

Nota van Inlichtingen 1

Europese aanbesteding

SHV systeem

Werk en Inkomen Lekstroom



Opgesteld door : Werk en Inkomen Lekstroom
Versie : 1.0
Datum : 28 november 2022

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen 1 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. Bovendien wijzigt Aanbestedende dienst uit eigen beweging de planning ten aanzien van de sluitingsdatum voor het stellen van vragen in het kader van de tweede vragenronde.

Geïnteresseerde partijen dienden conform het Beschrijvend document, althans de aanvulling daarop middels de Nota van Inlichtingen – extra 1, de vragen en opmerkingen in op uiterlijk 16 november 2022 vóór 14:00 uur. Er zijn in totaal 122 vragen/opmerkingen ingediend.

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

1.2 Aanvullingen

Aanbestedende dienst heeft naar aanleiding van de vragen uit Nota van Inlichtingen 1 besloten om (een gedeelte van) van (onder meer) gunningscriterium BC 2, het Programma van Eisen en Wensen en de Concept Overeenkomst te wijzigen. Geïnteresseerden worden door middel van een rectificatie via TenderNed op de hoogte gesteld van de wijzigingen. Tegelijkertijd met de rectificatie wordt de Nota van Inlichtingen 1 (onderhavig document) gepubliceerd. Geïnteresseerden hebben in de tweede vragenronde nog de gelegenheid om vragen in te dienen naar aanleiding van de gewijzigde aanbestedingsdocumenten.

Met de rectificatie en 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 8 - Relevante informatie m.b.t. SHV – produceerbaar uit de Applicatie;
- Bijlage 9 - Social return;
- Bijlage 10 - Kader bij opstellen SLA.

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

NB: De wijzigingen, ten opzichte van de vorige versies, zijn zichtbaar gemaakt middels het gebruik van de functie "wijzigingen bijhouden". Met uitzondering van Bijlage 8 (omdat alleen de indeling is gewijzigd) en Bijlage 2 (in laatstgenoemd document zijn de nummers van gewijzigde eisen/wensen in het rood weergegeven; ook de gewijzigde tekst is in het rood weergegeven, verwijderde tekstgedeelten zijn evenwel niet zichtbaar).

