

Aanbesteding Burgerzaken applicatie gemeente Middelburg en gemeente Vlissingen
Aanbestedende Dienst: Gemeente Vlissingen
Referentie:

Omschrijving:

Burgerzaken applicatie voor gemeente Middelburg en gemeente Vlissingen. Het doel van de aanbesteding is één gezamenlijke leverancier voor beide gemeenten.

De overeenkomst heeft een loopt van 4 jaar met een verlengoptie van 2x 3 jaar. Totale looptijd is maximaal 10 jaar.

Toelichting:

2e Nota van Inlichtingen

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Bijlage 11 alinea 3

1

Vraag

Opdrachtgevers eisen (4.1.4) een on-premise oplossing die draait op een vormgegeven infrastructuur van de I&A Samenwerking Middelburg-Vlissingen. In Bijlage 11 (alinea 3, laatste zin) staat dat, indien de situatie er naar vraagt, er nader onderzoek deel uitmaakt van een marktverkenning.

Antwoord

Vrijgegeven: 10-01-2020

Een verzoek om een gesprek te voeren over onze eis uit bijlage 11, alinea 3, laatste zin ('Indien een situatie daar om vraagt, zal dit nadere onderzoek deel uitmaken van een marktverkenning of selectieprocedure.') kunnen we nu nog niet inwilligen. Een gesprek over technische eisen zou één leverancier mogelijk een voordeel geven ten opzichte van andere leveranciers en is daardoor procedureel niet toegestaan.

De karakterisering is ons inziens uitgebreid genoeg om daarop te kunnen offeren. Met gerichte vragen kunnen we eventuele onduidelijkheden erin met antwoorden daarop verder verduidelijken.

In de fase van de voorlopige gunning is het eventueel mogelijk om de technische geschiktheid in de vorm van een technische site survey te verifiëren. Voordat definitief gegund wordt kan desgewenst zo de technische geschiktheid van de applicatie worden verkend. Hier blijft het recht voorbehouden om bij te verwachten grote technische uitdagingen alsnog van levering af te zien. Eventuele te constateren onverenigbare technische zaken worden ná definitieve gunning opgelost door de leverancier.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft On-premise is dat een eis of voorkeur

2

Vraag

In het Europees Aanbestedingsdocument Burgerzaken Applicatie, paragraaf 4.1.4 Technische Eisen, geeft u aan dat er een on-premise software-oplossing wordt gevraagd die draait op een gezamenlijk vormgegeven infrastructuur van de I&A Middelburg-Vlissingen. U verwijst daarin naar bijlage 11 voor de karakterisering van de ICT-infrastructuur. In die karakterisering benoemd u in de eerste alinea, laatste zin, dat on-premise installatie uw voorkeur heeft.

wat verstaat u exact onder 'on-premise'. De reden dat we hiernaar vragen is dat u nu ook al enkele applicaties gebruikt die vanuit de cloud en/of hosting omgevingen worden aangeboden (iSamenleving en Civision Samenlevingszaken als voorbeeld). Wij zijn benieuwd of wij van een vergelijkbare situatie zoals het sociale domein kunnen uitgaan. Graag hierop uw antwoord.

Tevens willen we graag van u weten of on-premise een eis is of uw voorkeur is, zoals u in de bijlage 11 heeft aangegeven.

Antwoord

Vrijgegeven: 14-01-2020

In 4.1.4 van het aanbestedingsdocument is aangegeven dat er een 'on-premise' oplossing wordt gevraagd. Dat is niet een oplossing zoals in het sociale domein wordt geboden met iSamenleving en Civision Samenlevingszaken. Deze variant is niet de voorkeursvariant. Alleen in zeer specifieke gevallen wordt afgeweken van het beleid om zelf te hosten binnen de gezamenlijke infrastructuur van het eigen twin-data center."

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 27.7 Meldplicht beveiligingsincidenten

3

Vraag

De verwijzing naar de boetebepaling zou moeten vervallen, die bepaling ziet immers niet op verwerking van persoonsgegevens maar op een overtreding van de geheimhoudingsbepaling. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Niet vervallen. Er staat slechts 'van overeenkomstige toepassing'.

