

Nota van inlichtingen

Registratiesysteem HPV18+ vaccinatiecampagne

GGD GHOR Nederland

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Eerste nota van inlichtingen

22 juli 2022

Inleiding

Algemeen

Deze Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Deze Nota van inlichtingen bevat de antwoorden en reacties van de Aanbestedende dienst op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden.

Aanvullingen

Met deze Nota van inlichtingen zijn de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene Documentatie:

- Bijlage H - Ervaring inschrijver V2.0 > Naar aanleiding van de antwoorden op vragen 1 en 2.
- Bijlage I - Prijsopgaveformulier V2.0 > Hierin is aangegeven dat de ingediende bedragen inclusief BTW dienen te zijn (in plaats van exclusief BTW)

Vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden en reacties van de Aanbestedende dienst

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document, 4.4.2, bladzijde 15	Dient de referentieopdracht de minimale omvang van tenminste 600.000 dossiers en 1.000 gebruikers te bevatten of zijn deze getallen minimale totalen die met het systeem ondersteund bij meerdere opdrachtgevers? Achteregrond: Op basis van de uitvraag hebben wij een vrijwel kant en klaar systeem voor deze uitvraag dat modulair is opgebouwd en wat ook al in gebruik is voor vergelijkbare doeleinden bij burgers. Wij beschikken alleen niet over één referentie opdracht met de geëiste omvang. Wij zouden graag zien dat de omvang bijgesteld wordt naar tenminste 60.000 dossiers binnen een referentie opdracht en/of de mogelijkheid om meerdere referentie opdrachten te delen.	De gevraagde kerncompetentie in hoofdstuk 4.4.2 die door middel van een referentie aangetoond dient te worden wordt als volgt aangepast: Voor de uitvoering van de Opdracht moet de Inschrijver beschikken over de volgende kerncompetentie: Ervaring met het leveren, implementeren en beheren van een zelfde SAAS-oplossing waarmee burgers online afspraken kunnen maken, verzetten en annuleren, met een totale omvang van ten minste 600.000 dossiers en ten minste 1.000 gebruikers.
2	Beschrijvend document, Par.4.4.2, Blz.15	Als wij de referentie-eis goed interpreteren dan vraagt u één referent met tenminste 600.000 dossiers en tenminste 1.000 gebruikers. Leveranciers die met hun SAAS-oplossing in totaal vele malen meer dossiers en gebruikers hebben, maar niet een referent hebben van 1.000 gebruikers en 600.000 dossiers, worden hiermee bedoeld of onbedoeld uitgesloten. Ter illustratie; onze SAAS-oplossing wordt dagelijkse gebruikt door vele duizenden gebruikers en heeft meerdere miljoenen aantallen dossiers. Wij hebben daarentegen niet een organisatie met 1.000 gebruikers. Wel meerdere organisaties tussen de 600 en 400 gebruikers. Wij gaan ervan uit dat u als aanbestedende dienst met deze eis zekerheid wilt krijgen over de geschiktheid van de leverancier en zijn oplossing; met name de performance van de SAAS-oplossing. Ons inziens verkrijgt u als aanbestedende dienst meer en tenminste dezelfde zekerheid en geschiktheid, als leveranciers kunnen aantonen met hun SAAS-oplossing uw aantallen aan te kunnen en tevens kunnen aantonen hun SAAS-oplossing meermaals	De gevraagde kerncompetentie in hoofdstuk 4.4.2 die door middel van een referentie aangetoond dient te worden wordt als volgt aangepast: Voor de uitvoering van de Opdracht moet de Inschrijver beschikken over de volgende kerncompetentie: Ervaring met het leveren, implementeren en beheren van een zelfde SAAS-oplossing waarmee burgers online afspraken kunnen maken, verzetten en annuleren, met een totale omvang van ten minste 600.000 dossiers en ten minste 1.000 gebruikers.

		met succes te hebben geleverd, geïmplementeerd en doorontwikkeld. Hiermee tonen leveranciers enerzijds aan dat hun SAAS-oplossing geschikt is voor uw casus en tonen zij anderzijds aan te kunnen implementeren, leveren en doorontwikkelen. Wilt u de eis aanpassen zodat leveranciers die een SAAS-oplossing hebben die geschikt is voor uw casus en dat kunnen aantonen ook een eerlijke kans krijgen om in te schrijven. Dit kan uw aanbesteding alleen maar ten goede komen. Daarbij is het bijvoorbeeld een optie om meerdere referenten mogelijk te maken die samen tenminste de gevraagde dossieraantallen en gebruikersaantallen evenaren.	
3	Beschrijvend document, Par., Blz. 22 en 23	Wij hebben een geschikte oplossing die nagenoeg kant-en-klaar is voor gebruik. Ondanks dat, is de deadline (uitgaande van ingangsdatum contract in november 2022) van 1 januari 2023 erg krap en ambitieus wat ons betreft. U eist bijvoorbeeld een koppeling met uw datawarehouse en SIEM, daarnaast zal er nog het nodige configuratie, opleiding, test- en acceptatie-werk voortkomen uit de implementatie. Hiervoor is effectief 1,5 maand de tijd. (startdatum overeenkomst in november en in productie 1 januari 2023) Uit uw stukken maken wij op dat u ook ruimte biedt aan partijen die nog niet zover zijn met hun oplossing. U schrijft op pagina 23 van het 'Beschrijvend Document' iets over 'prototypen' en u geeft de beschrijving van het koppelvlak van het RIVM. Geïnteresseerden zouden deze koppeling met het RIVM na gunning nog moeten implementeren, testen en kwalificeren. In uw documentatie beschrijft u ook dat u op zoek bent naar een kant-en-klare oplossing ivm het korte tijdsbestek. Dit conflicteert wat ons betreft met elkaar. Om kwalitatief goede inschrijvingen en een gedegen implementatietraject met elkaar te doorlopen is het ons advies om de deadline niet op 1 januari 2023 te zetten. Na ingangsdatum van de overeenkomst in november hebben we effectief 1,5 maand met elkaar om 'alles' gereed te hebben voor inproductie. Dit	Iedere week uitstel levert extra gezondheidsschade op voor de burgers op wie de campagne zich richt. In dat licht is tussen VWS, RIVM en GGD GHOR Nederland overeengekomen dat de deadline van 1 januari een harde deadline moet zijn, zodat burgers vanaf begin januari door het RIVM kunnen worden uitgenodigd om een afspraak te maken. Het heeft de voorkeur van Opdrachtgever dat op 1 januari het complete implementatietraject is afgerond. Omdat Opdrachtgever zich realiseert dat de implementatietijd kort is zal de eis worden aangepast: De koppeling met het SIEM mag maximaal één week en de koppeling met het datalandschap mag maximaal drie weken na 1 januari worden opgeleverd. Alle andere functionaliteit dient op 1 januari beschikbaar te zijn.

