

Nota van Inlichtingen 2

Europese aanbesteding

SHV systeem

Werk en Inkomen Lekstroom



Opgesteld door : Werk en Inkomen Lekstroom
Versie : 1.0
Datum : 22 december 2022

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen 2 maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding 'SHV systeem' met TenderNed kenmerk TN 356458, die Aanbestedende dienst op 1 november 2022 is gestart.

In deze Nota van Inlichtingen geeft Aanbestedende dienst antwoord op de door geïnteresseerde partijen ingediende vragen en reageert Aanbestedende dienst op opmerkingen die door geïnteresseerde partijen zijn ingediend.

Geïnteresseerde partijen dienden conform het Beschrijvend document (tweede herziene versie) de vragen en opmerkingen in op uiterlijk 16 december 2022. Er zijn in totaal 33 vragen/opmerkingen ingediend door geïnteresseerde partijen en de Aanbestedende dienst wenst verder één eerder gegeven antwoord in de Nota van Inlichtingen 1 aan te vullen.

Aanbestedende dienst beantwoordt alle gestelde vragen en reageert op alle ingediende opmerkingen in hoofdstuk 2 van deze Nota van Inlichtingen.

1.2 Aanvullingen

Met deze Nota van Inlichtingen zijn de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

- Beschrijvend document;
- Bijlage 2 - Programma van Eisen en Wensen;
- Bijlage 4 - Concept Overeenkomst;
- Bijlage 10 - Kader bij opstellen SLA.

Als bijlagen bij deze Nota van Inlichtingen stelt Aanbestedende dienst nieuwe versies beschikbaar van bovengenoemde documenten.

NB: De bijlagen betreffen een tweede (dan wel een derde) herziening. Waarin, evenals bij de eerdere herziening(en), de wijzigingen zichtbaar zijn gemaakt middels het toepassen van de functie 'wijzigingen bijhouden' (afgezien van Bijlage 2). Merk op dat ook de wijzigingen die tijdens de vorige herziening(en) zijn aangebracht zichtbaar zijn (voor zover deze niet zijn gewijzigd tijdens de laatste herziening).

1.3 Verdere verloop procedure

Voor de verdere procedure verwijst Aanbestedende dienst naar het Beschrijvend document.