1.3 Verdere verloop procedure

Let op: de planning is gewijzigd. Voor de verdere procedure en de nieuwe planning 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	Bijlage 10 – SLA, hersteltijd	U stelt dat 'Voor een Prioriteit 3 of hoger geldt een hersteltijd van 40 uur'. Geldt dit ook voor problemen? Het is namelijk niet altijd mogelijk een probleem binnen 40 uur op te lossen. Daarnaast werken wij met een vaste releaseschema, waarbij niet urgente problemen met een release mee gaan en niet tussentijds worden opgelost. Bent u bereid een Prioriteit 4 toe te voegen voor specifieke complexe problemen?	Aanbestedende dienst maakt een onderscheid tussen enerzijds incidenten en anderzijds problemen. Als iets de status heeft (krijgt) van een probleem dan valt het derhalve niet (meer) onder incidenten. Voor urgente problemen geldt: binnen een week een planning opleveren (waarin o.a. staat wat eraan wordt gedaan), Aanbestedende dienst op de hoogte houden van de voortgang, etc. Voor niet-urgente problemen geldt: deze kunnen worden meegenomen in een aankomende (reguliere) release.
2	Bijlage 10 – SLA, aantal gelijktijdige gebruikers	In het beschrijvend document is er sprake van 19 medewerkers (gebruikers van de applicatie); in bijlage 10 is er echter sprake van 50 gelijktijdige gebruikers van de applicatie. Met hoeveel gelijktijdige gebruikers wilt u van de applicatie gebruik maken?	De alinea in Bijlage 10 inzake concurrent users heeft louter betrekking op het vereiste vermogen van de applicatie om ten minste 50 gelijktijdige gebruikers aan te kunnen.
3	Bijlage 3 – GIBIT 2020, artt. 3.2 t/m 4.3 en 5.5	In verband met GIBIT 3.2 - 4.3 en 5.5: er is weinig informatie verstrekt over het applicatielandschap c.q. de ICT-infrastructuur van opdrachtgever. Is het mogelijk dat na gunning maar voor de implementatie eerst een risico-analyse wordt gemaakt?	Het is mogelijk om ná de voorlopige gunning, maar vóór de definitieve gunning, een risicoanalyse uit te voeren.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
4	Bijlage 3 – GIBIT 2020, art. 7.5	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. Leverancier 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?	Aanbestedende dienst is met eerste onderdeel van uw verzoek, inhoudende dat het om een materiele tekortkoming zou moeten gaan, akkoord. Wat betreft het tweede onderdeel van uw verzoek, inhoudende dat het recht op schadevergoeding naast de bevoegdheid tot ontbinding zou moeten worden uitgesloten, is Aanbestedende dienst daarentegen niet akkoord. Aanbestedende dienst is immers niet bereid om op voorhand afstand te doen van de remedies die haar op grond van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in beginsel ter beschikking staan. Ten overvloede kan nog worden opgemerkt dat er wettelijke vereisten gelden voor het ontstaan van een schadevergoedingsverbintenis o.g.v. 6:74 BW e.v., namelijk (kort gezegd): • een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis; • die aan de debiteur kan worden toegerekend; • a) debiteur is in verzuim; of b) nakoming is al blijvend onmogelijk geworden; • schade; • de schade is een gevolg van de tekortkoming. NB: Verder is in dit verband in beginsel ook art. 150 Rv nog van belang (behoudens de mogelijkheid dat ten aanzien van specifieke onderwerpen in de GIBIT 2020 en/of in de (Concept) Overeenkomst een andere bewijslastverdeling voorgeschreven is). Kortom, het enkele feit dat een partij stelt dat hij schade heeft geleden als gevolg van een wanprestatie gepleegd door de wederpartij en dat schade een bepaalde omvang heeft, betekent op zichzelf genomen nog niet dat de wederpartij deze (volledige) schade ook zal moeten vergoeden. Voordat dat punt bereikt is zijn er nog een aantal juridische hordes (zie hierboven) te nemen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
5	Bijlage 3 – GIBIT 2020, art. 8.3	GIBIT 8.3 - Innovatief onderhoud Door Innovatief onderhoud onderdeel van de onderhoudsverplichting te laten zijn neemt Leverancier bij inschrijving een groot en niet te voorzien risico dat zij bij ingrijpende wetswijzigingen of wijzigingen in de regelgeving, alsmede bij wijziging van andere relevante onderdelen in het applicatielandschap en/of wijzigingen van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, kosteloos de software dient te herschrijven en extra functionaliteit dient te leveren. Daarnaast ontwikkelt Leverancier in de toekomst nieuwe functionaliteit waarvan prijzen op het moment van inschrijven niet bekend zijn en dus ook niet geoffreerd kunnen worden zonder de kosten van de inschrijving nodeloos te verhogen. Bent u bereid in de overeenkomst op te nemen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 8.3. GIBIT Innovatief onderhoud niet van toepassing is? Zo ja, dan kunnen wij deze kosten in rekening brengen als en wanneer de situatie zich voordoet en hoeven wij daar niet nu reeds rekening mee te houden, hetgeen o.i. in beider voordeel is. Wij stellen de volgende tekst voor: "In aanvulling op artikel 8.3 GIBIT zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen dat ten aanzien van Innovatief Onderhoud kleinere wijzigingen tot 24 uur totale ontwikkeltijd worden gezien als Onderhoud. Bij wijzigingen die meer ontwikkeltijd vragen dan 24 uur gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg betreffende de toebedeling van de nog te maken kosten. "	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Aanbestedende dienst is namelijk van mening dat het onderhoud c.q. de vormen van onderhoud dat/die door Aanbestedende dienst wordt/worden verlangd, en die staat/staan beschreven in art. 8.1 van de Concept Overeenkomst, binnen de bandbreedte valt/vallen van wat opdrachtgevers normaliter op het gebied van onderhoud redelijkerwijs van leveranciers van applicaties zouden mogen verwachten; en derhalve als "normaal" onderhoud kan/kunnen worden gekwalificeerd. Bovendien volgt onder meer uit het Programma van Eisen en Wensen en het Prijsinvalformulier dat Aanbestedende dienst uitgaat van een vaste prijs per jaar (afgezien van indexering). Het voorstel om de daarmee gemoeide kosten (wanneer deze zich voordoen) afzonderlijk in rekening te brengen is in strijd met voornoemd uitgangspunt. Van inschrijvers wordt derhalve verlangd dat zij de (geschatte) kosten die hiermee verband houden in de vaste prijs per jaar verdisconteren.
6	Bijlage 3 – GIBIT 2020, art. 9.10	GIBIT 9.10 Omdat Opdrachtgever wellicht in de toekomst het aantal gelijktijdige gebruikers zou willen verhogen, zouden wij graag onderstaande in de overeenkomst opnemen. Bent u daartoe bereid? "In afwijking van het bepaalde in artikel 9.10 GIBIT zal, bij een door de Gemeente gewenste tussentijdse ophoging van het gelijktijdig aantal gebruikers (concurrent users), ook tussentijds een eenmalig bedrag in rekening kunnen worden gebracht en het jaarlijks onderhoud ook tussentijds opgehoogd kunnen worden."	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Zoals uit het document "GIBIT 2020 Toelichting per artikel" volgt, beoogt het onderhavige artikel om prijsschommelingen gedurende de looptijd van de overeenkomst te beperken. Verder wenst Aanbestedende dienst in dit verband nog op te merken dat het eenmaal per jaar, wat betreft de prijsbepaling, aanpassen van het aantal gebruikers twee kanten op kan werken en dat Aanbestedende dienst geen omvangrijke veranderingen ten aanzien van het aantal gebruikers verwacht.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
7	Bijlage 3 – GIBIT 2020, art. 13.3	GIBIT 13.3 De aansprakelijkheid dient in alle redelijkheid - ten opzichte van de waarde van het contract - te zijn vastgesteld. Bent u daarom bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen: "In afwijking van het bepaalde in artikel 13.3 GIBIT geldt dat de in lid 1 artikel 13 GIBIT bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 750.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."	Aanbestedende dienst is hiertoe gedeeltelijk bereid. Namelijk wat betreft het gedeelte: "is beperkt tot een bedrag van € 750.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst. Zie ook het antwoord op vraag nr. 10. Hetgeen in dit geval inhoudt dat op dit punt het bepaalde in de Concept Overeenkomst prevaleert; en derhalve enkel art. 10.3 lid 1 van de concept Overeenkomst aangepast wordt.
8	Bijlage 3 – GIBIT 2020, art. 17.4	Omdat de definitie van maatwerkprogrammatuur in GIBIT 2020 is gewijzigd (artikel 1.22) en nu ook aanpassingen in de standaardprogrammatuur ten behoeve van Opdrachtgever betreft en op basis van artikel 8 van de Algemene inkoopvoorwaarden, zou het voor ons onmogelijk worden op verzoek van Opdrachtgever aanpassingen in de programmatuur te doen; immers een paar zinnen uit de hele code zouden dan een ander IE hebben. Bent u daarom bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen? "In afwijking van het bepaalde in artikel 8 Algemene inkoopvoorwaarden en artikel 17.4 GIBIT 2020, zullen de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, van aanpassingen in en aanvullingen op de standaardprogrammatuur op verzoek van Opdrachtgever volledig bij Leverancier blijven berusten."	In de eerste plaats dient opgemerkt te worden dat de "Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Werk en Inkomen Lekstroom 2020", waar kennelijk naar wordt verwezen, niet van toepassing zijn. Aanbestedende dienst hanteert in het kader van deze aanbesteding slechts één set algemene voorwaarden, te weten: de GIBIT 2020; zie ook hoofdstuk 1 Begrippenlijst van het Beschrijvend document. Aanbestedende dienst is bereid om het volgende op te nemen in de concept Overeenkomst: "In afwijking van het bepaalde in artikel 17.4 van de GIBIT 2020, zullen de huidige en toekomstige rechten van intellectueel eigendom, in de meest ruime zin van het woord, van aanpassingen in en aanvullingen op de door Opdrachtnemer geleverde standaardprogrammatuur, die op verzoek van Opdrachtgever hebben plaatsgevonden, volledig bij Opdrachtnemer blijven berusten." Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
9	Bijlage 3 – GIBIT 2020, art. 13.5	Met een niet door een bedrag begrenste aansprakelijkheid kunnen en mogen wij helaas niet akkoord gaan. Daarbij dient het bedrag in alle redelijkheid te zijn vastgesteld. Bent u daarom bereid onderstaande in de overeenkomst op te nemen: "In afwijking van het bepaalde in GIBIT 2020 artikel 13.5 onderdelen i en ii geldt dat, in het geval van a) aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel; b) opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij; de maximale aansprakelijkheid € 2.500.000,- bedraagt; In afwijking van het bepaalde in GIBIT 2020 artikel 13.5 onderdelen iii en iv geldt dat de aansprakelijkheid in geval van iii) schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17 GIBIT; iv) ten aanzien van door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes: (1) voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en (2) onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier: (a) onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en (b) Leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Leverancier toe te rekenen deel van die boete is beperkt tot € 850.000,- per gebeurtenis, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis. " ?	Aanbestedende dienst is in essentie akkoord met de voorgestelde wijzigingen, zij het dat de voorgestelde tekst niet integraal wordt overgenomen. Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst. Zie ook het antwoord op vraag nr. 10. Hetgeen in dit geval inhoudt dat op dit punt het bepaalde in de concept Overeenkomst prevaleert; en derhalve enkel 10.3 lid 3 van de concept Overeenkomst aangepast wordt.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
10	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 2.2 lid 4	Bij afwijkingen in de GIBIT 2020 moet er dus specifiek aangegeven zijn op welk artikel de afwijking geldt! Dragen jullie hier zorg voor?	Uit art. 2.2 lid 2 noch uit enig ander artikel(lid) van de Concept Overeenkomst volgt de verplichting om specifiek aan te geven van welke artikelen van de GIBIT 2020 wordt afgeweken in de Concept Overeenkomst. Bovendien veronderstelt vraag nr. 10 dat de GIBIT boven de Concept Overeenkomst zou prevaleren, hetgeen blijkens art. 2.2 lid 2, 3 en 4 niet het geval is. Uit voornoemde artikelliden volgt daarentegen (onder andere) dat de Concept Overeenkomst leidend is en dat de overige tot de Overeenkomst behorende documenten (waaronder de GIBIT 2020) uitsluitend van toepassing zijn indien de materie in kwestie niet in de Overeenkomst (en/of de, in vergelijking met het desbetreffende document, (overige) hoger gerangschikte documenten) is geregeld, tenzij in het lager gerangschikte document hogere eisen aan de Prestatie worden gesteld (en behoudens uitdrukkelijke afwijkingen ten aanzien van specifieke onderdelen). Ten aanzien van de verhouding Concept Overeenkomst – GIBIT 2020 geldt derhalve het volgende: in de eerste plaats dient het materiele bereik van de bepalingen behorende tot de Concept Overeenkomst te worden vergeleken met het materiele bereik van de bepalingen die deel uitmaken van de GIBIT 2020. 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). Alleen in het geval dat de bepaling(en) uit de GIBIT 2020 hogere eisen stelt (stellen) aan de Prestatie, prevaleert (prevaleren) deze boven de materiele evenknie (evenknieën) uit de Concept Overeenkomst (tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de Concept Overeenkomst).

