vragen stellen om dit voor ons te verhelderen zodat we zo goed mogelijk antwoord kunnen geven.

- a) Er wordt meerdere malen verwezen naar lijsten en overzichten, mogen we daar ook lezen 'digitale werkvoorraad'?
- b) Eis 30: Kunt u aangeven welke batches u hier bedoeld?
- c) Eis 47: Het bestand IND (rechtmatig verblijf) is komen te vervallen, wilt u de eis daarop aanpassen?
- d) Eis 51: In alle aanbestedingen die we de afgelopen jaren gezien hebben, zijn we deze functionaliteit nog nooit tegengekomen binnen het Verkiezingen proces. We denken dan ook dat deze eis niet thuishoort in een aanbesteding voor een Burgerzakenapplicatie. Kunt u bevestigen dat dit een omissie is, of kunt u aangeven waarom wel vindt dat dit onderdeel is van een aanbesteding voor een Burgerzakenapplicatie?

Antwoord:

- a. Nee, lijsten en overzichten zijn anders dan een digitale werkvoorraad maar beide moeten aanwezig zijn in de Oplossing.
- b. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan: opschoningstaken zoals opschonen reisdocumenten; en het verzenden en ontvangen van berichten aan applicaties zoals berichtenverkeer, datadistributie, RDW, RAAS etc.
- c. Voor de komende verkiezingen is dit niet verplicht. Bij toekomstige verkiezingen waarbij dit wel van toepassing is, moet dit mogelijk zijn.
- d. Opdrachtgever ziet dit als functionaliteit om het verkiezingsproces verder te verbeteren. Opdrachtgever is bereid om hiervan een wens te maken van 3 punten.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen: eis 66

Vraag:

Met onze oplossing bieden we mail relay aan. Hierbij zal e-mail vanuit de applicatie via de mail servers van de Opdrachtgever worden verstuurd naar de geadresseerden en dus niet direct vanuit de Oplossing. Als mailen via een soap/rest API moet verlopen ontvangen we graag van de Opdrachtgever hoe deze koppeling er uit ziet aan zijde Opdrachtgever.

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst hiervoor naar Bijlage 13 - Mailverkeer SaaS.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 48
Onderwerp: ISAE 3402

Vraag:

U eist dat het datacenter van de hostende partij beschikt over een ISO 27001 en/of ISAE 3402 certificering. Het valt ons op dat u dit niet eist van leverancier zelf. Om nog beter aan te sluiten op uw wensen en behoefte, en hiermee aan te tonen dat de BRP gegevens van uw inwoners veilig worden beheerd, adviseren wij u om tevens een ISAE 3402 (dus niet enkel ISO 27001) van leverancier te eisen om de informatiebeveiliging van de persoonsgegevens van uw inwoners te waarborgen. Met een ISAE 3402 type II verklaring wordt zowel de toetsing van de opzet en werking van alle normen ieder jaar geaudit. Dit wordt geaudit op een werkingsperiode van 3 maanden door een RE of RA geaccrediteerde auditor en wordt voorzien van een uitgebreid assurance rapport, inclusief testresultaten. Graag horen wij van u of u de ISAE 3402 type II opneemt als geschiktheidseis (of waarom niet)?

Antwoord:

De veiligheidseisen m.b.t. de leverancier zijn voldoende opgenomen in andere onderdelen. Deze eis wordt niet aangepast.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 49
Onderwerp: Programma van Eisen en Wensen: eis 71

Vraag:

Om aan te sluiten bij de Europese standaard EU 301 549, die WCAG 2.1 AA verplicht stelt, zijn 2 niveaus van toetsing:

- Drempelvrij niveau 1: site voldoet aan WCAG 2.1, niveau A
- Drempelvrij niveau 2: site voldoet aan WCAG 2.1, niveau AA

Het volledig voldoen aan Level AAA is meestal niet nodig en is daarom door 'Waarmerk drempelvrij.nl' ook niet meegenomen bij de toetsingsniveaus. Daardoor is het voor een leverancier niet mogelijk om een certificaat of logo te verkrijgen met 3 sterren. In het rapport kan overigens wel staan aan welke onderdelen van WCAG 2.1 niveau AAA de site voldoet. Kunt u derhalve de eis aanpassen naar WCAG 2.1, niveau AA?

Antwoord:

Op dit moment voldoet AA. Opdrachtgever gaat er wel vanuit dat Leverancier voldoet aan AAA wanneer dit verplicht wordt.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Functioneel beheerders

Vraag:
Kunt u in het kader van het opleidingsplan aangeven hoeveel functioneel beheerders u heeft?

Antwoord:
Opdrachtgever heeft 2 functioneel beheerders.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Bijlage 5, wens 37

Vraag:
Dient het digitaal kunnen aanvragen van uittreksels en afschriften door derden op datum van implementatie gereed te zijn?