2. Vragen en opmerkingen van geïnteresseerde partijen en antwoorden en reacties van Aanbestedende dienst

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
1	Nvl-1, antwoord op vraag 4	GIBIT 7.5 - De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in artikel 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiële tekortkomingen. Leverancier 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 productiebelemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is bij de formulering van de eerste zin van haar antwoord op vraag nr. 4 (in het kader van de eerste Nota van Inlichtingen) reeds uitgegaan van de invulling die de vraagsteller heeft gegeven aan de term "materiele tekortkoming", te weten: "gebreken die productiebelemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen". Kortom, Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
2	Nvl-1, antwoord op vraag 4	Leverancier verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van de 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?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Ter verduidelijking van haar antwoord op vraag nr. 4 (in het kader van de eerste Nota van Inlichtingen) merkt Aanbestedende dienst verder nog het volgende op: het ten aanzien van (de periode t/m) de Acceptatieprocedure, of welke andere afgebakende periode(n) of fase(n) dan ook, categorisch, dus ongeacht de specifieke omstandigheden van het geval (zoals de mate van verwijtbaarheid, voorzienbaarheid, omvang van de schade, etc.), uitsluiten van elke mogelijkheid om een vordering tot schadevergoeding in te stellen, indien Aanbestedende dienst (tevens) van haar ontbindingsbevoegdheid gebruik zou maken, vindt Aanbestedende dienst té verstrekking.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
3	Nvl-1, antwoord op vraag 10	<p>U geeft aan: "Indien vervolgens vastgesteld wordt dat er tussen twee (of meer) bepalingen uit beide documenten geen overlap bestaat, dan kunnen deze bepalingen naast elkaar bestaan. Indien daarentegen vastgesteld wordt dat er sprake is van een overlap tussen twee (of meer) bepalingen uit beide documenten, dan dient daarna (voor zover het de overlap betreft) bepaald te worden welke bepaling(en) de hoogste eisen aan de Prestatie stelt (stellen)."</p> <p>Bedoelt u hiermee dat als de GIBIT 2020 dus 'hogere' eisen stelt (bijv. meer aansprakelijkheid), dan gelden toch de hogere? Of wordt dit weer uitgesloten door "tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de concept overeenkomst"? Indien onze eerste vraag beantwoord wordt met nee en de tweede vraag met ja, gaan wij akkoord.</p>	<p>Aanbestedende dienst heeft met het in de vraag geciteerde tekstgedeelte het eerste bedoeld. Het tweede doelde louter op de mogelijkheid dat zo een uitwerking ten aanzien van een specifiek punt weer uitdrukkelijk in de Concept Overeenkomst zou kunnen worden beperkt.</p> <p>Hoe dan ook, Aanbestedende dienst is bereid om het tekstgedeelte in kwestie in het geheel uit de Concept Overeenkomst te verwijderen. Met als gevolg dat artikel 2.2 lid 4 van de Concept Overeenkomst voortaan als volgt luidt: "Voor zover voornoemde documenten onderling in tegenspraak zijn, geldt als rangorde dat het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde."</p> <p>Zie Herziane documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.</p>
4	Nvl-1, antwoord op vraag 11	<p>Kan lid 5 als volgt worden aangepast waardoor het onze inziens meer in overeenstemming is met de bovenliggende leden: "Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing op deze Overeenkomsten en zijn derhalve nadrukkelijk uitgesloten".</p>	<p>Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.</p> <p>Aanbestedende dienst is echter wel bereid om de huidige tekst van artikel 2.2 lid 5 van de Concept Overeenkomst te vervangen door de volgende tekst: "De GIBIT 2020 fungeert als de algemene voorwaarden van Opdrachtgever. Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst en zijn derhalve nadrukkelijk uitgesloten."</p> <p>Zie Herziane documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.</p>
5	Nvl-1, antwoord op vraag 24	<p>"Bovendien kan Opdrachtgever Opdrachtnemer aansprakelijk stellen voor de gevolgen hiervan.". Deze willen wij verwijderd hebben. Wij lijden al schade als jullie het contract ontbinden. Bovendien is de aansprakelijk al meer dan voldoende geregeld in de GIBIT 2020 en de aanvullende artikelen hiervan.</p>	<p>Aanbestedende dienst is bereid om artikel 7 van de Concept Overeenkomst integraal te verwijderen.</p> <p>Dit betekent echter nadrukkelijk niet dat Aanbestedende dienst afstand doet van haar recht om, al dan niet in combinatie met (de gebruikmaking van) andere rechten (zoals ontbinding) die haar ter beschikking staan, een schadevergoeding te vorderen</p> <p>Zie ook het antwoord op vraag nr. 2.</p> <p>Zie Herziane documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.</p>