		vergt van beide partijen inspanningen. Bent u bereid om de deadline op te schuiven?	
4	Artikel 84.3 ARBIT	Artikel 84.3 ARBIT stelt: "Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies." – hoe ziet GGD GHOR dit in het licht van een SaaS oplossing, die multi-tenant is / kan zijn?	Artikel 84.3 is wat betreft Opdrachtgever niet van toepassing bij deze overeenkomst en kan worden geschrapt.
5	Artikel 9.5 Concept overeenkomst	Artikel 9.5 Concept overeenkomst stelt: "Bij einde van deze Overeenkomst en zorgt opdrachtnemer voor gecertificeerde vernietiging van de data van het Registratiesysteem HPV18+ conform DIN66399. Opdrachtnemer levert hiervoor bij Opdrachtgever een certificaat aan van datavernietiging. Alle kosten gerelateerd aan de datavernietiging zijn voor kosten van Opdrachtnemer." – deze norm beschrijft vernietiging van fysieke gegevensdragers; onze diensten worden aangeboden gebruik makend van cloud technologie, waardoor inzet van gegevensdragers transparant is. Wij kunnen zorgdragen voor duurzame verwijdering van informatie, maar niet voor de fysieke vernietiging van de gegevensdragers waarop deze informatie gestaan heeft. Bent u bereid dit artikel aan te passen zodat dit beschrijft dat informatie aantoonbaar moet worden vernietigd, in plaats van de gegevensdragers?	Opdrachtgever zal artikel 9.5 van de Concept-Overeenkomst als volgt herformuleren: "Bij einde van deze Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor aantoonbare en gecertificeerde vernietiging van de data van het Registratiesysteem HPV18+. Opdrachtnemer levert hiervoor bij Opdrachtgever een certificaat aan van datavernietiging. Alle kosten gerelateerd aan de datavernietiging zijn voor kosten van Opdrachtnemer.
6	Artikel 5 van de concept overeenkomst	Artikel 5 van de concept overeenkomst beschrijft Af- en Oplevering en stelt een fatale termijn, gecombineerd met direct opeisbare boetes; dit artikel wijkt af van gangbare overeenkomsten alsook van het concept ARBIT overeenkomst. Wij begrijpen goed dat GGD GHOR zekerheid zoekt en daartoe de juiste partij in termen van bekwaamheid en kwaliteit tracht te selecteren en met deze partij afspraken wil maken over leveringszekerheid. Wij committeren ons bij inschrijving dan ook aan deze opdracht en de gestelde tijdslijnen. De wijze waarop deze zekerheid wordt afgedwongen in Artikel 5 draagt ons inziens echter niet bij aan een goede samenwerking en daarmee ook niet aan het succes van het project. Welke overwegingen heeft GGD GHOR om fatale termijnen te hanteren, de directe gevolgen van deze voorwaarde kan immers ook nadeling uitpakken voor het traject en daarmee de GGD GHOR? Is GGD GHOR bereid om Artikel 5 in overleg aan te passen, zodat een	Het boetepercentage uit artikel 5.2 wordt aangepast naar 12,5%. Het boetepercentage uit artikel 5.3 wordt aangepast naar 25%