Antwoord:
Dat is correct.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Bijlage 5, wens 18

Vraag:
Wij adviseren gebruik te maken van de testomgeving voor het testen van documenten. Het opnemen van een dummy persoon in de BRP database is niet mogelijk in de productie-omgeving aangezien er synchronisatie plaatsvindt met de GBA-V. Wilt met deze uitleg de wens laten vervallen?

Antwoord:
De wens komt niet te vervallen.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Bijlage 5, eis 83

Vraag:

Inschrijver hanteert standaard een norm van 99,8% beschikbaarheid tijdens openingstijden. Een hogere gegarandeerde beschikbaarheid zal leiden tot hogere kosten. Bent u bereid de eis hierop aan te passen?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid, dit is cruciale dienstverlening en gangbaar binnen dit werkveld.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Bijlage 5, eis 71

Vraag:

Europese wetgeving schrijft WCAG2.1 niveau AA voor. Hieraan voldoet de inschrijver. Is het akkoord als we voor alle eDiensten hieraan voldoen?

Antwoord:

Op dit moment voldoet AA. Opdrachtgever gaat er wel vanuit dat Leverancier voldoet aan AAA wanneer dit verplicht wordt.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Bijlage 5, eis 66

Vraag:

Wij willen u erop attenderen dat deze eis strijdig is met uw meegeleverde Technische Architectuur waarin twee mogelijkheden beschreven worden. Daarnaast wordt er in uw Concern Informatie Architectuur beschreven dat het gebruik van standaarden altijd de voorkeur zou moeten hebben.

Wij kunnen het veilig mailen vanuit de SaaS oplossing bewerkstelligen op basis van de verplichte standaarden (SPF, DKIM, DMARC, STARTTLS+DANE) van het forum standaardisatie. Is de opdrachtgever

bereid deze eis aan te passen dan wel te laten vervallen?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Mailen namens @s-hertogenbosch.nl of een andere domeinnaam in het bezit van de Opdrachtgever is niet toegestaan anders dan via het aanbieden via SOAP of Rest koppelvlak. Mailen via andere domeinnamen moet voldoen aan paragraaf 5.3.1 van de Technische Architectuur.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 5, eis 60

Vraag:

De door u genoemde responstijden zijn korter dan gebruikelijk in de markt. Het moeten voldoen aan deze eisen kan daarom tot veel hogere kosten leiden. Bent u bereid deze eis te laten vervallen, en zo niet, bent u dan bereid om deze eisen tijdens de implementatiefase gezamenlijk vast te stellen?

Antwoord:

Opdrachtgever ziet geen aanleiding om dit te wijzigen.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 5, eis 54

Vraag:

De communicatie met het Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation verloopt nog via FTP omdat dit de standaard is vanuit de RvIG. Om deze communicatiestroom te beveiligen is een VPN vereist. Daarnaast vereist onze oplossing met de huidige stand van techniek een VPN verbinding om de applicatie op een veiliger manier te kunnen aanbieden. Alle overige koppelingen kunnen gerealiseerd worden middels 2-zijdig TLS beveiligde communicatie over het internet. Is de opdrachtgever bereid deze eis aan te passen dan wel te laten vervallen?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Opdrachtgever is bereid om na gunning met leverancier af te stemmen hoe de verbinding op een andere wijze beveiligd kan worden.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Bijlage 5, eis 52

Vraag:

Het automatisch verwerken van BAG wijzigingen is geen standaardfunctionaliteit binnen de applicatie. Onze gebruikers hebben hier niet voor gekozen, wijzigingen worden klaargezet in een wachtkamer ter afhandeling. Bent u bereid deze eis te laten vervallen of om te zetten naar een wens?

Antwoord:

Opdrachtgever zoekt een functionaliteit dat het mogelijk is om en-bloc mutaties door te voeren. Het gebruiken van een wachtkamer met en-bloc mutatiefunctionaliteit voldoet hier aan.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Bijlage 5, eis 51

Vraag:

Inschrijver ondersteunt deze functionaliteit nog niet. Bent u bereid deze eis om te zetten in een wens

Antwoord:

Opdrachtgever maakt hier een wens van. De waardering is 3 punten. Bijlage 5 is hierop aangepast en wordt bij deze nota toegevoegd.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Bijlage 5, eis 41

Vraag:

Is het akkoord wanneer het proces wordt geblokkeerd bij het uitvoeren van een foutieve aanvraag?