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
11	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 2.2 lid 5	Ons inziens is dit een foutieve toevoeging. Nota's van inlichtingen prevaleren boven de GIBIT 2020 (zie artikel 2), maar in artikel 5 wordt weer verwezen naar de GIBIT 2020. Als er afwijkingen op de GIBIT worden geaccepteerd, dan dient onzes inziens artikel 5 als geheel te vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee niet akkoord. Lid 5 van art. 2.2 van de Concept Overeenkomst laat de inhoud van lid 2 van datzelfde artikel immers onverlet. Lid 5 van art. 2.2 beoogt louter duidelijk te maken dat de Algemene Voorwaarden van Aanbestedende dienst, welke in dit geval bestaan uit de GIBIT 2020, op de Overeenkomst van toepassing zijn en dat de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer uitdrukkelijk zijn uitgesloten.
12	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 3.2 lid 1	Bij het 3e aandachtspunt: Gebruikelijker is 'bij een ingrijpende wijziging van zeggenschap over de onderneming, waardoor de Overeenkomst niet meer kan worden uitgevoerd'. Bent u bereid deze wijziging door te voeren?	Aanbestedende dienst is hiertoe gedeeltelijk bereid. Aanbestedende dienst is namelijk bereid om de huidige tekst van art. 3.2 lid 1 onder het derde streepje te vervangen door de volgende tekst, welke (nagenoeg) letterlijk uit de GIBIT 2020 is overgenomen: 'er sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van de wederpartij die maakt dat het in alle redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt'. Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.
13	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 4.1 lid 2	Bent u bereid de indexeringsdatum aan te passen en vast te zetten tot 1 januari 2024. Zeker in deze tijden is het niet gebruikelijk om 1,5 jaar na aanvang applicatie pas te mogen indexeren.	Aanbestedende dienst is hiertoe gedeeltelijk bereid. Gelet op het feit dat de applicatie op 1 januari 2024 slechts (circa) 6 maanden door Aanbestedende dienst in gebruik is, zou het op dat moment toepassen van een volledige indexatie naar het oordeel van Aanbestedende dienst onvoldoende proportioneel zijn. Aanbestedende dienst is echter wel bereid om een indexatie van 50% toe te passen; in vergelijking met de situatie waartoe een onverkorte toepassing van de in art. 4.1 lid 4 van de Concept Overeenkomst genoemde indexatienorm toe zou hebben geleid.
14	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 4.1 lid 8	Dit is niet gebruikelijk. Dan zouden bij de aanschaf van iedere module en/of koppeling en/of ontwikkeling drie termijnen gefactureerd moeten worden. Dit geeft onnodig veel facturatiehandelingen. Bent u bereid dit voor projecten na de initiële aanschaf aan te passen naar 50% bij opdracht en 50 % na oplevering?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid. Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.
15	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 4.1 lid 10	Normaliter factureren wij altijd per kalenderjaar (en indien kosten niet verschuldigd zijn over een volledig kalenderjaar, dan geschiedt dit naar verhouding). Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst en Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
16	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 5.2	Het is niet mogelijk hiermee akkoord te gaan. 'Met inbegrip van Hulpprogrammatuur' betekent letterlijk, op iets wat wij niet leveren kunnen wij ook geen gebruiksrecht verlenen. Bent u bereid dit aan te passen?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid. Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.
17	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 5.3 onder 5.	Dit artikel is voor ons onduidelijk. Bedoelen jullie hiermee dat wij bijvoorbeeld ook de sjablonen moeten maken en de autorisaties geheel moeten inrichten? Dit is namelijk niet gebruikelijk.	Nee, dat is niet wat Aanbestedende dienst hiermee bedoeld heeft om te zeggen. Sjablonen heeft Aanbestedende dienst in beginsel zelf; en daaromtrent moet het (onder meer) mogelijk zijn om nieuwe toe te voegen, bestaande te wijzigen en oude te verwijderen. Daarnaast moet Aanbestedende dienst autorisaties ook zelf kunnen bepalen. Opdrachtnemer dient de structuur te bieden waarbinnen dit mogelijk is.
18	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 5.3 onder 9.	Betreft dit punt alleen trainingen en opleidingen tijdens de implementatie of voor de gehele duur van de overeenkomst? Dit is namelijk niet standaard. Bent u bereid dit aan te passen naar: 9. Het verzorgen van trainingen en opleidingen van de gebruikers tot aan de definitieve livegang van de applicatie.	Dit punt betreft alleen trainingen en opleidingen in het kader van de implementatie; zodat medewerkers bekend raken met de werking van het systeem. Aanbestedende dienst is hiertoe gedeeltelijk bereid. Het zou immers zou kunnen zijn dat niet alle trainingen en/of opleidingen in verband met de implementatie vóór de livegang gehouden c.q. afgerond zijn. Daarom houdt Aanbestedende dienst rekening met de mogelijkheid van een uitloop. Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.
19	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 5.8	Graag een uitgebreidere toelichting. Moet wij iedere werknemer een brief meegeven dat ze bij ons werken als ze naar jullie toe komen?	Nee, dat is niet nodig. De essentie van deze bepaling is dat medewerkers van Aanbestedende dienst en/of de gemeente Nieuwegein (indien zij dit nodig achten) met voldoende mate van zekerheid kunnen vaststellen dat personen die zich binnen de-niet-voor-het-publiek-toegankelijke gedeelten van het Stadhuis bevinden daartoe bevoegd zijn c.q. daarvoor een geldige reden hebben. Dit zou bijv. ook (mede) kunnen worden vastgesteld a.d.h.v. een medewerkerspas (die uitgegeven is door Opdrachtnemer). NB: Bovendien is het gebruikelijk dat medewerkers van leveranciers van Aanbestedende dienst, indien zij (meerdere uren) in kantoorruimtes van Aanbestedende dienst aan het werk zijn, gedurende deze tijd van Aanbestedende dienst een bezoekerspas ontvangen.
20	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 6.7	Dat de overeenkomst ontbonden wordt is, na alle inspanning die dan door Opdrachtnemer is verricht, al een grote financiële tegenvaller voor Opdrachtnemer. Een (niet duidelijk omschreven) aansprakelijkheid lijkt hierin onbillijk. Bent u bereid deze zin te schrappen?	Zie het antwoord op vraag nr. 22.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
21	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 6.7	Wij kunnen niet akkoord gaan met aansprakelijkheid voor de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade bij ontbinding, zonder dat deze schade duidelijk omschreven is (wat valt binnen deze schade) en zonder dat deze door een bedrag begrensd is. Bent u bereid deze zin te schrappen?	Zie het antwoord op vraag nr. 22.
22	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 6	U verklaart in de aanbestedingsstukken de GIBIT 2020 van toepassing. O.i. is in artikel 7 van GIBIT de acceptatieprocedure voldoende geregeld. Met artikel 6 uit de conceptovereenkomst kunnen wij ook niet akkoord gaan. Bent u bereid artikel 6 uit de conceptovereenkomst te laten vervallen?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid. In dit verband vindt Aanbestedende dienst het van belang om te benadrukken, gelet op art. 2.2 lid 2, 3 en 4 van de Concept Overeenkomst, dat waar in artikel 7 van de GIBIT 2020 wordt verwezen naar andere artikelen in de GIBIT 2020, hetgeen in het antwoord op vraag nr. 10, betreffende de verhouding tussen (in het bijzonder) de Concept Overeenkomst enerzijds en de GIBIT 2020 anderzijds, uiteengezet is onverkort van toepassing is. Zo wordt bijvoorbeeld in art. 7 van de GIBIT 2020 verwezen naar art. 13 van de GIBIT. Wat betreft aansprakelijkheid is echter in beginsel niet art. 13 van de GIBIT van toepassing, maar artikel 10 van de Concept Overeenkomst. Daarnaast vindt Aanbestedende dienst het belangrijk om te vermelden dat de kosten in verband met de Acceptatie in beginsel in de eenmalige (implementatie)kosten zijn verdisconteerd.
23	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 7.1 lid 1 onder g	Met artikel 7.1.1g ontstaat er een situatie dat alle wensen van gebruikers kosteloos moeten worden aangepast. Bent u bereid dit artikel te schrappen?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Aanbestedende dienst volgt de interpretatie van art. 7.1 lid 1 onder g van de Concept Overeenkomst, althans de gevolgtrekking daarvan, die in deze vraag vervat is namelijk niet. "Gebruikservaringen" omvat immers beduidend meer dan enkel "wensen". Daarnaast gaat van de toevoeging "zo nodig" reeds een beperkende werking uit. Deze bepaling heeft primair tot doel dat de door Aanbestedende dienst geconstateerde en teruggekoppelde fouten en/of beperkingen in de basale functionaliteiten van de applicatie door Opdrachtnemer worden meegenomen in de volgende versie(s).