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
6	Nvl-1, antwoord op vraag 25	Wij blijven van mening dat we met artikel 7 niet akkoord kunnen gaan, omdat er onzes inziens te veel subjectieve uitgangspunten in staan. Wij verzoeken u nogmaals om artikel 7 te laten vervallen en artikel 10 van de GIBIT 2020 toe te passen.	<p>Aanbestedende dienst is bereid om artikel 7 van de Concept Overeenkomst integraal te laten vervallen. Met als gevolg dat ten aanzien van het onderwerp garantie wordt teruggevallen op (in het bijzonder) artikel 10 van de GIBIT 2020.</p> <p>Zij het dat in artikel 10 lid 1 sub iii van de GIBIT 2020 "tot ten minste tot 2 jaar na datum van Acceptatie" wordt vervangen door "tijdens de looptijd van de Overeenkomst".</p> <p>NB: Hoewel dit reeds uit artikel 2.2 van de Concept Overeenkomst volgt, merkt Aanbestedende dienst volledigheidshalve nog op dat ten aanzien van de scope van (de term) "Onderhoud" het bepaalde in artikel 8.1 van de Concept Overeenkomst geldt.</p> <p>Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.</p>
7	Nvl-1, antwoord op vraag 28	Wij constateren dat de aanpassing niet in de concept overeenkomst is opgenomen? Bovendien vinden wij de ingebrekestelling heel ver gaan. Bent u bereid dit te laten vervallen?	<p>Aanbestedende dienst herstelt deze omissie.</p> <p>Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.</p> <p>Aanbestedende dienst is niet bereid om artikel 10.2 van de Concept Overeenkomst betreffende de ingebrekestelling te laten vervallen. Hierbij benadrukt Aanbestedende dienst tevens het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - niet elke tekortkoming resulteert in een ingebrekestelling (omvang, ernst, duur, etc. van de tekortkoming speelt ook een rol; naast onder andere het aantal tekortkomingen en de overige omstandigheden van het geval) oftewel het is niet zo dat uit het onderhavige artikel automatisch een geformaliseerde verstandhouding volgt; - een ingebrekestelling betreft niet per se een (aangetekende) brief, maar kan bijvoorbeeld ook via de mail verstuurd worden.
8	Nvl-1, antwoord op vraag 31	Wij blijven van mening dat we met artikel 7 niet akkoord kunnen gaan, omdat er onzes inziens te veel subjectieve uitgangspunten in staan. Wij verzoeken u nogmaals om artikel 7 te laten vervallen en artikel 10 van de GIBIT 2020 toe te passen.	Zie het antwoord op vraag nr. 6.
9	Nvl-1, antwoord op vraag 35	Wij blijven van mening dat we met artikel 7 niet akkoord kunnen gaan, omdat er onzes inziens te veel subjectieve uitgangspunten in staan. Wij verzoeken u nogmaals om artikel 7 te laten vervallen en artikel 10 van de GIBIT 2020 toe te passen.	Zie het antwoord op vraag nr. 6.

10	Nvl-1, antwoord op vraag 39	<p>Het is mogelijk alle dossiers en acties van één medewerker naar één andere medewerker over te dragen. Het is niet mogelijk om een selectie van de dossiers van medewerker x over te dragen. Ook is het niet mogelijk om alle dossiers van medewerker x over te dragen aan meerdere medewerkers. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Aanbestedende dienst vraagt zich af wat het in de vraag gestelde in de praktijk exact behelst.</p> <p>Betekent dit bijvoorbeeld dat een eenmaal aan een bepaalde medewerker toegekend dossier uitsluitend aan een andere medewerker kan worden overgedragen (toegekend) indien dit gezamenlijk (en bloc) geschiedt met alle andere dossiers van eerstgenoemde medewerker?</p> <p>Indien dit het geval is, wat gebeurt er dan als er bijvoorbeeld sprake is van een langdurige afwezigheid van eerstbedoelde medewerker (i.v.m. met bijv. ziekte) of indien deze medewerker de organisatie verlaten heeft en er nog geen vervanger beschikbaar is? Betekent dit bijvoorbeeld dat al deze dossiers uitsluitend kunnen worden overgedragen aan één bestaande medewerker, die al zijn eigen caseload heeft, waardoor deze medewerker opeens met een dubbele caseload geconfronteerd wordt? Of betekent dit dat andere medewerkers in naam en/of vanuit het account van de (voormalige) medewerker in kwestie de desbetreffende dossiers moeten gaan behandelen of dat de deze dossiers gedurende langere tijd in het geheel niet behandeld (kunnen) worden (totdat er een nieuwe medewerker beschikbaar is aan wie alle dossiers in één keer kunnen worden overgedragen)?</p> <p>Het spreekt voor zich dat de hierboven genoemde mogelijke consequenties van het in de vraag gestelde voor Aanbestedende dienst onacceptabel zijn.</p> <p>Mogelijkerwijs is de vraagsteller bij het formuleren van zijn vraag uitgegaan van een centraal scherm of deelsysteem van waaruit dit plaatsvindt (plaats zou moeten vinden).</p> <p>Hoe dan ook, de essentie is dat een (afzonderlijk) dossier moet kunnen worden overgedragen van de ene medewerker naar de andere medewerker. Het is ook akkoord indien dit plaatsvindt (kan plaatsvinden) door handmatige acties op het niveau van een individuele klant c.q. een individueel dossier.</p> <p>Aanbestedende dienst verwijdert het woord "automatisch" uit AL26.</p> <p>Zie Herzienne documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen</p>
----	-----------------------------	--	---