Antwoord:

Dit is niet akkoord, een aanvraag mag niet gestart worden.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Bijlage 5, eis 39

Vraag:

Dient de procedure Opvragen persoonsgegevens door derden op datum van implementatie gereed te zijn?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Bijlage 5, eis 18

Vraag:

De oplossing voor de burger is schaalbaar en voor de medewerker indien het buiten-de-deur-processen zijn. Dient in uw beleving de gehele applicatie schaalbaar te zijn? Denk hierbij aan de procedure- en beheerfuncties

Antwoord:

In ieder geval moet de dienstverlening aan burgers en bedrijven schaalbaar zijn.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Bijlage 5, eis 6

Vraag:

Het aanpassen van een toekomstmutatie is geen standaardfunctionaliteit binnen de applicatie. Onze gebruikers hebben hier niet voor gekozen. Bent u bereid deze eis te laten vervallen of om te zetten naar een wens?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Deze eis blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Plan van aanpak, conversie

Vraag:

Als zittende leverancier is conversie niet nodig in het project. Beschrijven van dit onderdeel in het implementatieplan is niet van toepassing. Betekent dit automatisch de maximale score voor dit onderdeel in het implementatieplan?

Antwoord:

Toekenning van het aantal punten gebeurt aan de hand van alle onderdelen van het plan.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Conversiekosten

Vraag:

1. In het beschrijvend document geeft u bij het onderdeel Prijs (5.1) aan dat de conversiekosten niet worden meegenomen bij de berekening van de inschrijfsom. Kunt u aangeven wat uw overweging is om deze kostenpost buiten de weging te houden, terwijl andere kosten zoals bijvoorbeeld opleidingskosten wel worden meegenomen in de berekening van de inschrijfsom?
2. De gemeente 's-Hertogenbosch is voornemens om de opdracht te gunnen aan de inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom. Maar de conversiekosten, een significante kostenpost die per inschrijver bovendien enorm kan verschillen, wordt hierbij buiten beschouwing gelaten. Kunt u aangeven welke onderdelen precies onder de conversiekosten vallen?
3. Kunt u aangeven hoe u borgt dat de inschrijvende partij hier een reële prijs opvoert?
4. In het kader van transparantie willen wij voorstellen om de totale inschrijfprijs inclusief conversiekosten te laten meewegen in de beoordeling, hierdoor ontstaat er immers een vergelijk op basis van de werkelijke kosten die voor de gemeente s-Hertogenbosch in rekening worden gebracht. Bent u bereid om deze aanpassing door te voeren?

Antwoord:

1. Opdrachtgever wil een zo eerlijk mogelijke vergelijking maken en het meenemen van conversiekosten zouden 1 partij te veel bevoordelen.
2. Opdrachtgever verwijst hiervoor naar bijlage 8. Overige kosten kunnen door inschrijver aangevuld worden en zijn te beoordeling aan Opdrachtgever.

3. Opdracht verwijst naar paragraaf 6.2 van het beschrijvend document en Opdrachtgever houdt zich het recht voor om niet marktconforme inschrijvingen uit te sluiten.

4. Opdrachtgever is hiertoe niet bereid.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Beantwoording open vragen

Vraag:

Bij 2 van de 5 vragen staat expliciet beschreven dat het aantal pagina's exclusief schermprintjes is, bij de andere open vragen niet. Is het voorgeschreven aantal pagina's ook bij de andere open vragen exclusief schermprintjes?

Antwoord:

Opdrachtgever is van mening dat de aard van de vragen zonder schermprintjes is dat deze zonder schermprintjes te beantwoorden zouden moeten zijn. De voorgeschreven aantal pagina's is dus inclusief de mogelijke schermprintjes.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Beschrijvend document, planning

Vraag:

In uw planning geeft u aan de demo te plannen op 4 of 6 april. Voor de planning/ agenda's van de benodigde personen van inschrijver komt 6 april het beste uit en kunt u daar rekening mee houden bij het plannen van de demo?

Antwoord:

Presentaties vinden plaats op 6 april.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Beschrijvend document, planning

Vraag:

In uw planning is geen tweede vragenronde vermeld. Het is wenselijk een tweede vragenronde op te nemen voor het stellen van verduidelijkingsvragen n.a.v. NvI1 en bent u bereid een tweede vragenronde aan uw planning toe te voegen?

Antwoord:

Zoals aangegeven in paragraaf 1.3 van het beschrijvend document werden de gegadigden verzocht niet te wachten met het stellen van vragen, om zo relevantie informatie zo spoedig mogelijk te kunnen verstrekken. Aangezien hier geen gebruik van is gemaakt, wordt de noodzaak van een tweede nota van inlichtingen niet gezien.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Beschrijvend document, planning

Vraag:

Om de door u gestelde gunningcriteria zoals open vragen en implementatieplan goed te kunnen beantwoorden, verwachten wij na ontvangst van de NvI drie weken nodig te hebben. Bent u bereid de planning met een week te verruimen en deadline inschrijven te verplaatsen naar 4 april a.s.? Dit zodat inschrijvers meer tijd hebben voor de beantwoording en het schrijven van de teksten.