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 27.4 Meldplicht beveiligingsincidenten

4

Vraag

Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijs levert, nl dat het haar niet is toe te rekenen. Inschrijver verzoekt u daarom de negatieve bewijslast te laten vervallen zodat kosten voor rekening van opdrachtgever zijn tenzij opdrachtgever bewijst dat de inbreuk aan opdrachtnemer is toe te rekenen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Niet akkoord

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 22.9 Overdracht ICT Prestatie

5

Vraag

Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen (gebruiksrechten terzake van) programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers)? Immers die derden staan een dergelijke overdracht wellicht niet toe.

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Akkoord.

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 22.6 Beperkte voorzetting van ICT Prestatie

6

Vraag

Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Niet akkoord, GIBIT is leidend.

Nr:

Categorie Contract**Betreft** Bijlage 6 GIBIT, art. 20.14 Gevolgen van beëindiging

7

Vraag

Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Het artikel wordt niet aangepast. Dit is ook gewoon wettelijk geregeld in het Burgerlijk Wetboek.

Nr:

Categorie Contract**Betreft** Bijlage 6 GIBIT, art. 20.12 Ontbinding

8

Vraag

Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Niet akkoord.

Nr:

Categorie Contract**Betreft** Bijlage 6 GIBIT, art. 20.10 Ontbinding

9

Vraag

Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten? Opdrachtnemer ziet deellovereenkomsten namelijk als één geheel van de ICT prestatie.

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Nee, er is hier bewust gekozen voor het volgen van de GIBIT. Hier wordt ook naar verwezen in art. 3.8 van de concept overeenkomst.

Nr:

Categorie Contract**Betreft** Bijlage 6 GIBIT, art. 17.5 Intellectuele eigendom

10

Vraag

Is de interpretatie van inschrijver juist dat dit artikellid uitsluitend ziet op maatwerksoftware dat in opdracht van de opdrachtgever - tegen betaling - wordt ontwikkeld, anders dan in het kader van onderhoudsverplichtingen en niet zijnde een Update of Upgrade, waarvan het IE expliciet wordt overgedragen bij overeenkomst?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

De veronderstelling is juist.

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 17.3 Intellectuele eigendom

11

Vraag

1) Inschrijver verzoekt u in art. 17.3 te bepalen dat het Gebruiksrecht dat wordt verleend, behoudens andersluidende afspraken, niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zal zijn. Toelichting: overdraagbare en/of exclusieve en/of sublicentieerbare licenties zijn in de regel (veel) duurder dan licenties die niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zijn. Dit terwijl een ruimere licentie ook niet altijd nodig is voor het doel waar de Overeenkomst voor wordt aangegaan. Ook zullen leveranciers niet bereid respectievelijk bij machte zijn om dergelijke licenties te verlenen op hun standaardsoftware of op software van derden. Gebruikelijk is derhalve dat de licentie bij gebreke van andersluidende afspraken beperkt zal zijn zoals hierbij is voorgesteld door leverancier. Bent u hiertoe bereid?

2) Verveelvoudigen en/of openbaarmakingen zijn meestal niet noodzakelijk en in dit artikel wordt niet duidelijk wanneer dit wel het geval mocht zijn. De laatste zin dient derhalve te vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

1) Nee, GIBIT is leidend

2) Nee, GIBIT is leidend

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 14.2 Verzekering

12

Vraag

Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren:

Bedrijfsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per aanspraak en EUR 2.500.000,-- per jaar.

Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per aanspraak en per jaar.

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Akkoord

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 17.4 Intellectuele eigendom

13

Vraag

Zie 12.3. Bent u met het oog op die toelichting bereid om dit artikellid niet van toepassing verklaren?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

niet akkoord

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 13.5 Aansprakelijkheid

14

Vraag

Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Bent u hiertoe bereid?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Het in de vraag genoemde is als zodanig niet geregeld in artikel 13.5 GIBIT. Wordt niet aangepast.