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
11	Nvl-1, antwoord op vraag 56	Gaaf u ervan uit dat het hele budgetplan op de 1ste pagina moet? Uiteraard is het wel zichtbaar maar wellicht niet altijd op de 1ste pagina. Het kan namelijk een groot plan betreffen. Gaaf u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
12	Nvl-1, antwoord op vraag 58	De vraag is of het voor de medewerker duidelijk is welke acties zijn uitgevoerd. De klant kan bijvoorbeeld via de berichtenbox een bericht sturen over de specifieke opdracht. De medewerker meldt dit zelf gereed en kan vervolgens zien/bijhouden wat gereed is en wat niet. Is dit voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst niet voldoende om aan KP-4 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst maakt van KP-4 een wens in plaats van een eis. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
13	Nvl-1, antwoord op vraag 60	Op het klantportaal werkt workflow niet. Een taak afronden en laten opvolgen door een andere taak doet de medewerker, maar niet de klant. Gaaf u hiermee akkoord?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan FB-3 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst deelt FB-3 in tweeën; het eerste deel heeft betrekking op de applicatie en het tweede deel op het klantportaal. Het eerste deel is (blijft) een eis en het tweede deel is (wordt) een wens. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
14	Nvl-1, antwoord op vraag 72	Kunt u een duidelijke uitleg geven over wat u precies bedoelt met 'responstijden webpagina's'? Daarnaast is onze helpdesk dagelijks beschikbaar tot 17.00 uur en niet tot 17.30 uur. Gaaf u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst bedoelt met 'responsetijd voor het opvragen van webpagina's' het volgende: hoe snel lopen de webpagina's door c.q. volgens zij elkaar op. NB: Dit zal echter, althans bij niet-SaaS oplossingen, in de praktijk vooral een rol spelen bij koppelingen waarbij internet van belang is. (Overigens beschikt Aanbestedende dienst over high speed glasvezel.) Wat betreft de beschikbaarheid van de helpdesk: Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 10 – Relevante informatie m.b.t. SHV – Kader bij opstellen SLA.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
15	Nvl-1, antwoord op vraag 81	Een datalevering zal bestaan uit een dump van de SQL-server en de structuur van de database zit hierin. Is dit voldoende?	<p>Voor wat betreft de beschrijving van de data is het in de vraag gestelde voor Aanbestedende dienst niet voldoende. Oftewel: hetgeen in de vraag gesteld is volstaat niet als een beschrijving zoals in NF-63 bedoeld is.</p> <p>Voor wat betreft de datalevering is het voor Aanbestedende dienst voldoende als dit via een dump van de SQL-server plaatsvindt.</p>
16	Nvl-1, antwoord op vraag 86	Het Office pakket zal worden aangeboden in de gehoste omgeving. Het is voor WIL mogelijk om hierin eigen mailaccounts in te stellen. Is dat wat bedoeld wordt met integratie?	<p>Aanbestedende dienst heeft het vermoeden dat de vraagsteller en Aanbestedende dienst elkaar op dit punt niet helemaal goed begrijpen.</p> <p>Daarom geeft Aanbestedende dienst hieronder, in aanvulling op haar antwoord op vraag nr. 86 (in het kader van de eerste Nota van Inlichtingen), de uitgangspunten weer in relatie tot NF-75:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de integratie dient plaats te vinden met gebruikmaking van de bestaande MS-licenties van Aanbestedende dienst (Aanbestedende dienst is dus niet bereid om aanvullende MS-licenties aan te schaffen); - het mailen (via Outlook), vanuit de applicatie, dient plaats te vinden met/via de bestaande zakelijke e-mailadressen van de medewerkers (en de aldus verzonden e-mails dienen derhalve ook teruggevonden te kunnen worden in de desbetreffende bestaande mailboxen).
17	Nvl-1, antwoord op vraag 93	Drie maanden na livegang achten wij ook niet realistisch. Zie daarnaast vraag 24 onderstaand. Wij stellen voor om hier nadere afspraken over te maken na definitieve gunning. Gaat u hiermee akkoord?	<p>Aanbestedende dienst stelt voorop dat dat zo een functioneel ontwerp inzake de koppelingen niet in het geheel kan ontbreken gedurende de in NF-109 bedoelde periode. Er is in die periode immers bepaalde basale informatie op dit punt benodigd.</p> <p>Aanbestedende dienst is ermee akkoord om na de definitieve gunning nadere afspraken te maken ten aanzien van het op te leveren functioneel ontwerp inzake de koppelingen.</p> <p>Daarnaast benadrukt Aanbestedende dienst dat het aantal koppelingen dat Aanbestedende dienst in ieder geval (tijdens de implementatiefase) gerealiseerd wil hebben relatief beperkt is.</p> <p>Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.</p>