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
24	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 7.1 lid 6	Met de niet nader gedefinieerde schade ('gevolgen hiervan') in artikel 7.1.6 kunnen wij niet akkoord gaan. Bent u bereid dit artikel te schrappen?	Aanbestedende dienst is hiertoe gedeeltelijk bereid. Indachtig het antwoord op vraag nr. 4 is Aanbestedende dienst bereid om de laatste zin van art. 7.1 lid 6 van de Concept Overeenkomst, vanaf "en is Opdrachtnemer", te vervangen door de volgende zin: "Bovendien kan Opdrachtgever Opdrachtnemer aansprakelijk stellen voor de gevolgen hiervan.".
25	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 7	U verklaart in de aanbestedingsstukken de GIBIT 2020 van toepassing. O.i. is in artikel 10 van GIBIT de garantie voldoende geregeld. Met artikel 7 uit de conceptovereenkomst kunnen wij ook niet akkoord gaan. Bent u bereid artikel 7 uit de conceptovereenkomst te laten vervallen?	Aanbestedende dienst is niet bereid om artikel 7 van de Concept Overeenkomst integraal te laten vervallen c.q. te vervangen door art. 10 van de GIBIT 2020. In de eerste plaats omdat in artikel 7 van de Concept Overeenkomst de inhoud van de garanties vollediger zijn uitgewerkt dan in artikel 10 van de GIBIT 2020; zie bijv. de opsomming in art. 7.1 lid 1; en art. 7.1 lid 3 en 4 en art. 7.2. In de tweede plaats is de inhoud van art. 10 van de GIBIT 2020, op zichzelf genomen, niet integraal acceptabel voor Aanbestedende dienst; zie in het bijzonder art. 10.1 onder 3. Dit laat echter onverlet dat geïnteresseerde partijen de mogelijkheid hebben om (gemotiveerde) verzoeken te doen ten aanzien van specifieke onderdelen van artikel(leden), die vervolgens stuksgewijs door Aanbestedende dienst in overweging worden genomen; hetgeen zou kunnen leiden tot het verwijderen, vervangen en/of aanvullen van de specifieke onderdelen van de artikel(leden) in kwestie.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
26	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 8.1	Door Adaptief en Vernieuwend onderhoud onderdeel van de onderhoudsverplichting te laten zijn neemt Leverancier bij inschrijving een groot en niet te voorzien risico dat zij bij ingrijpende wetswijzigingen of wijzigingen in de regelgeving, alsmede bij wijziging van andere relevante onderdelen in het applicatielandschap en/of wijzigingen van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, kosteloos de software dient te herschrijven en extra functionaliteit dient te leveren. Daarnaast ontwikkelt Leverancier in de toekomst nieuwe functionaliteit waarvan prijzen op het moment van inschrijven niet bekend zijn en dus ook niet geoffreerd kunnen worden zonder de kosten van de inschrijving nodeloos te verhogen. Bent u bereid in de overeenkomst op te nemen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 8.3. GIBIT Innovatief onderhoud niet van toepassing is en Adaptief en Vernieuwend onderhoud te schrappen uit Artikel 8.1 van de conceptovereenkomst? Zo ja, dan kunnen wij deze kosten in rekening brengen áls en wanneer de situatie zich voordoet en hoeven wij daar niet nu reeds rekening mee te houden, hetgeen o.i. in beider voordeel is. Wij stellen de volgende tekst voor (naast het schrappen van Adaptief en Vernieuwend onderhoud uit Artikel 8.1): "In aanvulling op artikel 8.3 GIBIT zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen dat ten aanzien van Innovatief Onderhoud kleinere wijzigingen tot 24 uur totale ontwikkeltijd worden gezien als Onderhoud. Bij wijzigingen die meer ontwikkeltijd vragen dan 24 uur gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg betreffende de toebedeling van de nog te maken kosten. "	Zie het antwoord op vraag nr. 5.
27	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 8.4	Graag een uitgebreidere toelichting op deze zin: 'zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden aangebracht dan na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever'; het is ondoenlijk om voor iedere wijziging - ook voor andere klanten - eerst schriftelijk toestemming te vragen aan Opdrachtgever.	Aanbestedende dienst is bereid om aan de huidige tekst van de eerste zin van art. 8.4 van de Concept Overeenkomst het volgende toe te voegen: ",tenzij het vragen van toestemming gelet op de aard, omvang en/of urgentie van het Gebrek dan wel de beperkte impact van de programmaomweg of probleem vermijdende restrictie, redelijkerwijs niet van Opdrachtnemer verlangd kan worden." Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
28	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 10.2 lid 4	Met dit artikel kunnen wij niet akkoord gaan. Wij gaan geen source overdragen aan derden. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?	Aanbestedende dienst is hiertoe gedeeltelijk bereid. Aanbestedende dienst is bereid om de volgende zin aan art. 10.2 lid 4 van de Concept Overeenkomst toe te voegen. "Opdrachtnemer kan evenwel niet verplicht worden om de source aan een derde over te dragen." Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.
29	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 10.3 lid 2	Zie ook de vragen m.b.t. GIBIT artikel 13; Met het vrijwaren van alle aanspraken zonder een maximum bedrag te benoemen, kunnen wij niet akkoord gaan. Gaat u akkoord met ons voorstel, benoemd bij vragen m.b.t. GIBIT artikel 13?	Aanbestedende dienst merkt op dat art. 13 van de GIBIT 2020 geen algemene vrijwaringsbepaling (in relatie tot aanspraken van derden) bevat en dat er geen vragen zijn gesteld over de specifieke vrijwaringsbepaling (in relatie tot aanspraken van derden) die voorkomt in art. 13 van de GIBIT 2020 (namelijk in art. 13.6). Aanbestedende dienst kan derhalve de verwijzing in de onderhavige vraag niet goed volgen. Desalniettemin is Aanbestedende bereid om aan art. 10.3 lid van de Concept Overeenkomst een maximum te verbinden van € 750.000 per aanspraak. Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.
30	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 10.3 lid 3	Zie ook de vragen m.b.t. GIBIT artikel 13;. Zonder een maximum bedrag te benoemen, kunnen wij niet akkoord gaan. Gaat u akkoord met ons voorstel, benoemd bij de vragen m.b.t. GIBIT artikel 13	Zie het antwoord op vraag nr. 9.
31	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 10	U verklaart in de aanbestedingsstukken de GIBIT 2020 van toepassing. O.i. is in artikelen 10, 11, 12 en 13 van GIBIT een en ander voldoende geregeld. Met artikel 10 uit de conceptovereenkomst kunnen wij ook niet akkoord gaan. Bent u bereid artikel 10 uit de conceptovereenkomst te laten vervallen?	Aanbestedende dienst is niet bereid om artikel 10 van de Concept Overeenkomst integraal te laten vervallen c.q. te vervangen door (onder meer) art. 13 van de GIBIT 2020. Zie ook het antwoord op vraag nr. 25; en in het verlengde daarvan: de antwoorden op de vragen die betrekking hebben op artikel 10 van de Concept Overeenkomst en art. 13 van de GIBIT 2020.
32	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 11.2	Betreft dit artikel alleen inzake ketenaansprakelijkheid? Zo niet, kunnen wij hier niet mee akkoord gaan.	Artikel 11.2 van de Concept Overeenkomst heeft alleen betrekking op ketenaansprakelijkheid.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
33	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 13.1 lid 2	Graag een uitgebreidere toelichting? Wij begrijpen de strekking niet van dit artikel.	Artikel 13.1 lid 2 dient beschouwd te worden in relatie tot de applicatie. Dit artikellid heeft primair tot doel dat ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving (denk daarbij m.n. aan veranderingen inzake termijnen, bedragen, percentages, etc. en het de creatie van nieuwe verplichtingen) tijdig worden meegenomen in een nieuwe release c.q. update. Bovendien doelen 'adviseert' en 'attenderen' niet per se op maatwerk; naar verwachting zal in het merendeel van de gevallen een standaard e-mail (die naar alle of een specifieke groep klanten wordt gestuurd) volstaan.
34	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst, art. 17.2	U verklaart in de aanbestedingsstukken de GIBIT 2020 van toepassing. In artikel 15.5 van GIBIT is een wederzijdse boete geregeld, in artikel 17.2 uit de conceptovereenkomst alleen een eenzijdige boete. Hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. Bent u bereid artikel 17.2 uit de conceptovereenkomst te laten vervallen of aan te passen naar wederzijdse boete?	Aanbestedende dienst is bereid om art. 17.2 van de Concept Overeenkomst zodanig aan te passen dat de boete zowel door Aanbestedende dienst als door Opdrachtnemer verschuldigd kan zijn. Zie Herziene documentatie - Bijlage 4 – Concept Overeenkomst.