		passende afspraak gemaakt kan worden waarmee het commitment wordt geborgd?	
7	Samenwerkingsplan	In het Samenwerkingsplan (G2) wordt om een concept-SLA als bijlage gevraagd en aangegeven wordt dat het aantal pagina's wordt geteld, exclusief het voorblad, de inhoudsopgave en een bijlage voor het opnemen van een visuele weergave van de planning; telt deze bijlage met concept-SLA mee in het aantal pagina's van het Samenwerkingsplan?	Nee, het aantal pagina's van het concept SLA telt niet mee in het aantal pagina's van het Samenwerkingsplan.
8	Samenwerkingsplan	In het Samenwerkingsplan (G2) wordt om een concept-DAP als bijlage gevraagd en aangegeven wordt dat het aantal pagina's wordt geteld, exclusief het voorblad, de inhoudsopgave en een bijlage voor het opnemen van een visuele weergave van de planning; telt deze bijlage met concept-DAP mee in het aantal pagina's van het Samenwerkingsplan?	Nee, het aantal pagina's van het concept DAP telt niet mee in het aantal pagina's van het Samenwerkingsplan.
9	Inzicht in toepassing NORA-principes	Middels document G4 - Inzicht in toepassing NORA-principes vraagt u inzicht in de mate waarin de geboden oplossing bijdraagt aan de realisatie van de kwaliteitsdoelen zoals geformuleerd in de NORA. In Addendum ARBIT-2018 Publieke Gezondheid en Veiligheid Nederland (GGD GHOR Nederland) gaat u o.a. uitgebreid in op PURA. De principes uit PURA zijn expliciet gerelateerd aan de principes van de NORA. Wilt u dat document G4 expliciet aandacht geeft aan PURA?	Voor nu is het voldoende als ingegaan wordt op de NORA. De daarvan genoemde versie is recenter dan de huidige PURA. PURA zal worden bijgewerkt met als uitgangspunt de huidige NORA-principes.
10	Paragraaf 1.3 van het Beschrijvend document	In paragraaf 1.3 van het Beschrijvend document geeft u aan welke van de 17 NORA principes u het meest relevant acht. Kunt u aangeven waarom u juist deze relevant acht, en waarom de andere voor u - of voor deze opdracht - niet of minder relevant zijn?	Alle 17 in de NORA benoemde principes zijn van toepassing. Wel is het zo dat GGD GHOR Nederland ten behoeve van een toekomstige, meer data-georiënteerde, doelarchitectuur bijzondere aandacht heeft voor de principes die deze oriëntatie en de wendbaarheid en duurzaamheid van de omgeving ondersteunen.
11	Bijlage A	In de bijlage A wordt gesproken over GGD GHOR Datastore; is dit hetzelfde als het dataplatform van GGD GHOR Nederland?	Dat is correct.
12	PVE - eis 17	In requirement 17 wordt geëist dat de geboden oplossing gegevens aanlevert aan het dataplatform van GGD GHOR Nederland. Tegelijkertijd vraagt u hoe met de oplossing de data-aanlevering plaatsvindt en een voorstel te doen voor de scope van de data aanlevering (te beschrijven in document G4). U geeft voor dat laatste aan, uit te gaan van een API-	Ad 1) Nee, API is nog niet gedefinieerd Ad 2) Een REST API heeft de voorkeur, API verkeer dient altijd over een versleutelde verbinding te lopen, bijv via een Site2Site VPN, ESB (Yenlo) of AMZX.

		oplossing. (1) Is er voor het dataplatform van GGD GHOR reeds een API gedefinieerd, zo ja, wat zijn hiervan de specificaties? (2) Hoe breed interpreteert u het begrip API? Is dat bv. ook een datainterface die middels een database beschikbaar wordt gesteld?	
13	PVE - eis 18	In requirement 18 wordt geëist dat de geboden oplossing gegevens aanlevert aan het logbuffet van GGD GHOR Nederland. Is de scope van deze aanlevering dat wat u beboelt onder eis 21? Kunt u de specificaties van de interface van de logbuffer verstrekken, zodat we kunnen bepalen hieraan te kunnen voldoen?	De scope hiervan is inderdaad aanlevering zoals geformuleerd onder eis 21, het betreft hier audit gegevens over de transacties binnen de applicatie De specificaties van de koppeling zijn nog niet gedefinieerd, Een koppeling op basis van syslog heeft de voorkeur, Audit verkeer dient altijd over een versleutelde verbinding te lopen, bijv via een Site2Site VPN, ESB of via het gesloten netwerk bij de AMZX waarop GGD GHOR, de GGD'en en een aantal leveranciers al zijn aangesloten.
14	PVE – eis 138	In eis 138 beschrijft u dat burgers voorzien kunnen worden van een markering, die kan worden doorgegeven aan het centrale dataplatform zodat van daaruit een mail of SMS verstuurd kan worden. (1) Klopt onze interpretatie dat er voor T6 een uitzondering gemaakt wordt? (2) Waarom kiest u ervoor om dergelijke processtappen buiten het procesplatform voor HPV18+ af te handelen en de "closed loop" te doorbreken, terwijl daar functionaliteit voor beschikbaar zou kunnen zijn in het platform?	Eis 138 en wens 139 hebben hier een relatie met elkaar: De minimale variant die Opdrachtgever hier voor zich ziet is dat de markering wordt doorgegeven. Die doorgifte is in alle gevallen ook van belang voor bijvoorbeeld monitoringsdoeleinden. Als het systeem beschikt over een eigen oplossing om mail en/of SMS te versturen, en dus voldoet aan wens 139, zal het proces naar verwachting volgens die lijn worden ingericht.
15	Bijlage A	In de bijlage A wordt beschreven dat de vaccinatie informatie niet vanuit het procesplatform op basis van de gebeurtenis van toedienen van de vaccinatie aan het RIVM wordt verstuurd, maar dat dit op basis van export van gegevens zonder kennis van proces en context plaatsvindt. Het is onze ervaring dat dit eenvoudiger en betrouwbaarder kan worden gerealiseerd door deze communicatie door het procesplatform te laten verzorgen. Ziet u dit ook als mogelijke oplossing?	Uitgangspunt van Opdrachtgever is dat keteninformatie altijd via het platform van Opdrachtgever wordt doorgegeven om zo leveranciersafhankelijkheid te verminderen. Daarnaast gaat Opdrachtgever er van uit dat het niet direct aanleveren van deze informatie aan het RIVM voor Inschrijver ook een besparing aan werk oplevert omdat er één koppeling minder hoeft te worden gerealiseerd. Als inschrijver in staat is tegen dezelfde kosten de gegevens rechtstreeks aan te leveren heeft Opdrachtgever daar in dit specifieke geval (voor dit tijdelijke systeem) geen bezwaar tegen.
16	PVE – eis 106	Requirement 106 beschrijft de mogelijkheid om door een gemachtigde een afspraak te maken. Wat is een gemachtigde en hoe heeft het systeem hier kennis van? Welk proces heeft de GGD hier voor ogen? Hoe moet dit in het systeem worden vastgelegd?	Een gemachtigde is een wettelijk vertegenwoordiger van een burger die zelf niet handelingsbekwaam is. Het systeem zelf kan dit niet controleren, een gebruiker die een gemachtigde spreekt wel. Voor het systeem is vooral van belang dat kan worden vastgelegd dat een afspraak niet door de burger is gemaakt (en zo mogelijk ook: wie de afspraak dan heeft gemaakt) zodat dit bijvoorbeeld bij klachten over de rechtmatigheid van de afspraak achterhaald kan worden.