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
18	Nvl-1, antwoord op vraag 94	Drie maanden na livegang achten wij ook niet realistisch. Zie daarnaast vraag 24 onderstaand. Wij stellen voor om hier nadere afspraken over te maken na definitieve gunning. Gaat u hiermee akkoord?	<p>Aanbestedende dienst stelt voorop dat dat zo een koppeling-beheerhandleiding niet in het geheel kan ontbreken gedurende de (eerste drie) maanden na de afronding van de implementatie. Er is in die periode immers bepaalde basale informatie op dit punt benodigd.</p> <p>Aanbestedende dienst is ermee akkoord om na de definitieve gunning nadere afspraken te maken ten aanzien van de op te leveren een koppeling-beheerhandleiding.</p> <p>Daarnaast benadrukt Aanbestedende dienst dat het aantal koppelingen dat Aanbestedende dienst in ieder geval (tijdens de implementatiefase) gerealiseerd wil hebben relatief beperkt is.</p> <p>Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.</p>
19	Nvl-1, antwoord op vraag 98	Het schonen in onze applicatie (hetgeen automatisch uitgevoerd kan worden) gebeurt in niveau's (van product naar relatie). Hierbij zijn bij ieder onderdeel termijnen aan te geven. Zolang er gebruik wordt gemaakt van het eigen, beperkte, archief van de applicatie en niet van het zaakstelsel, dienen de bijbehorende documenten vervolgens handmatig verwijderd te worden a.d.h.v. de output. Is dit akkoord?	<p>Aanbestedende dienst neemt bij de beantwoording van deze vraag haar antwoord op vraag nr. 96 (in het kader van de eerste Nota van Inlichtingen) als vertrekpunt. In het bijzonder het volgende gedeelte:</p> <p>“ de vernietiging kan op zich handmatig plaatsvinden, zij het dat meerdere zaken of werkprocessen ten aanzien van meerdere klanten (...) gelijktijdig kunnen worden vernietigd”.</p> <p>Een zaak kan uit honderden documenten bestaan. Het is niet de bedoeling dat Aanbestedende dienst al deze documenten afzonderlijk dient te selecteren (of op dient te zoeken) en vervolgens afzonderlijk dient te verwijderen. Dat is praktisch niet of nauwelijks uitvoerbaar.</p> <p>Als het mogelijk is om, aan de hand van de output, de documenten die behoren tot een (deel)zaak of werkproces, relatief eenvoudig (gezamenlijk) te selecteren (voor zover er o.b.v. de output niet reeds een (voor)selectie heeft plaatsgevonden) en vervolgens (gezamenlijk), al dan niet tezamen met ook c.q. reeds geselecteerde (deel)zaken of werkprocessen betreffende andere klanten, te verwijderen, dan is Aanbestedende dienst hiermee akkoord.</p>