35	Bijlage 4 – Concept Overeenkomst	U verklaart in de aanbestedingsstukken de GIBIT 2020 van toepassing. In de - bijzonder uitgebreide - conceptovereenkomst lijken echter alle artikelen herschreven. Bent u bereid de conceptovereenkomst op dit punt te herzien en waar er overlapping zit met GIBIT 2020 de artikelen uit de conceptovereenkomst te schrappen?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Zie ook het antwoord op vraag nr. 25; en in het verlengde daarvan: de antwoorden op de vragen die betrekking hebben op de overeenkomsten en (in het bijzonder) de verschillen tussen de Concept Overeenkomst en de GIBIT 2020.
36	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL9	Een plan van aanpak kan als document in onze applicatie worden geopend, opgeslagen en tussentijds worden bewerkt. Een budgetplan is geen document in onze applicatie maar onderdeel van de programmatuur. Dit kan tussentijds worden bewerkt en opnieuw worden afgedrukt. Een budgetcoachingsplan hebben wij niet specifiek. Jullie kunnen zelf een document hiervoor maken, maar dit kan niet tussentijds worden bewerkt en opgeslagen etc. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. NB: De tekst van eis AL9 is aangepast. Voor zover hetgeen beschreven in de onderhavige vraag desalniettemin feitelijk nog steeds niet volledig aan deze eis zou voldoen, gaat Aanbestedende dienst ermee akkoord dat het beschrevene desondanks formeel wel aan deze eis voldoet. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
37	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL10	Wijzigingen in dossiers worden bijgehouden, maar rondom documenten niet. Het is wel mogelijk om iedere dag dat je bewerkt een uitdraai te maken. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. NB: De tekst van eis AL10 is aangepast. Voor zover hetgeen beschreven in de onderhavige vraag desalniettemin feitelijk nog steeds niet volledig aan deze eis zou voldoen, gaat Aanbestedende dienst ermee akkoord dat het beschrevene desondanks formeel wel aan deze eis voldoet. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
38	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL25	Graag een uitgebreidere toelichting? Een bericht komt binnen in de berichtenbox van de klant, die voor iedere medewerker die daartoe geautoriseerd is zichtbaar is. Is dat wat u bedoelt?	Nee, dit is niet wat Aanbestedende dienst met deze eis bedoeld heeft. Deze eis heeft primair tot doel dat berichten van een klant, die om welke reden dan ook in een verkeerde werkvoorraad zijn binnengekomen, naar de juiste werkvoorraad kunnen worden verplaatst door de desbetreffende medewerker. NB: In de praktijk zal dit met name van belang zijn als aan een klant zowel een SHV-consulent als een budgetbeheerder is toegewezen en een bericht die thuishoort in de werkvoorraad van de budgetbeheer terechtkomt in de werkvoorraad van de schuldhelpverleningsconsulent of omgekeerd.
39	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL26	Indien de werkvoorraad het aantal dossiers is waar een medewerker behandelaar van is, is het mogelijk de werklust (voorraad) over te dragen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord, aangenomen dat het ook mogelijk is om een gedeelte van de dossiers, waarvan een bepaalde medewerker op moment X behandelaar is, over te dragen aan één of meerdere andere medewerkers. NB: Overigens omvat een werkvoorraad meer dan enkel de dossiers, het gaat ook om de taken/acties die verricht moeten worden teneinde de verschillende dossiers af te kunnen handelen. Hoe dan ook, overdraagbaarheid op dossierniveau volstaat.
40	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL27	Als een klantdossier op naam van iemand anders wordt gezet, krijgt de medewerker geen specifieke melding. Wel is in zijn/haar widget te zien dat er een klant bij "mijn klanten" is bijgekomen. Is dit voor u voldoende?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
41	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL31	Het is (nog) niet mogelijk om digitaal te ondertekenen in onze applicatie. Een koppeling met Stiply staat momenteel wel op de roadmap en verwachten wij voor 30-6-2024 gereed te hebben. Documenten die via het klantportaal naar onze applicatie worden gezet worden wel automatisch opgeslagen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord, aangenomen dat de functionaliteit in kwestie (het automatisch opslaan, van digitaal ondertekende documenten) ten minste gelijktijdig met de mogelijkheid om digitaal te ondertekenen beschikbaar is.
42	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL34 en AL35	Voordat we hier een ja op kunnen beantwoorden zouden wij graag een nadere toelichting willen m.b.t. de termijnen en doorlooptijden van de Awb en Wgs	Wat betreft de Wgs verwijst Aanbestedende dienst primair naar de concrete termijnen/doorlooptijden genoemd in art. 4 lid 1 en 2 en art. 4a lid 3 van deze wet. (Incl. evt. toekomstige wijzigingen daarvan en aanvullingen daarop, vervangende bepalingen, etc.) De Awb is in dit geval beduidend minder relevant. Daarom heeft Aanbestedende dienst besloten om de uitdrukkelijke verwijzingen naar de Awb, in deze artikelen, te verwijderen. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
43	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL40	Wat wordt bedoeld met 'formulieren en documenten klaargezet'? Formulieren en documenten kunnen klaargezet worden voor een specifieke klant. Is dit voor u voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende.
44	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL41	Het is niet mogelijk om dit in te stellen voor het klantportaal. Er kunnen berichten met bijlagen (documenten) worden gestuurd. Deze kan de klant natuurlijk allemaal zien. Is dit voldoende?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan AL41 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst maakt van AL41 een wens in plaats van een eis. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
45	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL42	Alleen documenten die aan de klant zijn gestuurd, zijn zichtbaar in het klantportaal. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan AL42 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst maakt van AL42 een wens in plaats van een eis. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
46	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL49	In onze applicatie is dit niet mogelijk. Bij ons eigen klantportaal is dit deels wel mogelijk. Kleuren en logo's zijn hierbij aan te passen, maar voor de rest is het generiek. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan AL49 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst maakt van AL49 een wens in plaats van een eis. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
47	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL59	Indien u met 'zoeken in betaalgegevens' het zoeken op IBAN bedoeld, dan is dat mogelijk. Graag een uitgebreidere toelichting?	Deze eis heeft primair tot doel dat in een overzicht van bij- en afschrijvingen dan wel een betaalbestand gezocht kan worden op specifieke kenmerken van met name schuldeisers / personen c.q. organisaties aan wie t.b.v. schuldeisers wordt betaald. Hoewel Aanbestedende dienst het op prijs zou stellen als, naast het IBAN, ook gezocht zou kunnen worden op andere specifieke kenmerken (zoals factuurnummers, dossiernummers, etc.), is Aanbestedende dienst bereid om het (enkel kunnen) zoeken op IBAN als ondergrens te accepteren. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
48	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL68	Het is mogelijk om brieven per mail te versturen, maar hier zit altijd een brief bijgevoegd. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
49	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, AL71	Uiterlijk 30-06-2024 zal er een koppeling met Stiply gerealiseerd zijn. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
50	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, SR5	Een schuldregeling kan inderdaad pas aanvangen nadat de klant de overeenkomst heeft getekend; de datum van ondertekening moet hiertoe worden ingevoerd. Is dit voor nu voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
51	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, SR8	Wsnp verzoeken kunnen inderdaad vanuit de applicatie gemaakt en geëxporteerd worden, maar vereiste bijlagen (m.u.v. de verklaring) dienen door de organisatie zelf te worden toegevoegd. Is dit voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende.
52	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, BB6	Een nieuw verzoek van de klant is niet zichtbaar bij de reservering zelf, omdat dit over het algemeen direct verwerkt wordt, maar apart; is dit voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
53	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, BB9	Bij een reservering kan worden aangegeven of deze periodiek moeten worden uitbetaald en wanneer er gebruik van is gemaakt en wat het resterende saldo is. Is dit voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