Antwoord:

Zoals aangegeven in paragraaf 1.3 van het beschrijvend document werden de gegadigden verzocht niet te wachten met het stellen van vragen, om zo relevantie informatie zo spoedig mogelijk te kunnen verstrekken. Aangezien hier geen gebruik van is gemaakt, wordt de noodzaak van een verruiming van de inschrijftermijn niet gezien.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Beschrijvend document, manipulatieve inschrijving?

Vraag:

Wanneer stelt u vast of er sprake is van een manipulatieve inschrijving? U stelt dat dit naar eigen inzicht is. Dat lijkt erop dat het dan een gevoelskwestie is. U heeft daar bij het opstellen over nagedacht en daarom de vraag wanneer is in uw ogen sprake van manipulatief inschrijven? Door

conversiekosten buiten beschouwing te laten, loopt u juist kans op een manipulatieve inschrijving.

Antwoord:

Zoals aangegeven in paragraaf 6.2 kan sprake zijn van een manipulatieve inschrijving indien bijvoorbeeld de door de gemeente bedoelde beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel wordt verstoord.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Beschrijvend document, waardering/ beoordeling

Vraag:

In hoofdstuk 5.5 beschrijft u de waardering, maar wij zijn benieuwd wanneer goed uitstekend is en wanneer goed gewoon goed? Het verschil is aanzienlijk qua beoordeling (10 versus 7 punten). Beoordelen is mensenwerk en ieder mens kijkt anders tegen zaken aan. De kans dat wat wij uitstekend vinden en u goed, is zeker aanwezig en vice versa. Waar we op zoek naar zijn, is naast de summiere beschrijving in de tabel wanneer input als uitstekend beschouwd kan worden en dan gebaseerd op objectieve waarneming. Neemt u ons mee opdat wij uitstekend kunnen krijgen? Zeker bij open vragen is het maar de vraag of leveranciers volledig danwel onvolledig zijn en dan is het eigenlijk willekeur.

Antwoord:

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaat uit diverse medewerkers binnen de organisatie met voldoende kennis en ervaring omtrent het proces dat ondersteund dient te worden door uw applicatie. Dit team komt gezamenlijk tot één beoordeling. Hierdoor wordt de beoordeling zo veel mogelijk geobjectiveerd en is willekeur zo veel mogelijk uitgesloten.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Beschrijvend document, waardering

Vraag:

In hoofdstuk 5 geeft u aan dat de mate waarin voldaan wordt aan wensen een behoorlijk voordeel genoten wordt in de vorm van de fictieve korting van 15%. Wensen hoeven niet afgenomen te worden of kunnen in een later

stadium toegepast worden. Door de manier waarop u hiermee omgaat, stimuleert u dat de drie gegadigden dan waarschijnlijk overal ja op zullen antwoorden om op die manier de maximale korting te genieten. Hoe gaat u hier mee om qua waardering?

Antwoord:

De aangeboden wensen dienen te zijn afgeprijsd in de inschrijfsom. Hierdoor worden de extra kosten voor het aanbieden van de wensen, gedeeltelijke gecompenseerd door een positieve kwaliteitscore. Indien ja is geantwoord op een wens, zal de leverancier hier op een later moment ook aan worden gehouden. Dit is expliciet opgenomen in de nieuwe versie van het prijsformulier dat gepubliceerd is bij deze Nota.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Beschrijvend document, conversiekosten

Vraag:

In hoofdstuk 5.1 geeft u aan dat conversiekosten niet meegenomen worden in de beoordeling. Het is zo dat de zittende leverancier minder conversiekosten hoeft te maken dan de andere twee GBA leveranciers, maar door conversiekosten geen onderdeel van de beoordeling te laten maken, stimuleert u dat partijen implementatiekosten doorschuiven naar conversie om op die manier een lagere inschrijfprijs te krijgen en daarmee een voordeel ten opzichte van de zittende leverancier. Wat is uw gedachte daarbij?

Antwoord:

Gezocht is naar een zo eerlijk mogelijk speelveld, waarbij de de zittende leverancier door het ontbreken van conversiekosten niet te veel bevoordeeld zou worden. Daarbij geldt dat, zoals vermeldt op het prijsformulier, de aanbestedend dienst een eerlijke, realistische en volledige prijsopgave van de inschrijver wenst. Niet geaccepteerd wordt dat een inschrijver de gunningssystematiek oneigenlijk gebruikt om de gunning in zijn/haar voordeel te beïnvloeden.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Beschrijvend document, criteria beoordeling

Vraag:

Wat we vreemd vinden bij hoofdstuk 5 is de extreem lage scores bij de onderdelen implementatieplan en demonstratie casussen. Het project moet onder grote druk uitgevoerd worden en dan zou je juist verwachten dat implementatie een voorname wegingsfactor zou hebben en dat het vermogen om te laten zien wat je aanbiedt van doorslaggevende factor zal zijn. Op basis van uw verdeling is de partij met het meest gelikte verhaal op de open vragen spekkoper, maar of het pakket doet wat het moet doen en of je in staat bent om een fatsoenlijk project te managen eigenlijk niet van belang. Kunt u ons meenemen in de gedachtengang om de criteria op deze manier toe te passen?