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
20	Nvl-1, antwoord op vraag 106	Bij het antwoord op vraag 106 verwijst u naar de inhoud van NF115, dit is niet correct. Wij stellen een vraag over NF126. Graag uw reactie.	<p>Aanbestedende dienst heeft louter abusievelijk nagelaten om in haar antwoord op vraag nr. 106 (in het kader van de eerste Nota van Inlichtingen) "NF126" in te typen in plaats van "NF115". Het overige deel van de tekst van het antwoord is dus geen vergissing.</p> <p>Bovendien volgt reeds uit het antwoord op vraag nr. 96, waarnaar in het antwoord op vraag nr. 106 wordt verwezen, dat een koppeling aan (het in ontwikkeling zijnde) zaaksysteem voorlopig niet aan de orde is. (Daarnaast wordt in het antwoord op vraag nr. 96 weer verwezen naar het antwoord op vraag nr. 84, waarin nog dieper op voornoemd gegeven wordt ingegaan.)</p>
21	Nvl-1, antwoord op vraag 106	NF126 is geherformuleerd, maar onzes inziens is het onmogelijk om van een back-up gegevens niet terug te zetten. Als een back-up wordt teruggezet zitten daar alle databasegegevens in. Het is onmogelijk om een gedeelte niet mee te nemen. Gaat u daarmee akkoord?	<p>Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.</p> <p>Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.</p>
22	Nvl-1, antwoord op vraag 116	Wanneer de gewenste gegevensaanlevering niet rechtstreeks uit de applicatie kan komen en er dus een script voor gemaakt moet worden, willen wij dit in rekening kunnen brengen bij WIL. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
23	Nvl-1, antwoord op vraag 117	Van welke geleverde data wilt u een beschrijving? De eis is niet duidelijk.	Vgl. het antwoord op vraag nr. 15.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
24	Uiterlijke datum livegang	In hoeverre bestaat er de mogelijkheid dat de definitieve livegang opgeschoven wordt naar uiterlijk 1 januari 2024? Gezien de omvang van het project achten wij het realistischer om uiterlijk 1 januari 2024 live te gaan.	<p>De huidige SHV applicatie zal vanaf 1 juli 2023 definitief niet meer worden ondersteund door de huidige leverancier. Dit betekent dat Aanbestedende dienst, mocht de nieuwe applicatie op 1 juli 2023 nog niet live zijn gegaan, vanaf deze datum aan onacceptabele risico's zou worden blootgesteld ten aanzien van de (contiuniteit) van haar dienstverlening op het gebied van SHV. Kortom, een verschuiving van de uiterlijke datum van livegang is voor Aanbestedende dienst in beginsel niet acceptabel.</p> <p>Het voorgaande neemt echter niet weg dat geïnteresseerden de mogelijkheid hebben (gehad) om ten aanzien van specifieke onderdelen van de implementatie een latere sluitingsdatum te verzoeken; hetgeen ook gebeurd is en hetgeen meestal ook gehonoreerd is. Het meest essentiële is immers dat er (uiterlijk) op 1 juli 2023 een nieuwe applicatie beschikbaar is, die de basisfunctionaliteiten bevat teneinde de dienstverlening op het gebied van SHV te kunnen blijven leveren. NB: Dat sommige onderdelen, die geen basisfunctionaliteit betreffen, (na uitdrukkelijk akkoord van Aanbestedende dienst) op een later moment geïmplementeerd worden is in dit verband derhalve van minder belang.</p>
25	On-premise oplossing	Gezien de omvang van het project en de gewenste termijnen die gesteld worden achten wij het niet wenselijk om de applicatie direct gehost aan te bieden en stellen wij voor om on-premise te starten en in de loop van 2024 over te gaan naar een gehoste variant.	<p>Aanbestedende dienst heeft besloten om, evenals een hybride oplossing, ook een on-premise oplossing tijdelijk toe staan. In het kader van een overgangsfase naar een SaaS oplossing. Wel blijft vooropstaan dat uiterlijk op 1 januari 2028 de SaaS oplossing geïmplementeerd moet zijn. (NB: Overigens is het vanzelfsprekend de bedoeling dat op het moment dat de Odrachtnemer beschikt over een SaaS-oplossing, de implementatie daarvan bij Aanbestedende dienst korte tijd daarna plaatsvindt.)</p> <p>Bovendien benadrukt Aanbestedende dienst in dit verband dat de overgang naar een SaaS oplossing vanaf een on-premise oplossing direct, dat wil zeggen zonder tussenstap in de vorm van een hybride oplossing, dient plaats te vinden. Anders zou er namelijk drie keer (in meer of mindere mate) een (soort van) implementatie dienen plaats te vinden, hetgeen Aanbestedende dienst onwenselijk vindt.</p> <p>Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.</p>