17	PVE – eis 113	Requirement 113 beschrijft dat het resultaat van de vaccinatiestatus-bevraging bij het RIVM moet kunnen worden vastgelegd in het dossier. Echter staat in de specificatie beschreven (in proces 6.1) dat er "geen historiegegevens (d.w.z. vaccinatiegegevens van buiten deze campagne) in het systeem worden opgeslagen". Wat wordt verstaan onder vaccinatiegegevens van buiten deze campagne? Moeten de resultaten van de vaccinatiestatus-bevraging wel worden opgeslagen in het systeem?	Met het resultaat vastleggen wordt hier bedoeld: De samenvatting van de bevraging vastleggen (bijvoorbeeld: Het aantal reeds ontvangen HPV- vaccinaties), zodat een bevraging bij een eventueel volgend contact niet herhaald hoeft te worden. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling de complete vaccinatieregistratie van eerdere andere RVP vaccinaties over te nemen.
18	PVE – eis 136 en 140	In requirement 140 wordt aangegeven dat het systeem de herhaaloproepen voor T6 volledig geautomatiseerd moet kunnen versturen. Echter wordt in requirement 136 gesuggereerd dat dit handmatig gebeurt, door te kunnen selecteren op o.a. datum laatste vaccinatie. Wat is hierbij het beoogde proces?	Het ideale proces is volledig geautomatiseerd proces (wens 140), met de mogelijkheid om in voorkomende gevallen een herhaling met de hand uit te voeren (eis 136).
19	Beschrijvend document, 1.1, blz. 7	U geeft aan: "Er kan geen gebruik gemaakt worden van de huidige gebruikte registratiesystemen bij de GGD'en." a) Waarom is dit het geval? b) Waarom wijkt dit af van andere vaccinaties die door de GGD geregistreerd worden? Is het overwogen om vergelijkbare applicaties binnen de domeinen van GGD/RIVM/VWS te hergebruiken/aanpassen?	Er is onderzocht of bestaande systemen gebruikt kunnen worden. Technisch lijken daartoe mogelijkheden, echter: De combinatie van doelgroep en campagne leidt er toe, dat de registratie in alle gevallen juridisch onrechtmatig zou zijn, hetzij omdat systemen niet zijn aanbesteed voor deze leeftijdsgroep (JGZ-systemen), hetzij omdat systemen niet zijn ingekocht voor vaccinaties bij deze doelgroep (bijvoorbeeld het COVID-registratiesysteem). Daarom is besloten een nieuwe uitvraag te doen waarop ook bestaande leveranciers kunnen inschrijven.
20	Beschrijvend document, 1.3, blz 8	GGD GHOR Nederland wenst een bestaand systeem aan te schaffen vanwege de deadline waarin het registratiesysteem operationeel dient te zijn. a) Het proces en eisen zijn gedetailleerd uitgewerkt, is hierbij uitgegaan van de mogelijkheden binnen bestaande systemen? Zo ja, welke systemen?	Bij het opstellen van de processen en de lijst van Eisen en Wensen is uitgegaan van het proces zoals de GGD'en dat voor deze specifieke campagne wensen in te richten, in combinatie met de wettelijke eisen die daarvoor gelden, en niet van één specifiek systeem. De professionele opinie van Opdrachtgever, gebaseerd op kennis van bestaande systemen is, dat dit geleid heeft tot een pakket waaraan meer dan één leverancier zou moeten kunnen voldoen.
21	Beschrijvend document, 6.8.2, blz 22	Als de data vernietigd wordt bij de leverancier: a) Waar wordt deze geborgd i.h.k.v. de wettelijke bewaartermijn? Wat wordt in dit kader verwacht van de aanbieder?	Zie paragraaf 3.1.3: Het dataplatform van Opdrachtgever zal worden ingezet om te voldoen aan de wettelijke bewaartermijn. Van Opdrachtnemer wordt in dit kader niets verwacht.
22	Beschrijvend document, 6.8.8, blz 26	Prijs a) Waarop is deze prijsstelling gebaseerd en welke aannames zijn hierbij gedaan om te komen tot deze bedragen?	a) Het beschikbare budget b) Een verlengingsronde is 6 maanden