54	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, BB12	Bij het bereiken van een maximumbedrag wordt de regel grijs in het budgetplan. Hier komt geen separaat signaal of melding van binnen. Is dit voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
55	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, BB17	Het is mogelijk om incasso-opdrachten te maken, maar je kunt niet specifiek zeggen tegen de belastingdienst dat je wilt incasseren voor die klant. Is dit voldoende?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan BB17 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst maakt van BB17 een wens in plaats van een eis. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
56	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, KP2	Graag een uitgebreidere toelichting? Wij begrijpen de strekking niet van maandelijkse kosten? Wordt hiermee het totaalbedrag Budgetbeheer bedoeld?	Aanbestedende dienst bedoelt hiermee de maandelijkse kosten van de klant zelf (zoals de vaste lasten); en dus niet bijv. de beperkte kosten die klant verschuldigd is aan Aanbestedende dienst i.v.m. de door hem ontvangen dienstverlening.
57	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, KP3	In ons klantportaal kan de klant zien welke producten / modules (of vormen daarvan) op hem van toepassing zijn of waren en wat daarvan de (voortgangs)status is. Ook kan de klant zien wat zijn doelen en (uit te voeren) acties/taken zijn. De daarop gegeven feedback, de daarop betrekking hebbende evaluaties en de (voortgangs)status daarvan zijn niet mogelijk om in te zien. Is dit voldoende?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan KP3 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst deelt KP3 in tweeën; 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.
58	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, KP4	Klantopdrachten zijn in te zien op het klantportaal en kunnen door de klant uitgevoerd worden. Het daadwerkelijk gereed melden doet de medewerker bij de controle van de klantopdracht. Is dit voldoende?	Aanbestedende dienst kan dit op basis van de thans beschikbare informatie niet beoordelen. Indien voor de medewerker duidelijk is welke acties/taken en evt. onderliggende subtaken door de klant volledig zijn uitgevoerd (in tegenstelling tot gedeeltelijk of slechts in conceptvorm), dan is dit voor Aanbestedende dienst voldoende.
59	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, KP11	De partner van een klant kan met een eigen account zich aanmelden bij het klantportaal en daar de producten zien waarin hij/zij is opgenomen. Is dat voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
60	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, FB3	In onze applicatie is het mogelijk een workflow (een proces) op zo een manier in te richten dat bij het afronden van een taak door de gebruiker een volgende taak start. In ons klantportaal is dit niet mogelijk. Is dit voldoende?	Aanbestedende dienst kan dit op basis van de thans beschikbare informatie niet beoordelen. Betekent "In ons klantportaal is dit niet mogelijk" bijvoorbeeld dat: - in het klantportaal nooit een taak start n.a.v. het afronden van een andere c.q. eerdere taak? - of dat dit wel gebeurt, maar uitsluitend zoals dit voorgeprogrammeerd is (en dit dus nadien in beginsel niet aanpasbaar is)? - of dat dit uitsluitend door medewerkers van de vraagsteller kan worden gedaan?
61	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, FB4	Procesflows zijn zelf te definiëren, echter de triggers, anders dan een voorgaande processtap, zijn niet zelf te definiëren. Ook is het niet mogelijk rol afhankelijke invoervelden op te nemen of formulieren met alle data-elementen die aanwezig zijn. Is dit akkoord?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan FB4 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst deelt FB4 in tweeën; 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.
62	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, FB5	Als een workflow wordt aangepast, bijv. een extra stap ertussen, dan veranderen de lopende workflows ook. Er is geen keuze om de oude workflow van toepassing te laten. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
63	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, FB7	Een automatische digitale handtekening is (nog) niet mogelijk. Via IncludeTekst zou het eventueel wel mogelijk zijn. Is dit voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
64	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, FB12	Het is in de applicatie niet overal mogelijk om op basis van workflows in elke processtap te werken. Op verschillende plekken kan dit wel maar niet overal. Is dit voldoende?	Aanbestedende dienst kan dit op basis van de thans beschikbare informatie niet beoordelen. In algemene zin is Aanbestedende dienst bereid om te accepteren dat niet in elke processtap met workflows gewerkt kan worden; e.e.a. is (onder meer) afhankelijk van de aard, omvang en het belang van de processtap. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
65	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, FB14	Het is niet mogelijk om in een workflow accorderingstappen toe te voegen voor verschillende rollen. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan FB14 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst maakt van FB14 een wens in plaats van een eis. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
66	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, MD10	Van diverse producten zijn doorlooptijden op te halen middels een rapportage. Responsetijden zijn niet op te halen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
67	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, MD12 en Bijlage 8 – Relevante informatie m.b.t. SHV – produceerbaar uit de Applicatie	Divosa wel, maar NVVK niet. Ook de doorlooptijden niet. Momenteel zitten we op de uitwerking DDAS te wachten. Is dit akkoord?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan MD12 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst verplaatst het kopje “NVVK”, en al de informatie (KPI's, kerncijfers, etc.) die daaronder valt, van Deel 1 naar Deel 2 van Bijlage 8. Aanbestedende dienst neemt verder aan dat de zin “ Ook de doorlooptijden niet.” enkel verwijst naar het NVVK gedeelte. NB: Bovendien is het ook toegestaan dat doorlooptijden middels invulvelden (die door medewerkers handmatig gevuld worden) en/of m.b.v. een managementrapportagetool (die toegang heeft tot de data in de applicatie) berekend worden. Zie Herziene documentatie - Bijlage 8 – Relevante informatie m.b.t. SHV – produceerbaar uit de Applicatie.
68	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, MD14	Het is mogelijk om in de managementinformatie vergelijkingen te maken tussen jaren. Bij diverse rapportages kan daarnaast voor een specifieke periode gekozen worden (bijvoorbeeld een dag of een week of een maand). Is dit voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
69	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, FA7	Bankkosten zijn niet standaard in onze applicatie en is derhalve geen apart gegeven, dus geen aparte grootboekrekening. Is dit akkoord?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan FA7 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst maakt van FA7 een wens in plaats van een eis. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
70	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF2	Wij kunnen de applicatie gehost aanbieden. Het omzetten naar SaaS zal uiterlijk 1-1- 2028 voltooid zijn. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord, aangenomen dat de applicatie gehost aangeboden wordt en er derhalve geen sprake is van een volledige on premise oplossing. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
71	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF2	Wij kunnen de applicatie desgewenst gehost aanbieden. Het omzetten naar SaaS zal uiterlijk 1-1- 2028 voltooid zijn. Gaat u er ook mee akkoord dat wij tot 1-1-2028 on premise aanbieden, waarna de applicatie daarna omgezet wordt naar Saas?	Zie het antwoord op vraag nr. 70.
72	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF3 en Bijlage 10 – Relevante informatie m.b.t. SHV – Kader bij opstellen SLA	De gewenste beschikbaarheid, met uitzondering van updates, zijn haalbaar. RPO en RTO tijden van 15 minuten tot 1 uur zijn niet haalbaar. De helpdeks is dagelijks beschikbaar van 8.30 tot 17.00 uur. De benoemde eisen op pagina 2 van bijlage 10 kunnen pas beoordeeld worden wanneer de SaaS applicatie gereed is. Graag zien wij een tegenvoorstel?	Zie Herziene documentatie - Bijlage 10 – Relevante informatie m.b.t. SHV – Kader bij opstellen SLA. Overigens, Aanbestedende dienst kan de een-na-laatste zin in deze vraag niet goed volgen. Welke van de op pagina 2 van Bijlage 10 genoemde onderdelen betreft dit precies en waarom zou het niet mogelijk zijn om in het geval van een hybride oplossing aan deze onderdelen te (kunnen) voldoen?