Antwoord:

Opdrachtgever ziet geen noodzaak om deze gedachtengang te delen. Opdrachtgever is van mening dat de kwaliteit voldoende geborgd is in de uitvraag.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Beschrijvend document, kwaliteit

Vraag:

In navolging op de beoordeling kwaliteit komt het er op aan om op de open vragen zo dicht mogelijk bij uw beeld te zitten om de maximale punten te halen. Los van hetgeen in het aanbestedingsdocument staat, kunt u vast beschrijven welke input gaat leiden tot de hoogst mogelijke score.

Antwoord:

Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Opdrachtgever is van mening dat het beschrijvend document voldoende richting biedt.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Beschrijvend document, kwaliteit

Vraag:

In hoofdstuk 5 beschrijft u opbouw van het gunningscriterium Kwaliteit. In totaal is daar 70% fictieve korting op de inschrijfsom te behalen. Het gros van de korting is te behalen op de open vragen. Partijen gaan daar hun visie op geven, maar hoe gaat u open vragen objectief beoordelen? Op het gebied van het criterium Common Ground is een korting van 10% te verdienen en u heeft daar een uitgesproken beeld bij. Wat als het beeld van de gegadigden

afwijkt? Levert dat dan minder punten op?

Antwoord:

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaat uit diverse medewerkers binnen de organisatie met voldoende kennis en ervaring omtrent het proces dat ondersteund dient te worden door uw applicatie. Dit team komt gezamenlijk tot één beoordeling. Hierdoor wordt de beoordeling zo veel mogelijk geobjectiveerd en is willekeur zo veel mogelijk uitgesloten.

Beoordeling vindt plaats op basis van de visie met uw onderbouwing. Een afwijkende visie kan goed beoordeeld worden op basis van een goede onderbouwing van de visie.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Beschrijvend document, planning

Vraag:

In hoofdstuk 3.2 staat de planning van de aanbesteding en als wij het goed interpreteren gaat de overeenkomst in op 15 mei 2022 en zal uiterlijk 1 oktober de prestatie gereed moeten zijn om in gebruik genomen te worden. Dat betekent in grosso modo een implementatietermijn van vijf maanden met de fatale datum van 1 oktober. Klopt deze interpretatie en bent u het met mij eens dat deze termijn heel kort is?

Antwoord:

Dit is correct. De implementatieperiode is beperkt.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Beschrijvend document, aanleiding aanbesteding

Vraag:

In hoofdstuk 2.1 beschrijft u de aanleiding van de aanbesteding. U gebruikt nu Key2Burgerzaken van Centric Netherlands maar u geeft aan op zoek te zijn naar een nieuw, gebruikersvriendelijk, burgerzakensysteem, waarmee kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan Burgers en Bedrijven wordt gerealiseerd. Is dat het enige argument om deze aanbesteding uit te schrijven? Wellicht kunt u wat meer context geven opdat we begrijpen wat

de aanleiding is om aan te besteden.

Antwoord:

Onze huidige leverancier heeft bij een demosessie aangegeven dat zij gaan stoppen met de ondersteuning op Key2Burgerzaken. De gemeente is aanbestedingsplichtig gezien de verwachte kosten.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
79

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept overeenkomst, artikel 14

Vraag:

In artikel 14 beschrijft u de periodieke (minimaal eens per jaar) evaluatie en daarbij stelt u dat partijen voorstellen kunnen doen (lid 2) teneinde deellovereenkomsten aan te passen. Dat zou ook wezenlijke wijzigingen kunnen zijn. Dat is een vreemde omdat op basis van onderhavige documenten en voorwaarden al dan niet ingeschreven wordt en dan lijkt het vreemd om na gunning formele documenten in meer of mindere mate te wijzigen. Stel dat het dusdanige wijzigingen zijn die gegadigden in eerste ronde heeft doen besluiten om niet aan te bieden vanwege het strakke regime dat u oplegt om deze later aan te passen. Dat zorgt voor een ongelijk speelveld en wij zijn van mening dat het aanpassen in een later stadium nogal de randen van het aanbestedingsrecht opzoekt. Hoe ziet u dit?

Antwoord:

De aanpassingen die mogelijk zijn op basis van artikel 14.2 kunnen niet leiden tot wezenlijke wijzigingen. Dit is conform de aanbestedingswet niet toegestaan. Het door u geschetste ongelijke speelveld wordt hiermee niet van toepassing.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 14.2

Vraag:

Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren:
Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar;
Bedrijfsaansprakelijkheid EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en EUR 2.500.000,-- per jaar.