		b) Er is een bedrag van 300k per verlengingsronde genoemd. Hoe lang is één verlengingsronde? Exit kosten lijken niet te worden meegenomen in de beoordeling van de prijsstelling. Wat is uw visie op exit kosten (t.o.v. wettelijke bewaarplicht)?	Exitkosten worden geacht onderdeel te zijn van de totaalprijs. Van een bewaarplicht na exit is voor de Opdrachtnemer immers geen sprake en van conversie ook niet.. LET OP: de gevraagde bedragen zijn INCLUSIEF BTW. Zie hiervoor separaat toegevoegde 'Aangepaste Bijlage I - Prijsopgaveformulier V2.0'
23	Bijlage A, 2.7, blz 9-11	Is de GGD, zoals gesuggereerd wordt in de procesbeschrijving, de enige uitvoerder van het zetten van vaccinaties?	In deze campagne wel.
24	Bijlage A, 3.3, blz 17	Hier wordt genoemd dat de opdrachtnemer tweedelijnsupport dient te leveren. <i>“De Opdrachtnemer is op werkdagen van 8.00 tot 18.00 bereikbaar voor het leveren van tweedelijns support.”</i> In de opdracht scope (beschrijvenddocument, 2.1.1, blz 9) wordt alleen gesproken over derdelijns support. a) Kunt u uitsluitel geven over welke lijnen van support er zijn? b) Wie invulling geeft aan de verschillende lijnen van support? Wat de verwachtingen zijn aan de invulling van de verschillende lijnen van support (activiteiten / soorten issues)?	Hier moet gelezen worden: Derde lijns support.
25	Bijlage A, 3.4, blz 18	Hoe ziet u de RACI tabel met betrekking tot samenwerking voor zich in relatie tot de genoemde lijnen van support? a) Wat is er voorzien voor opleiding van eerste- / tweedelijns support, om te voorkomen dat alle vragen bij de derdelijns support komen? b) Wat wordt bedoeld met support van gebruiksondersteuning?	Opdrachtgever verwacht van Inschrijver dat hij in het implementatieplan aangeeft hoe hij het implementatie- en opleidingstraject vorm denkt te geven. Bij een goede vormgeving van dat traject zal een situatie zoals bedoeld onder a. niet voorkomen. B: Hier wordt bedoeld dat Inschrijver daar waar nodig derdelijns support biedt.
26	ARBIT 2018 Artikel 1.9 en 1.23	De definitie van 'Overeengekomen Gebruik' is een niet volledig duidelijk en afgebakend begrip en het gevaar kan hierdoor ontstaan dat er tussen partijen onduidelijkheid bestaat over wat hier nu precies onder wordt verstaan. Wederpartij stelt daarom voor om in plaats van naar het Overeengekomen Gebruik te verwijzen naar de een duidelijke set aan eisen/ voorwaarden, gebaseerd op het Bestek en/ of overige eisen/ wensen van Opdrachtgever, die partijen gezamenlijk accorderen. <i>Is Opdrachtgever hiertoe bereid?</i>	Opdrachtgever is hier niet toe bereid, omdat Opdrachtgever van mening is dat de definiëring reeds scherp afgebakend is. Er wordt wellicht niet direct verwezen naar een set aan documenten, maar er staat in de definiëring van het begrip (en in artikel 4 van de ARBIT) duidelijk dat informatieplicht op basis van het Bestek is. Het Bestek is het geheel aan Aanbestedingsdocumenten en door Opdrachtnemer ingeleverde Offerte.

27	ARBIT 2018 Artikel 8.1	<i>Mag Wederpartij ervan uitgaan dat alle intellectuele eigendomsrechten op onderdelen van de Prestatie die reeds bij Wederpartij of derden liggen, blijven berusten bij Wederpartij of die derden?</i>	Opdrachtgever kan dit bevestigen.
28	ARBIT 2018 Artikel 8.5	Op grond van dit artikel wordt Opdrachtgever ongelimiteerd gevrijwaard voor aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden verband houdende met de Prestatie. Wederpartij is uiteraard bereid om Opdrachtgever te vrijwaren voor claims ten aanzien van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, echter Wederpartij stelt als redelijke voorwaarde dat de schade waarvoor Wederpartij vrijwaart, redelijkerwijze voorzienbaar en controleerbaar is. Wederpartij stelt dan ook voor om deze vrijwaring te beperken tot inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden binnen de EER, of als alternatief, deze te limiteren tot de in artikel 26.3 opgenomen aansprakelijkheidslimitering (en bijgevolg 26.4 c. uit te sluiten), tenzij er sprake is van: • gebruik van de prestatie of een gedeelte daarvan in combinatie met materialen, producten, hardware, programmatuur, data, systemen of andere niet door Wederpartij geleverde of te leveren zaken, • gebruik van de prestatie of een gedeelte daarvan anders dan waarvoor zij was gemaakt • wijziging van de prestatie of een gedeelte daarvan waardoor de inbreuk wordt veroorzaakt; en • verzuim van Opdrachtgever de prestatie of een gedeelte daarvan op aanwijzing van Wederpartij te wijzigen waardoor de inbreuk had kunnen worden opgeheven of voorkomen. <i>Is Opdrachtgever hiertoe bereid?</i>	Opdrachtgever is hiertoe bereid en zal de Concept-Overeenkomst hiertoe aanpassen.
29	ARBIT 2018 Artikel 8.6	Wederpartij stelt voor dat de precieze omvang en werking van art 8.6 in de definitieve overeenkomst nader bepaald zal worden. In ieder geval wenst Wederpartij graag het woord 'redelijke' toe te voegen aan 'maatregelen' en de omvang van de kosten te beperken tot de aansprakelijkheidslimitering als	Opdrachtgever is hiertoe bereid en zal de Concept-Overeenkomst hiertoe aanpassen.