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
73	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF4	Graag een uitgebreidere toelichting, voordat we hiermee akkoord kunnen gaan?	Deze eis heeft primair tot doel dat de geleverde applicatie het mogelijk maakt c.q. Aanbestedende dienst in staat stelt om aan de vigerende wet- en regelgeving te kunnen voldoen. En in het verlengde daarvan: dat de applicatie derhalve geen eigenschappen bezit die dit onmogelijk maken (tenzij deze eigenschappen, bijv. middels een update, zodanig gewijzigd kunnen worden dat deze onmogelijkheid op korte termijn wordt opgeheven).
74	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF9	Graag een uitgebreidere toelichting. Wat wordt bedoeld met organisatiestructuur? Medewerkers?	Aanbestedende dienst heeft het woord "organisatiestructuur" uit NF9 verwijderd. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
75	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF12	Graag een uitgebreidere toelichting. Terugzetten van een vorige versie van een configuratie?	Deze eis dient in het volgende kader gelezen te worden: dat oude data cf. de geldige wet- en regelgeving bewaard moet (kunnen) worden en dat het in dit verband mogelijk moet (kunnen) zijn om oude data, die nog bewaard moet worden, terug te zetten (bijv. als er een fout gemaakt is); en dat er een back-up procedure is die dit mogelijk maakt.
76	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF19	U geeft aan dat het gebruik van remote display en/of digitale workspace software om de externe applicatie te benaderen niet is toegestaan. Maar wat is dan wel toegestaan?	Remote display en/of digitale workspace software zijn niet toegestaan om de externe applicatie rechtstreeks te benaderen; via RDS is dit wel toegestaan. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
77	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF31	Als een medewerker van WIL op zijn persoonlijke systeem zaken download, zijn wij daar niet verantwoordelijk voor. De server(s) waar zaken draaien is uiteraard een ander verhaal, maar ook hier geldt dat wij het gedrag van medewerkers van WIL niet in de hand hebben. WIL blijft verantwoordelijk voor security van haar eigen omgeving en de handelingen van medewerkers niet Opdrachtnemer. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
78	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF37	Er is een module Single Sign-On, maar daar zit geen 2FA in. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord, aangenomen dat de applicatie niet rechtstreeks door medewerkers benaderd kan worden (maar, in het geval van Aanbestedende dienst, enkel via RDS). Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
79	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF43	Functioneel Beheerder is zelf een rol en kan zichzelf machtigen acties uit te voeren, maar dit is niet mogelijk namens een andere rol. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
80	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF57	Wat wordt precies verstaan onder 'de configuratie'? Graag ontvangen wij een uitgebreidere toelichting hierop.	In het kader van NF57 wordt daarmee de technische opzet van de acceptatieomgeving bedoeld.
81	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF63	Wat wordt verstaan onder een datalevering? Graag ontvangen wij een uitgebreidere toelichting hierop.	In het kader van NF63 worden daarmee de (data)records die in de applicatie zitten, op het moment dat deze aan Aanbestedende dienst wordt geleverd, bedoeld.
82	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF64	De release notes worden beschikbaar gesteld aan de functioneel beheerder. De release notes bevatten informatie over gewijzigde functionaliteit, maar bevatten geen wijzigingen op de data laag. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
83	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF67	Wij werken met een releasekalender, maar het is onmogelijk om 20 kalenderdagen voorafgaand van een geplande release een releasenote aan te leveren. Wanneer de updates van het systeem worden geïnstalleerd zijn vaste datums gedurende het jaar. Deze zijn dus ruim vooraf te bekijken. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
84	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF68	Een koppeling met StufZKN is mogelijk. Maar wat wordt exact bedoeld met volwaardig? En de realisatie hiervan moet apart in rekening worden gebracht? Graag een uitgebreidere toelichting.	Met de toevoeging 'volwaardig' heeft Aanbestedende dienst beoogd om duidelijk te maken dat het huidige zaaksysteem in ontwikkeling is en slechts een gedeelte van de processen omvat. Hetgeen inhoudt dat met de toevoeging 'volwaardig' een zaaksysteem bedoeld wordt dat in beginsel alle processen, in ieder geval in relatie tot de klanten van Aanbestedende dienst, omvat en derhalve is c.q. kan worden gekoppeld aan de daaraan gerelateerde applicaties. Bij de huidige stand van zaken is het niet mogelijk om de processen inzake schuldhulpverlening (incl. budgetbeheer) noch de daaraan gerelateerde applicatie, onder te brengen bij c.q. te koppelen aan het zaaksysteem. Het is niet ondenkbaar dat het nog enkele jaren duurt voordat dit wel het geval is. Gegeven de hierboven geschetste situatie, vindt Aanbestedende dienst het niet opportuun om deze koppeling nu al aan te schaffen.
85	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF69	Kunt u aangeven wanneer deze DigiD-toepassingen gerealiseerd moeten zijn?	Deze eis heeft primair tot doel dat de applicatie de mogelijkheid bevat tot het gebruik van DigiD (voor ten minste de in deze eis genoemde toepassingen). Kortom, Aanbestedende dienst heeft geen concrete datum voor ogen waarop dit gerealiseerd moet zijn. Aanbestedende dienst staat er echter wel voor open om, met de winnende Inschrijver, de mogelijkheden ten aanzien van DigiD in relatie tot de applicatie te bespreken.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
86	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF75	De applicatie gaat vooralsnog in een externe omgeving draaien (gehost), het is dan niet mogelijk de applicatie te integreren met de Microsoft Infrastructuur van WIL. Kunt u deze eis laten vervallen?	Aanbestedende dienst begrijpt de vraag niet. Het is voor Aanbestedende dienst namelijk van belang om in/via de applicatie gebruik te kunnen maken van verschillende Microsoft producten (zoals Word en Outlook). Aanbestedende dienst vraagt zich daarom af hoe hieraan voldaan kan worden zonder dat de applicatie geïntegreerd wordt met de Microsoft infrastructuur (althans het in dit geval relevante gedeelte daarvan).
87	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF81	Het is (nog) niet mogelijk om digitaal te ondertekenen in onze applicatie. Een koppeling met Stiply staat momenteel wel op de roadmap. Voldoet deze leverancier?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
88	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF86	Wat wordt bedoeld met bestandsoverdracht? Versturen van bestanden via het klantportaal gaat via 2way SSL. Graag een uitgebreidere toelichting.	In het kader van NF86 dient 'bestandsoverdracht' gelezen te worden in de context van security. Meer specifiek: als een bestand van het ene naar het andere systeem verplaatst wordt dan kan dit op basis van meerdere coderingen op een veilige manier plaatsvinden. Eén zo een codering is 2way SSL. 2way SSL is voor Aanbestedende dienst voldoende.
89	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF89	Het is onmogelijk voor ons om na elke update alle koppelingen te testen. WIL weet vooraf wanneer de updates in ACC worden doorgevoerd en kan deze koppelingen zelf testen. Is dit akkoord?	Dit is voor Aanbestedende dienst niet voldoende om aan NF89 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst maakt van NF89 een wens in plaats van een eis. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
90	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF90	Het is onmogelijk voor ons om na elke update alle koppelingen te testen. WIL weet vooraf wanneer de updates in ACC worden doorgevoerd en kan deze koppelingen zelf testen. Is dit akkoord?	Dit is voor Aanbestedende dienst niet voldoende om aan NF90 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst maakt van NF90 een wens in plaats van een eis. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
91	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF96	Bij succesvolle verwerking worden berichten niet altijd opgeslagen. Maar bij een niet-succesvolle verwerking blijft het bericht staan, zodat het opnieuw verstuurd kan worden. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
92	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF97	Sommige fouten kan een functioneel beheerder niet oplossen. Daar is een technisch beheerder dan wel een consultant of ontwikkelaar van ons voor nodig (als het een fout in de code/database betreft). Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
93	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF109	Dit is allerminst realistisch. De implementatie moet binnen 3 maanden en dit betreft heel veel extra werk wat niet haalbaar is. Graag zien wij een tegenvoorstel?	Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
94	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF110	Dit is allerm minst realistisch. De implementatie moet binnen 3 maanden en dit betreft heel veel extra werk wat niet haalbaar is. Graag zien wij een tegenvoorstel?	Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
95	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF111	Voordat wij hier akkoord mee gaan, zouden wij graag willen weten wat de gevolgen zouden kunnen zijn? Wordt er verwacht dat wij alles moeten wijzigen wanneer wij niet aan de richtlijnen voldoen?	Ten aanzien van NF111 verwacht Aanbestedende dienst dat eventueel geconstateerde gebreken, althans de high priorities, worden hersteld.
96	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF112	Onze applicatie kan gegevens archiveren en vernietigen op basis van een schoningsactie, is dit voldoende of moet dit echt op aangeven van het zaaksysteem?	De applicatie inzake SHV kan voorlopig niet aan het in ontwikkeling zijnde zaaksysteem worden gekoppeld; zie voor meer informatie betreffende het zaaksysteem het antwoord op vraag nr. 84. Dit betekent dat voorlopig enkel gebruik zal worden gemaakt van de archieffunctie van de applicatie zelf. Aanbestedende dienst begrijpt dat zo een archieffunctie, gegeven de aard van een SHV applicatie, onvermijdelijk beperkter zal zijn dan de archieffunctie van een zaaksysteem. Desalniettemin dient de archieffunctie van de applicatie wel bepaalde functionaliteiten te bezitten, te weten: - in de applicatie moet een selectie kunnen worden gemaakt, - o.b.v. een bepaald resultaat (in ieder geval afgeronde zaken of werkprocessen en afgebroken zaken of werkprocessen), - op basis waarvan een vernietigingslijst dan wel een advies daartoe kan worden gemaakt c.q. gegeven, - de vernietiging kan op zich handmatig plaatsvinden, zij het dat meerdere zaken of werkprocessen ten aanzien van meerdere klanten, bijvoorbeeld door het aanvinken/selecteren van bepaalde zaken of werkprocessen dan wel alle zaken of werkprocessen n.a.v. een bepaalde selectie of zoekopdracht, gelijktijdig kunnen worden vernietigd, - de aldus vernietigde zaken of werkprocessen permanent zijn vernietigd; - bovendien moeten reeds ingestelde bewaartermijnen aangepast kunnen worden (evt. door het instellen van een nieuwe bewaartermijn welke boven de oude prevaleert). Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