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
26	(Herziene) Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, BB-19	<p>Onze applicatie waarschuwt expliciet wanneer betalingsregels een roodstand gaan veroorzaken. De mogelijkheid om roodstaan uit te zetten, raden wij af. Met de kennis dat er die dag inkomsten nog niet verwerkt zijn, kan een budgetbeheerder besluiten roodstand te overschrijven door middel van een bankkoppeling. Dit is middels de gebruikersrechten in te richten.</p> <p>Vraag: Gaat u met deze werkwijze akkoord? Zo niet, kunt u uitleggen waarom?</p>	<p>Aanbestedende dienst leidt uit de vraagstelling af dat de vraagsteller wel in staat is om een applicatie te leveren die de mogelijkheid biedt om roodstaan uit te zetten; en daarmee voldoet aan BB-19.</p> <p>Het heeft de voorkeur van Aanbestedende dienst om de mogelijkheid om rood te staan uit te zetten, omdat het niet zeker is dat (al) de verwachte inkomsten ook (tijdig) op de rekening van de klant zullen worden ontvangen en dat het in voornoemd licht onwenselijk is om reeds betalingen te verrichten die (uiteindelijk) met deze inkomsten gefinancierd zouden moeten worden.</p> <p>Deze vraag en de beantwoording daarvan kunnen na de definitieve gunning nader worden besproken.</p>
27	Herziene) Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF-45	<p>Voor een migratie uit Key2 gebruiken wij een set van vaste Excelsheets. Dit omdat een database van Key2 niet toegankelijk is voor het maken van migratiescripts. In de Excelsheets kunnen de volgende gegevens overgenomen worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klantgegevens - Relaties/ adressen - Inkomsten en uitgaven - Schulden <p>Vraag: Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, kunt u uitleggen waarom?</p>	<p>Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.</p> <p>Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.</p>
28	Herziene) Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF-58	<p>De data wordt niet geanonimiseerd wanneer het dossiergegevens betreft. Voor het testen in de acceptatieomgeving stellen wij een set dummy-dossiers beschikbaar. De configuratiegegevens kunnen wel anoniem overgenomen worden.</p> <p>Vraag: Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, kunt u uitleggen waarom?</p>	<p>Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.</p> <p>Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.</p>
29	(Herziene) Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF-79	<p>De koppeling met het Schuldenknooppunt is momenteel in ontwikkeling en wordt in 2023 opgeleverd.</p> <p>Vraag: Bent u bereid te wachten op de release van de koppeling met het Schuldenknooppunt? Zo niet, kunt u uitleggen waarom?</p>	<p>Aanbestedende dienst is bereid om de uiterlijke datum voor het realiseren van een koppeling met het Schuldenknooppunt te verschuiven naar 1 januari 2024.</p> <p>Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.</p>