Antwoord:

Voor beide dekkingen wordt het verzekeringsbedrag bijgesteld naar €2.500.000 per jaar.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 17.4

Vraag:

In artikel 17.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met (aanpassingen op) onze standaard programmatuur (zie artikel 1.22 GIBIT 2020), waarover wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen, is het niet mogelijk om deze intellectuele eigendomsrechten over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan de door ons gehanteerde licentiestructuur.
Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord, echter enkel voor zover dat maatwerk rechtstreeks gekoppeld is aan de standaardprogrammatuur. Het woord "relatie" kan te ruim worden opgelegd.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 14.2

Vraag:

Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren:
Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar;
Bedrijfsaansprakelijkheid EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en EUR 2.500.000,-- per jaar.

Antwoord:

Voor beide dekkingen wordt het verzekeringsbedrag bijgesteld naar €2.500.000 per jaar.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 13.5

Vraag:

Bent u bereid artikel 13.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.

Antwoord:

Niet akkoord. In alle gevallen die worden benoemd in artikel 13.5 valt de hoogte van het bedrag volledig buiten de invloedsfeer van de opdrachtgever. Ze zullen vrijwel zeker door een rechter worden bepaald en disproportionaliteit is daarmee, gezien de onafhankelijkheid van de rechter, niet aan de orde.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 13.4

Vraag:

Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever ziet niet in wat deze nadere duiding toevoegt aan de tekst van artikel 13.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 13.4

Vraag:

Bent u bereid verschillende caps op te nemen van:
- per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van

Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen;
- per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding;
- met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen.
In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt.

Antwoord:

Niet akkoord. Het artikel is duidelijk genoeg geformuleerd.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 13.1

Vraag:

Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt, limitatief te definiëren:

- a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden
- b) schade aan andere eigendommen;
- c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden
- e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;
- f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Antwoord:

Het uitsluiten van indirecte schade is akkoord. Het inperken van de in a) tot en met g) beschreven gevallen is niet akkoord. Opdrachtgever kan op dit moment niet overzien welke gevallen van directe schade zich kunnen voordoen.

10-03-2022

Beantwoord op:**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

87

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 13

Vraag:

In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tien maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar.

Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000,-- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000,--per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar.

Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel.

Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag.

Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door saas dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een jaarvergoeding van € 50.000,-- hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde over een periode van 4 jaar slechts 2 miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren.

Kortom, met het hanteren van deze aansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel

conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4 en, 13.5 aan te passen.

Antwoord:

De leeswijzer bij de GIBIT spreekt van het proportioneel toepassen van de voorwaarden. Het burgerzakensysteem is een bedrijfskritische applicatie die grote invloed heeft op de dienstverlening van de gemeente aan de burger. Bij disfunctioneren van het systeem kan schade daardoor al snel in de cijfers lopen. Opdrachtgever zal echter enigszins tegemoetkomen en de maximale aansprakelijkheid vaststellen op €2.500.000.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 10.1

Vraag:

Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord. Het artikel is duidelijk genoeg geformuleerd.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 8.10 en 10.1

Vraag:

Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant

Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":

Antwoord:

Niet akkoord. Het artikel is duidelijk genoeg geformuleerd.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 8.1

Vraag:

Inschrijver veronderstelt dat u ook tijdens de implementatie periode verzekerd wilt zijn van (security-)updates en upgrades en nieuwe versies. Om dat te realiseren gaat de onderhoudsperiode en -vergoeding in nadat u toegang heeft gekregen tot de omgeving (bij een SaaS-levering). Klopt onze veronderstelling en gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever hanteert het volgende voor de periodieke vergoeding (inclusief hosting):
- 100% vanaf acceptatie of in gebruikname
(kosten gedurende de implementatie zijn onderdeel van de eenmalige vergoeding)

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 7.10

Vraag:

Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn

opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord:

De go live datum is zeer krap. Daarbij is het wenselijk om zo min mogelijk maatwerk in te richten. Mocht op het moment van go live de acceptatieprocedure nog niet volledig zijn afgerond, dan zullen de restpunten, met een opleverdatum, worden voorzien van een hersteltermijn na ingebrekestelling. Enkel onder die voorwaarde komt het "tenzij" te vervallen.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 7.5

Vraag:

De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Ontbinding zal enkel gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichting met zich meebrengen.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage 2 GIBIT 2020, artikel 4.2

Vraag:

Ad ii) U weet dat in sommige gevallen de specificaties rondom gewijzigde wet- en regelgeving laat wordt vrijgegeven, waarna er vervolgens een extreem korte termijn is om deze aanpassingen aan te brengen en vrij te geven.

Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever wil op voorhand niet de genoemde termijnen als niet-fataal kenmerken.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept Overeenkomst, artikel 12.5

Vraag:

U geeft aan dat van de totale Vergoeding 30% eerst opeibaar is na integrale Acceptatie. Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 35% na installatie
- 30% na acceptatie of in gebruik name.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord. Opdrachtgever hanteert het volgende schema:

Eenmalige vergoeding:

- 30% bij opdrachtverlening
- 40% bij beschikbaar komen omgeving
- 20% bij acceptatie of in gebruik name
- 10% bij decharge

Periodieke vergoeding (inclusief hosting):

- 100% vanaf acceptatie of in gebruik name

(kosten gedurende de implementatie zijn onderdeel van de eenmalige vergoeding)

Kosten Derdenprogrammatuur conform Gibit 9.2.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Bijlage 3 Concept Overeenkomst, artikel 10

Vraag:

De artikelen 20.14, 22.6, 22.7, 22.8 en 22.9 gaan over de exit en de periode na de exit. Er worden aspecten beschreven die voor ons niet acceptabel zijn. In een exit-plan wordt uitgebreid ingegaan op alle aspecten van de exit zo ook de termijn, gevolgen beëindiging en criteria voor enig voortgezet gebruik. Wij stellen voor op dit punt na voorlopige gunning specifieke afspraken te maken met als doel dat het exit-plan naadloos aansluit op onze specifieke dienstverlening. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Het exit-plan dient conform artikel 22 GIBIT te worden opgesteld. De in dit plan beschreven aspecten dienen aan te sluiten bij de geleverde en afgenomen dienstverlening.

Beantwoord op: 10-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Bijlage 3 Concept Overeenkomst, artikel 4.3

Vraag:

Gezien de lengte van de maximale looptijd van 10 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 4.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn."

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Indien Opdrachtnemer drie maanden voor het verstrijken van de (initiële) looptijd besluit niet te verlengen, heeft Opdrachtgever onvoldoende tijd een nieuw systeem aan te besteden en te implementeren.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Social Return - Commerciële tarief detachering buiten Sociale Werkbedrijven (punt 32, bijlage 'Beleids- en uitvoeringsregels social return gemeente 's-Hertogenbosch 2020')

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat indien detachering niet via een sociale werkvoorziening loopt, de detacheringsvergoeding gebaseerd is op de loonkosten van de gedetacheerde medewerker en niet het commerciële detacheringstarief. Opdrachtnemer is in dergelijke situatie niet op de hoogte van de daadwerkelijke loonkosten. Daarnaast maakt Opdrachtnemer extra kosten gerelateerd aan de interne begeleiding die nodig is bij een detachering van iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever deze tekst aan te passen en het commerciële detacheringstarief goed te keuren.

Antwoord:

In de beleids- en uitvoeringsregels 2020 die op deze opdracht van toepassing zijn, staat in art. 32 dat alleen de loonkosten (bruto loonkosten plus directe werkgeverslasten) van de medewerker meegenomen mogen worden en niet het commerciële detacheringstarief. U dient hier het bruto uurloon van de medewerker op te voeren. U kunt dit bij de medewerker opvragen of bij de commerciële detacheerder.

Kosten voor begeleiding kunnen niet ingezet worden voor social return.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Social Return - Cursus omgaan met de computer (punt 26, bijlage 'Beleids- en uitvoeringsregels social return gemeente 's-Hertogenbosch 2020')

Vraag:

Door het hooggeschoolde werk binnen een IT bedrijf is het realiseren van plaatsen voor de Social Return doelgroep niet altijd mogelijk. Opdrachtnemer zou daarom graag opleidingen geven, los van eventuele plaatsingen. De inzet van opleidingen vergroot immers de kansen op de arbeidsmarkt van mensen uit de Social Return doelgroep. Het geven van opleidingen sluit aan bij definitie 26 uit de 'Beleids- en uitvoeringsregels social return gemeente 's-Hertogenbosch 2020'. Opdrachtnemer heeft dit al meerdere malen en naar tevredenheid van gemeenten uitgevoerd. Is het geven van opleidingen als invulling van Social Return toegestaan?

Antwoord:

Een opdrachtnemer kan kennis, expertise en bedrijfsmiddelen beschikbaar stellen (art. 26) ten behoeve van de genoemde kwetsbare arbeidsmarktgroepen die genoemd zijn in de beleids- en uitvoeringsregels (art. 23).

In overleg met de coördinator social return kan dit indien passend goedgekeurd worden voor inzet social return. Overigens is het niet zo dat in de doelgroep van social return alleen laagopgeleide werkzoekenden zitten.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:

Social Return - Invulling buiten opdracht (punt 20, bijlage 'Beleids- en uitvoeringsregels social return gemeente 's-Hertogenbosch 2020')

Vraag:

In verband met het hooggeschoolde werk binnen de werkzaamheden van Opdrachtnemer is het niet altijd mogelijk om de Social Return invulling in relatie tot de opdracht vorm te geven. Staat Opdrachtgever toe dat de Social Return verplichting binnen de bredere bedrijfsvoering van Opdrachtnemer wordt ingevuld?