		opgenomen in artikel 26, aansprakelijkheid (en bijgevolg 26.4 c. uit te sluiten). <i>Is Opdrachtgever hiertoe bereid?</i>	
30	ARBIT 2018 Artikel 8.7	De tekst van artikel 8.7 heeft tot gevolg dat Opdrachtgever de overeenkomst mag ontbinden indien een derde in rechte claimt dat er door de prestatie inbreuk wordt gemaakt op intellectuele eigendomsrechten. Dit kan ertoe leiden dat ook als deze claim onterecht is, Opdrachtgever de overeenkomst onmiddellijk kan beëindigen en Wederpartij voor alle schade dient op te draaien als gevolg van deze beëindiging, hetgeen Wederpartij onredelijk lijkt. <i>Is het voor Opdrachtgever akkoord indien aan dit artikel wordt toegevoegd dat alleen van het recht tot beëindiging gebruik mag worden gemaakt indien een dergelijke inbreuk in rechte komt vast te staan?</i>	Opdrachtgever is hiertoe bereid en zal de Concept-Overeenkomst op dit punt aanpassen.
31	ARBIT 2018 Artikel 11.1	Wederpartij stelt voor na gunning een heldere acceptatieprocedure overeen te komen met een moment waarop gezamenlijk acceptatiecriteria overeengekomen worden. <i>Is Opdrachtgever hiertoe bereid?</i>	Dit kunt u in uw Inschrijving beschrijven in het samenwerkingsplan (gunningscriterium 2) en wordt meegenomen in de beoordeling.
32	ARBIT 2018 Artikel 12.3	Wederpartij stelt voor om de garantietermijn van 12 maanden te wijzigen naar de meer redelijke termijn van 2 maanden. <i>Is Opdrachtgever hiertoe bereid?</i>	Nee.
33	ARBIT 2018 Artikel 14.3	Wederpartij stelt voor dat overeengekomen boetes in mindering worden gebracht op eventuele rechten van Opdrachtgever op schadevergoeding. <i>Is Opdrachtgever hiertoe bereid?</i>	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Een overeengekomen boete staat geheel los van eventuele rechten op schadevergoeding.
34	ARBIT 2018 Artikel 16.3	Wederpartij neemt aan dat artikel 16.3 niet van toepassing is gezien de aard van deze aanbesteding. <i>Kan Opdrachtgever dit bevestigen?</i>	Nee, Opdrachtgever kan dit niet bevestigen. Artikel 16.3 ARBIT-2018 blijft gehandhaafd.
35	ARBIT 2018 Artikel 17.5	<i>Is Opdrachtgever bereid de boete te verlagen naar een redelijker bedrag van €10.000,- per overtreding dan wel een ander lager bedrag?</i>	Nee, Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Bij het opleggen van boetes zal Opdrachtgever een zorgvuldige afweging maken. Verder zijn bij de vaststelling van de hoogten van boetes in de ARBIT-2018 proportionele afwegingen gemaakt
36	ARBIT 2018 Artikel 26.1	Het is gebruikelijk en marktconform om de aansprakelijkheid van Wederpartij voor een toerekenbare tekortkoming voor zogenaamde indirecte schade uit te sluiten, welke vaak ook niet	Opdrachtgever is hiertoe bereid en zal de Concept-Overeenkomst op dit punt aanpassen.

		verzekerbare is. Alhoewel er geen definitie van indirecte schade bestaat naar Nederlands recht wordt daar in de markt over het algemeen tenminste het volgende onder verstaan: gederfde omzet en gederfde winst, niet gerealiseerde besparingen en ander niet gerealiseerd voordeel, verlies van goodwill, verlies aan datagegevens, schade door bedrijfsstagnatie, reputatie schade en andere vormen van gevolgschade welke meer gelegen zijn in de commerciële en strategische besluitvorming van een bepaalde partij. Wederpartij heeft immers geen invloed op dat soort strategische beslissingen in het kader van de onafhankelijke beleidsvoering van Opdrachtgever en zou daar dan ook niet aansprakelijk voor moeten zijn. <i>Is Opdrachtgever hiertoe bereid?</i>	
37	ARBIT 2018 Artikel 26.3	Wederpartij acht het redelijk dat het risico van Wederpartij in redelijke verhouding staat tot de waarde van de overeenkomst. Wederpartij stelt daarom voor dat de aansprakelijkheid te limiteren tot 2x de hoogte van de Vergoeding. <i>Is Opdrachtgever hiertoe bereid?</i>	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Bij schadeplichtig handelen van een Opdrachtnemer kan immers een schade ontstaan die veel groter is als de opdrachtwaarde.
38	ARBIT 2018 Artikel 26.4 d. en Artikel 7 Model Verwerkersovereenkomst	Wederpartij acht het redelijk dat het risico van Wederpartij in verhouding staat tot de waarde van de overeenkomst. Een ongelimiteerde aansprakelijkheid is ook niet (aan een commercieel aanvaardbare kost) verzekerbare. Wederpartij stelt daarom voor om de aansprakelijkheid voor dergelijke inbreuken te limiteren tot 4x de hoogte van de Vergoeding. <i>Is Opdrachtgever bereid om de aansprakelijkheid van Wederpartij voor een tekortschieten in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst aldus of op een andere manier te beperken?</i>	Opdrachtgever gaat akkoord met de voorgestelde aanpassing aangezien deze in lijn is met artikel 26.3 van ARBIT (de aansprakelijkheid zal gelimiteerd worden tot maximaal 4x de hoogte van de Vergoeding).
39	ARBIT 2018 Artikel 29.3	<i>Is het voor Opdrachtgever voldoende dat Wederpartij een certificaat van verzekering overlegt?</i>	Als u middels het certificaat aan kunt tonen dat de premie betaald wordt, dan is dit voor Opdrachtgever akkoord.
40	ARBIT 2018 Artikel 30.6	Wederpartij stelt voor om de redelijke opzegtermijn van 1 maand voor een beëindiging als bedoeld in artikel 30.6 te hanteren. <i>Is dit voor Opdrachtgever aanvaardbaar?</i>	Dit is voor Opdrachtgever aanvaardbaar.
41	ARBIT Artikelen 42-47	Wederpartij stelt voor om de precieze omvang en werking van de artikelen 42-47 in de definitieve overeenkomst nader te bepalen. Opdrachtgever	Opdrachtgever is niet op voorhand bereid de licentievoorwaarden van derden als uitgangspunt nemen, tenzij Opdrachtgever in de gelegenheid