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
30	Herziene) Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF-116	Onze applicatie is niet ingericht om data automatisch te vernietigen. Wij werken met een samengestelde vernietigingslijst die door middel van een 4-ogen principe dossierdata verwijderd. Vraag: Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, kunt u uitleggen waarom?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord, aangenomen dat verder wordt voldaan aan het bepaalde in het antwoord op vraag nr. 96 (in het kader van de eerste Nota van Inlichtingen) en de nuancering daarvan die vervat is in het antwoord op vraag nr. 19.
31	Herziene) Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF-128	Wij voldoen aan de ISO/IEC 27001:2013 normering. De NEN-ISO/IEC 27017 en/ of ISO/IEC 27002 wordt momenteel voorbereid. Vraag: Bent u bereid deze eis om te zetten naar een wens. Zo niet, kunt u uitleggen waarom?	Aanbestedende dienst is niet bereid om NF-128 te veranderen van een eis naar een wens, omdat Aanbestedende dienst het onwenselijk zou vinden als de informatiebeveiligingsmaatregelen die hieruit voortvloeien niet/gedeeltelijk/onvoldoende zouden worden geïmplementeerd en/of de verificatie daarvan niet/gedeeltelijk/(enkel) op een tijdsintensieve manier zou (kunnen) plaatsvinden. Aanbestedende dienst is echter wel bereid om NF-128 aan te passen in die zin dat uiterlijk op 1 januari 2025 aan deze eis voldaan dient te zijn. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
32	Bijlage 3 – GIBIT 2020, art. 13.4	<p>GIBIT 13.4 "De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis". Gezien de hoogte van het jaarbedrag, omdat wij onze applicatie dienen te gaan hosten voor jullie, willen we de aansprakelijkheid voor overige schade beperken tot 2 maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal eenmaal per jaar. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Aanbestedende dienst is hiermee niet akkoord.</p> <p>Voorafgaand aan de inhoudelijke beantwoording van de vraag vindt Aanbestedende dienst het van belang om te benadrukken dat artikel 13.4 van de GIBIT 2020 niet van toepassing is aangezien artikel 10.3 (in het bijzonder lid 1) van de Concept Overeenkomst dezelfde materie behandelt en laatstgenoemd document hoger in rang is dan de GIBIT 2020.</p> <p>NB: Lid 1 en 2 van artikel 10.3 van de Concept Overeenkomst vormen de kern van dit artikel. Voornoemde leden gaan, anders dan (de kernleden van) art. 13 (in het bijzonder lid 3 en 4) van de GIBIT 2020, niet uit van een onderscheid tussen enerzijds persoons- en zaakschade (en de daaruit voortvloeiende schade) en anderzijds overige schade.</p> <p>Aanbestedende dienst betreft de vraag derhalve op artikel 10.3 van de Concept Overeenkomst.</p> <p>Kortom, het bepaalde in art. 10.3 lid 1 van de Concept Overeenkomst is van toepassing (en lid 2 als het vrijwaring betreft). Dit betekent dat er een maximum van € 750.000,- per gebeurtenis geldt, waarbij samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden aangemerkt.</p> <p>Aanbestedende dienst is evenwel bereid om aan artikel 10.3 lid 1 van de Concept Overeenkomst het volgende toe te voegen: "en een maximum van € 1.000.000,- per jaar".</p> <p>Dit betreft derhalve, per jaar, een absoluut maximum ten aanzien van artikel 10.3 lid 1 van de Concept Overeenkomst (ongeacht het aantal gebeurtenissen en de samenhang daartussen).</p> <p>Zie Herzienne documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.</p>
33	Bijlage 3 – GIBIT 2020, art. 13.4	<p>In afwijking van GIBIT 13.4 willen wij voorstellen om ook deze schade te beperken tot een bedrag van maximaal € 750.000,00 per gebeurtenis, en maximaal eenmaal per jaar. Dit omdat de jaarvergoeding dermate hoog is, gezien we onze applicatie moeten gaan hosten.</p>	<p>Aanbestedende dienst is hier grotendeels mee akkoord.</p> <p>Zie het antwoord op vraag nr. 32.</p>

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
34	Nvl-1, antwoord op vraag 18	N.v.t. (Uit eigen beweging)	<p>Om eventuele misverstanden te voorkomen wenst Aanbestedende dienst haar antwoord op vraag nr. 18 (in het kader van de eerste Nota van Inlichtingen) aan te vullen. Gezien het bepaalde in NF-2 is het van belang om te benadrukken dat indien eerst een on-premise of een hybride oplossing zou worden geleverd, de trainingen en/of opleidingen die mogelijkterwijs nodig zijn in het kader van de (implementatie van) de later geleverde SaaS oplossing, evenals overigens alle kosten die samenhangen met de implementatie van de later geleverde SaaS-oplossing, worden geacht in de eenmalige implementatiekosten te zijn verdisconteerd.</p> <p>Zie Herzienne documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.</p>