Antwoord:

Ja, dat is ook mogelijk. 'In relatie tot de gegunde opdracht' (art. 20) zien wij redelijk breed. Overigens is het niet zo dat in de doelgroep van social return alleen laagopgeleide werkzoekenden zitten.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Bijlage 5, wensen, nr. 40

Vraag:

Wat wordt bedoeld met "overige aanvrager" in dit verband? En als "aanvragen" wordt bedoeld i.p.v. "aanvrager", kunt u dan aangeven wat daarmee precies wordt bedoeld, misschien a.d.h.v. een voorbeeld?

Antwoord:

Hier wordt "overige aanvragen" bedoeld. Denk hierbij onder andere Uittreksel ten behoeve van kiesgerechtigdheid.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage 5 eisen, nr 65

Vraag:

Wat wordt in dit verband bedoeld met onderhoud? Kunt u dit nader toelichten? Mogen wij ervan uitgaan dat dit type onderhoud gedurende dit tijdsvenster niet meetelt in het beschikbaarheidspercentage?

Antwoord:

Onderhoud is onder andere het uitvoeren van updates en patches, zowel van de applicatie zelf als van de server en de randapparatuur.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage 5 eisen, nr 93

Vraag:

U geeft aan dat de Oplossing moet koppelen op basis van HaalCentraal als de standaard beschikbaar is. Volgens <https://www.vngrealisatie.nl/producten/haal-centraal> is de standaard beschikbaar voor implementatie en worden in Q1 van 2022 zowel de juridische grondslag als de ondersteuning van de API's door RvIG opgeleverd. Dit is (ruim) vóór de beoogde implementatie van de Oplossing bij Opdrachtgever. Is het correct dat deze eis zo wordt geïnterpreteerd dat bij implementatie bij Opdrachtgever de oplossing de HaalCentraal BRP-bevragen API moet ondersteunen?

Antwoord:

Dit is correct.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
104

Onderwerp:
3.2 Planning van de aanbesteding

Vraag:

Gelet op de ervaringen uit het verleden gaan wij er nu al vanuit dat er n.a.v. de eerste nota van inlichtingen verduidelijkingsvragen zullen worden gesteld. Dit zal dus gebeuren tussen 11 en 28 maart, gelet op deze korte periode lijkt het ons wijselijk om de door de gemeente opgegeven inleverdatum (alsook de presentaties) met een termijn van twee weken op te

schuiven. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zoals aangegeven in paragraaf 1.3 van het beschrijvend document werden de gegadigden verzocht niet te wachten met het stellen van vragen, om zo relevantie informatie zo spoedig mogelijk te kunnen verstrekken. Aangezien hier geen gebruik van is gemaakt, wordt de noodzaak van een tweede nota van inlichtingen en verruiming van de inschrijftermijn niet gezien.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Bijlage 5 eisen, nr 70

Vraag:

Kunt u aangeven wat u exact verstaat onder een pen- en hack test?

Antwoord:

Een pen- en hacktest betreft een onderzoek in hoeverre ongeautoriseerde toegang tot de applicatie en onderliggende systemen mogelijk is, gericht op de externe veiligheid (vanaf het internet) van de applicatie vanuit het perspectief van een kwaadwillende.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Implementatie

Vraag:

De volgende vraag opvolgend is relevant als de livegang op 1 oktober moet zijn. Waarom verkiest gemeente 's-Hertogenbosch om af te wijken van de implementatietermijn van 6 maanden die het RVIG voorschrijft? En heeft de gemeente deze planning reeds al afgestemd met het RVIG?

Antwoord:

De planning is niet afgestemd met RvIG. De implementatietermijn is iets korter dan zes maanden, maar de verwachting is dat dit geen problemen oplevert.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Implementatie

Vraag:

De implementatie van de nieuwe BRP zal grotendeels in de zomervakanties plaats vinden. Is de gemeente voorbereid op het leveren van resources, kennis en middelen in deze periode?

Antwoord:

Gemeente is hierop voorbereid.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Bijlage 5 eisen, nr 35

Vraag:

De adoptiegraad van IRMA is nog zeer beperkt (<https://www.sidn.nl/nieuws-en-blogs/irma-app-breekt-door-de-grens-van-50-000-gebruikers>). Waarom heeft gemeente er op dit moment voor gekozen IRMA als eis op te nemen en niet als wens?

Antwoord:

Opdrachtgever is aanhanger van de samen organiseren en common ground-principes. Ontwikkelingen zoals IRMA worden daarom ook ondersteund door Opdrachtgever. Door het opnemen als eis bij een aanbesteding wil Opdrachtgever de verdere adoptie ondersteunen.

Beantwoord op: 10-03-2022

Label: Inhoud