		vraagt de levering van (standaard-)programmatuur. Het betreft in de meeste gevallen (standaard-)programmatuur van derden, inclusief alle intellectuele eigendomsrechten en daarop van toepassing zijnde licentievoorwaarden welke op de werking van de (standaard-)programmatuur van toepassing zijn. Te verlenen licentierechten kunnen dan ook beperkt worden door contractuele beperkingen van licentiegevers van Wederpartij of eventuele toeleveranciers. Het is daarom onmogelijk om de voorwaarden als hier bepaald aan Wederpartij op te leggen als die zelf niet de producent is van deze (standaard-)programmatuur. <i>Is Opdrachtgever bereid de licentievoorwaarden van deze derden als uitgangspunt te nemen en een 'end-user' license agreement met de leverancier van de (standaard-)software aan te gaan?</i>	is om vooraf kennis te nemen van licentievoorwaarden en zonodig aanpassingen voor te stellen.
42	ARBIT Artikel 76.2	Op grond van artikel 76.2 hebben de functiehersteltermijnen en responsetijden als fatale termijnen te gelden. Het gevolg hiervan is dat Wederpartij direct in verzuim is (met mogelijk ontbinding en aansprakelijkheid tot gevolg) indien deze service levels niet worden gehaald. Dit is onredelijk. <i>Is het akkoord voor Opdrachtgever indien deze bepaling wordt geschrapt?</i>	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Hoewel de responsetijden als fatale termijnen worden gedefinieerd, zal Opdrachtgever altijd een hersteltermijn bieden, zodat een Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld om termijnen alsnog te behalen.
43	Concept van de Overeenkomst Artikel 5.2	<i>Is Opdrachtgever bereid om het percentage van deze boete naar beneden te herzien?</i>	Het boetepercentage uit artikel 5.2 wordt aangepast naar 12,5%.
44	Concept van de Overeenkomst Artikel 5.3	<i>Is Opdrachtgever bereid om het percentage van deze boete naar beneden te herzien of minstens het aantal dagen om alsnog zorg te dragen voor Oplevering te verhogen?</i>	Het boetepercentage uit artikel 5.3 wordt aangepast naar 25%.
45	Concept van de Overeenkomst Artikel 9.6	<i>Is Opdrachtgever bereid om, voorafgaandelijk aan een dergelijke toetsing of onafhankelijke audit, de nodige afspraken te maken met Wederpartij om de vertrouwelijkheid van de gegevens van Wederpartij en haar andere klanten te vrijwaren en de dienstverlening en bedrijfsvoering van Wederpartij niet onredelijk te verstoren?</i>	Opdrachtgever is hiertoe bereid, mits Opdrachtnemer hiertoe concrete afspraken/tekstvoorstellen indient.

46	Gebruikersaantallen: Bijlage A. 3.3.2.	Kunt u de gebruikers aantallen nader specificeren naar type gebruiker. Bijvoorbeeld aantal klantcontact medewerkers, aantal vaccinatie medewerkers, aantal externe gebruikers voor afsprakenbeheer?	Voor medewerkers van het klantcontactcentrum en vaccinatiemedewerkers is dat op dit moment nog niet mogelijk omdat de aantallen niet bekend zijn. Roosterbeheer door de GGD'en zal naar verwachting door maximaal twee tot vier (meestal niet gelijktijdige) gebruikers per GGD worden uitgevoerd, dus maximaal gaat het daar om enkele honderden gebruikers.
47	TIH: Bijlage A, 3.1.1.	TIH; U geeft aan dat authenticatie via TIH moet verlopen, kunt u technische specificaties verstrekken van TIH en de integratie mogelijkheden middels bv. SAML	Connectie met The Identity Hub kan o.a. gerealiseerd worden met SAML Documentatie is te vinden op: https://docs.theidentityhub.com/doc/Index.html
48	Beschrijvend document – change mgt	Hoe is de organisatie vertegenwoordigd in het programmabeheer? Zijn er sponsors en -eigenaars vanuit de business betrokken, zoja op welke wijze?	Opdrachtgever begrijpt de vraag en de relatie daarvan met de gepubliceerde stukken niet en verzoekt u deze te herformuleren met een duidelijke verwijzing naar de exacte formulering waar u een vraag over heeft. De geherformuleerde vraag dient u in te dienen in vragenronde 2.
49	Beschrijvend document – change mngt	Welke sleutelrollen worden in het programma vanuit bedrijfsoogpunt benadrukt?	Opdrachtgever begrijpt de vraag en de relatie daarvan met de gepubliceerde stukken niet en verzoekt u deze te herformuleren met een duidelijke verwijzing naar de exacte formulering waar u een vraag over heeft. De geherformuleerde vraag dient u in te dienen in vragenronde 2.
50	Beschrijvend document – change mngt	Wat wordt beschouwd als veranderingsbeheer/opleidingsomvang?	Opdrachtgever begrijpt de vraag en de relatie daarvan met de gepubliceerde stukken niet en verzoekt u deze te herformuleren met een duidelijke verwijzing naar de exacte formulering waar u een vraag over heeft. De geherformuleerde vraag dient u in te dienen in vragenronde 2.
51	Beschrijvend document – change mngt	Wat is het aantal betrokken belanghebbenden en welke groepen (teams, afdelingen) worden door de implementatie beïnvloed?	Opdrachtgever begrijpt de vraag en de relatie daarvan met de gepubliceerde stukken niet en verzoekt u deze te herformuleren met een duidelijke verwijzing naar de exacte formulering waar u een vraag over heeft. De geherformuleerde vraag dient u in te dienen in vragenronde 2.
52	Beschrijvend document – change mngt	Hoe ziet een succesvolle organisatie implementatie van de Vaccinatieregistratie oplossing eruit?	De implementatie is succesvol als: 1. Er een goede samenwerkingsrelatie is ontstaan tussen Opdrachtgever, Inschrijver en de GGD'en. 2. SLA, DAP en overige relevante stukken in goed overleg zijn vastgesteld. 3. De SAAS-oplossing op tijd beschikbaar is. 4. De SAAS-oplossing aantoonbaar beschikt over de met Inschrijver overeengekomen functionaliteit 5. De implementatie op tijd is afgerond 6. Gebruikers beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om foutloos met het systeem te werken 7. Beheerders van GGD GHOR Nederland over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om hun beheerwerk te doen en eerste- en tweedelijns vragen te beantwoorden.