97	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF114	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. Er kan een advies gemaakt worden alvorens de daadwerkelijke schoningsactie uit te laten voeren. Is dit voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende, aangenomen dat hiermee aan alle criteria genoemd in het antwoord op vraag nr. 96 kan worden voldaan. NB: Aanbestedende dienst gaat er daarbij vanuit dat een "product" beschouwd kan worden als een zaak of werkproces dan wel een duidelijk afgebakend deel daarvan.
98	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF115	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 geen 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?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord, aangenomen dat daarmee aan alle criteria genoemd in het antwoord op vraag nr. 96 kan worden voldaan. Aanbestedende dienst heeft de inhoud van NF115 grotendeels verwijderd c.q. aangepast. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
99	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF116	Bij schoning worden klanten verwijderd. Deze worden verwijderd mits de klant geen producten meer heeft. Die producten kunnen ook worden geschoond. Is dit voldoende?	Dit is voor aanbestedende dienst voldoende.
100	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF120	Onze applicatie kent geen volwaardig archiefsysteem; wij gaan er vanuit dat het te gebruiken zaakstelsel hierin wel voorziet. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst verwijdert NF120 uit het Programma van Eisen en Wensen. Zie verder het antwoord op vraag nr. 96. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
101	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF121	Graag een uitgebreidere toelichting? Wij begrijpen de strekking niet.	Aanbestedende dienst verwijdert NF121 uit het Programma van Eisen en Wensen. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
102	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF122	Zie voorgaande opmerking. Graag een uitgebreidere toelichting hieromtrent.	Aanbestedende dienst verwijdert NF122 uit het Programma van Eisen en Wensen. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
103	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF123	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. Voor het overige kent onze applicatie geen volwaardig archiefsysteem, maar gaan wij er vanuit dat het te gebruiken zaakstelsel hierin wel voorziet. Is dit akkoord?	Dit is voor aanbestedende dienst niet voldoende om aan NF123 te kunnen voldoen. Aanbestedende dienst maakt van NF123 een wens in plaats van een eis. Zie verder het antwoord op vraag nr. 96. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
104	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF124	Onze applicatie kent geen volwaardig archiefsysteem; wij gaan er vanuit dat het te gebruiken zaaksysteem hierin wel voorziet. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst verwijdt NF124 uit het Programma van Eisen en Wensen. Zie verder het antwoord op vraag nr. 96. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
105	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF125	Onze applicatie kent geen volwaardig archiefsysteem; wij gaan er vanuit dat het te gebruiken zaaksysteem hierin wel voorziet. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst verwijdt NF125 uit het Programma van Eisen en Wensen. Zie verder het antwoord op vraag nr. 96. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
106	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF126	Onze applicatie kent geen volwaardig archiefsysteem; wij gaan er vanuit dat het te gebruiken zaaksysteem hierin wel voorziet. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst heeft de inhoud van NF115 in belangrijke mate verwijderd c.q. aangepast. Zie verder het antwoord op vraag nr. 96. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
107	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF127	Onze applicatie kent geen volwaardig archiefsysteem; wij gaan er vanuit dat het te gebruiken zaaksysteem hierin wel voorziet. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst verwijdt NF127 uit het Programma van Eisen en Wensen. Zie verder het antwoord op vraag nr. 96. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
108	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF128	Dit geldt alleen voor SaaS toch? Wij bieden initieel on premise of een gehoste variant aan.	NF128 geldt inderdaad alleen voor SaaS oplossingen.
109	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF129	Wij zijn ISO-27001 gecertificeerd en gaan ervanuit dat WIL zelf de rollen van zijn/haar medewerkers goed inricht. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
110	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF130	Met uitzondering van hetgeen opgenomen in de Verwerkersovereenkomst ('als wij daartoe verplicht zijn'). Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst neemt aan dat de vraagsteller verwijst naar art. 3.1 van de Verwerkersovereenkomst (in het bijzonder het volgende gedeelte: "tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht") Aanbestedende dienst is hiermee akkoord, uitgaande van de juistheid van voornoemde aannamen.
111	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF131	Wij gaan hiermee akkoord, maar wijzen u erop dat dit in tegenspraak is met de toegevoegde Verwerkersovereenkomst.	NF131 is in zoverre in tegenspraak met de Verwerkersovereenkomst dat alleen artikel 45 van de AVG hierin is verwerkt; en niet tevens artikel 46. Aanbestedende dienst heeft deze omissie gecorrigeerd. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.
112	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF134	Wij voeren jaarlijks pentesten uit maar leveren daarvan niet de rapportage. Is dit voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
113	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF138	Met de in te richten autorisatie is o.i. dit een eis voor WIL zelf en niet voor leverancier; bent u het hiermee eens?	Aanbestedende dienst is het hiermee eens, ervan uitgaande dat de applicatie de mogelijkheden biedt aan Aanbestedende dienst om de autorisaties zo in te richten c.q. in te vullen dat bovenmatig of onrechtmatig zoeken effectief kan worden voorkomen.
114	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF146	Indien wij, conform eis NV144, een inkijklicentie aanbieden, is de data vrij en dagelijks toegankelijk. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst is hier niet zonder meer akkoord mee. NF144 gaat er immers vanuit dat er een inkijklicentie geleverd kan worden op het moment dat de Overeenkomst wordt beëindigd. De in NF144 bedoelde inkijklicentie heeft dus niet betrekking op de periode dat er sprake is van een lopende overeenkomst. Het ligt voor de hand dat een inkijklicentie extra kosten met zich meebrengt, in ieder geval vanaf het moment dat de Overeenkomst beëindigd is maar waarschijnlijk ook eerder al. Aanbestedende dienst is van mening dat het, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, enkel en alleen afnemen van (en dus waarschijnlijk: betalen voor) een inkijklicentie om zo een vrij basale functionaliteit te realiseren buitenproportioneel is.
115	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF148	Onze applicatie kan csv format exporteren en dit kan in Excel worden ingelezen. Is dit voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
116	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF149	Mag een dergelijk ondersteuningsverzoek apart in rekening worden gebracht bij WIL?	Aanbestedende dienst kan hier geen algemeen antwoord op geven, omdat dit afhankelijk is van de omstandigheden van het geval. Het is in dit verband belangrijk om te benadrukken dat het de bedoeling is dat Aanbestedende dienst 'het samenstellen van gegevensleveringen aan andere organisaties' in beginsel volledig zelfstandig verricht. En dat de specifieke medewerker(s) die dit uitgaan voeren hier tijdens de implementatiefase (i.h.b. vanwege de ontvangen training/opleiding en het meehelpen/meekijken met het e.e.a.) voldoende bekwaam in worden. Het hangt dus van een aantal factoren af, zoals de benodigde tijd om de vraag te beantwoorden c.q. aan het verzoek te voldoen, de complexiteit van de vraag c.q. het verzoek (en dus de benodigde deskundigheid), de frequentie van de vragen/verzoeken, of het bijv. eenvoudig door de helpdesk of tijdens een regulier overleg kan worden opgelost, etc. Kortom, Aanbestedende dienst sluit niet bij voorbaat uit dat dergelijke ondersteuningsverzoeken apart in rekening gebracht kunnen worden. Wel verlangt Aanbestedende dienst dat vooraf duidelijk (en gemotiveerd) wordt aangegeven dat dit het geval is of kan zijn (waarbij, in het laatste geval, dan tevens de voorwaarden worden vermeld).
117	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, NF150	Van welke geleverde data wilt u een beschrijving? De eis is niet duidelijk.	Zie het antwoord op vraag nr. 81.
118	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, CO2	Zie eerdere vragen/opmerkingen aangaande de concept overeenkomst. Daarin geven wij aan waarmee wij niet akkoord gaan.	Aanbestedende dienst verwijst naar de eerdere antwoorden op de vragen/opmerkingen inzake de Concept Overeenkomst
119	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, CO5	Zie eerdere vragen/opmerkingen aangaande de GIBIT. Daarin geven wij aan waarmee wij niet akkoord gaan.	Aanbestedende dienst verwijst naar de eerdere antwoorden op de vragen/opmerkingen inzake de GIBIT 2020.
120	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, CO9 en en Bijlage 10 – Social return	Een gebruikelijker percentage SROI is 2% van de totale opdrachtsom. Gaan jullie hiermee akkoord?	Aanbestede dienst is hier grotendeels mee akkoord. Aanbestedende dienst is bereid om het percentage SROI te verlagen van 5% van de totale opdrachtsom naar 3%. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen en Bijlage 10 – Social return
121	Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen, CO11	Zie eerdere vragen/opmerkingen aangaande de Concept Overeenkomst. Daarin geven wij aan per jaar te factureren. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag nr. 15. Zie Herziene documentatie - Bijlage 2 – Programma van Eisen en Wensen
122	Conversie	Conversie van de huidige omgeving naar de aangeboden Applicatie. Van welke applicatie maken jullie momenteel gebruik?	Aanbestedende dienst maakt thans gebruik van de applicatie Key2SHV van Centric.

Nr.	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
123	Sluitingsdatum stellen vragen tweede vragenronde	N.v.t. (Uit eigen beweging.)	Aanbestedende dienst verschuift de sluitingsdatum voor het stellen van vragen in het kader van de tweede vragenronde van maandag 5 december 2022 naar woensdag 7 december 2022.