			Opdrachtgever verwacht van inschrijver dat deze in het Samenwerkingsplan beschrijft hoe hij denkt dit resultaat te kunnen behalen.
53	Beschrijvend document – oplossing	In welke landen bevinden zich uw klanten en welke servicekanalen gebruikt u? Is dit inclusief Aruba, Curacao, Bonaire e.a.?	Nederland
54	Beschrijvend document – oplossing	Hebt u een grafisch overzicht van de processen inscope?	Nee
55	Beschrijvend document – oplossing	Heeft u naast de Nederlandse taal ook andere taalwensen voor partner- of klantcontact?	Zie eis 161 in de bijlage 'Requirements'.
56	Beschrijvend document – oplossing	Komen er naast de rol admin, ook andere type gebruikers die gebruikers en hun rechten beheren?	Nee
57	Beschrijvend document – oplossing	Welke gebruikers gaan basis veranderingen in rechten aanpassen?	De Functioneel Beheerders van GGD GHOR Nederland.
58	Beschrijvend document – oplossing	Hoeveel verschillende type gebruikers worden er verwacht?	Dat is nog onbekend. Vanwege de wens van opdrachtgever om zeer fijnmazig te kunnen autoriseren moet rekening gehouden worden met enkele tientallen gebruikersgroepen.
59	Beschrijvend document – oplossing	Met welk telefoonsysteem moet de integratie worden gemaakt?	In de eisen is geen sprake van integratie met een telefoonsysteem.
60	Beschrijvend document – oplossing	Waar wordt de vaccinatie-informatie momenteel bewaard?	De campagne is nog niet gestart, dus er is geen sprake van een bestaand systeem. Wel is het zo dat de gegevens van eerdere HPV-vaccinaties (als een burger daarvoor toestemming heeft gegeven) worden bewaard bij en ontsloten door het RIVM.
61	Beschrijvend document – oplossing	Met hoeveel systemen moeten we verbinding maken? En hoeveel van die integraties zijn data-integraties vs. mashups? En hoeveel van die integraties zijn bi-directioneel?	Zie hiervoor hoofdstuk 3.1 uit Bijlage A. Nadere Specificatie van de opdracht.
62	Beschrijvend document – oplossing	Ervan uitgaande dat de e-mailsjablonen worden gebruikt voor communicatie vanuit vaccinatieplatform. Hoeveel e-mailsjablonen moeten er worden gemigreerd? Moeten we een relay server gebruiken voor het verzenden van e-mails?	Er hoeven geen mailsjablonen te worden gemigreerd, alle sjablonen worden nieuw aangemaakt in het te leveren Registratiesysteem. Een relayserver is niet verplicht, maar zou wel toegevoegde waarde kunnen bieden.

63	Beschrijvend document – oplossing	Hoeveel scenario's en doelgroepen zijn er? En wat is het gemiddeld aantal stappen voor elk scenario? En wat is het gemiddeld aantal acties dat per scenario moet worden aangemaakt?	Opdrachtgever begrijpt de vraag en de relatie daarvan met de gepubliceerde stukken niet en verzoekt u deze te herformuleren met een duidelijke verwijzing naar de exacte formulering waar u een vraag over heeft. De geherformuleerde vraag dient u in te dienen in vragenronde 2.
64	Beschrijvend document – oplossing	Hoeveel escalatiescenario's kunnen we verwachten? Volgen deze scenario's een verschillend escalatiepad met verschillende personen om naartoe te escaleren of is de persoon om naartoe te escaleren altijd dezelfde, ongeacht het scenario?	Opdrachtgever begrijpt de vraag en de relatie daarvan met de gepubliceerde stukken niet en verzoekt u deze te herformuleren met een duidelijke verwijzing naar de exacte formulering waar u een vraag over heeft. De geherformuleerde vraag dient u in te dienen in vragenronde 2.
65	Beschrijvend document – oplossing	Hoeveel tickettypes kunnen we verwachten? Hebben alle tickettypes één of meerdere mijlpalen? Wat is het gemiddelde aantal mijlpalen per tickettype in het geval er meerdere mijlpalen zijn?	Opdrachtgever begrijpt de vraag en de relatie daarvan met de gepubliceerde stukken niet en verzoekt u deze te herformuleren met een duidelijke verwijzing naar de exacte formulering waar u een vraag over heeft. De geherformuleerde vraag dient u in te dienen in vragenronde 2.