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 13 Aansprakelijkheid

15

Vraag

De in artikel 13 opgenomen regeling betekent voor de leverancier een gedurende de looptijd van de opdracht onbeperkte aansprakelijkheid met zich mee. De aansprakelijkheid van leverancier is immers slechts beperkt per schadeveroorzakende gebeurtenis en niet met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd kunnen voordoen. Daarnaast is in artikel 13.3 en 13.4 (o.a.) bepaald, dat de aansprakelijkheid voor respectievelijk IE claims en boetes - ook per gebeurtenis - onbeperkt zal zijn. Bovendien zijn verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen niet (expliciet) onder de aansprakelijkheidschap gebracht. Het accepteren van onbeperkte aansprakelijkheid zoals hiervoor omschreven is voor veel leveranciers een niet te overzien risico dat potentieel de continuïteit van de bedrijfsvoering op het spel zet. Dit schrikt leveranciers af. Een evenwichtige en proportionele beperking van de schade is daarom mede in het belang van de aanbestedende dienst omdat zij bij een niet adequate beperking van de schade ofwel minder inschrijvingen zal ontvangen ofwel de leverancier zijn risico inprijst, zodat er (onnodig) veel betaald moet worden voor de dienstverlening, met gemeenschapsgeld. Het opnemen van verschillende caps die mede zien op vrijwaringen en boetes leidt tot een evenwichtige en proportionele beperking van de schade terwijl de hoogte van de caps waarborgt dat de aanbestedende dienst een fors deel van haar (eigen, directe) schade zal kunnen afwentelen op opdrachtnemer.

Om bovenstaande redenen verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel op navolgende wijze aan te passen:

a) S.v.p. alle in artikel 13 opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen van toepassing verklaren op zowel iedere aansprakelijkheid uit hoofde van enig tekortschieten in de nakoming van contractuele verplichtingen door leverancier, als op iedere aansprakelijkheid uit hoofde van onrechtmatige daad. Daarnaast verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst, om te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.

b) S.v.p. indirecte en gevolgschade uitsluiten en definiëren als: alle niet in de lijst van 13.2 genoemde (soorten van) schade, zodat er een gesloten systeem ontstaat en partijen met zekerheid kunnen vaststellen voor welke schade er aansprakelijkheid kan bestaan en voor welke schade niet.

c) In 13.2 sub v) t/m viii) laten vervallen omdat dit geheel of gedeeltelijk indirecte schade betreft. Het is in de markt gebruikelijk dat er voor indirecte schade geen aansprakelijkheid bestaat.

d) Verschillende caps opnemen van: per schadeveroorzakende gebeurtenis een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal ontvangen bedragen, tot een maximum van per jaar 0,5 maal de Vergoeding en van 1 maal de Vergoeding met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen, waarbij deze laatste cap op EUR 5 miljoen wordt gesteld indien de Vergoeding hoger is dan laatst genoemd bedrag. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt.

e) Artikel 13.3 sub iii) en de laatste zin van zowel artikel 13.4 als van artikel 13.5 dienen te vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd.

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

niet akkoord

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 12.3 Productmanagement

16

Vraag

Het begrip "aanvulling" dat voorkomt in dit artikel en in artikel 17.4 is niet gedefinieerd. Dit is in strijd met de in het aanbestedingsrecht geldende beginselen van transparantie en proportionaliteit, omdat dit ruimte biedt voor een veel te ruime, niet proportionele interpretatie van het begrip "aanvulling". Daarom verzoekt Inschrijver uw aanbestedende dienst om op dit punt duidelijkheid te verschaffen.

Interpreteert u dit artikel zo, dat uitbreidingen op bestaande Programmatuur (maatwerk) die in opdracht van de aanbestedende dienst of in opdracht van andere gemeenten - die ten opzichte van leverancier eveneens een beroep kunnen doen op de GIBIT - zijn ontwikkeld, bij de eerstvolgende release van de programmatuur ter beschikking moeten worden gesteld aan zowel de aanbestedende dienst als aan alle hiervoor genoemde gemeenten, indien en voorzover zij een beroep kunnen doen op een onderhoudsovereenkomst die in innovatief onderhoud (in de vorm van nieuwe releases) voorziet?

Indien uw antwoord hierop bevestigend is dan lijkt de enige reden hiervoor, dat gemeenten elkaar onderling een bepaald voordeel wensen te bezorgen, echter ten nadele van de leverancier. Immers, volgens bovenstaande interpretatie zou leverancier verplicht zijn om gratis (aanvullingen op) programmatuur te leveren aan andere gebruikers, die niets met onderhavige aanbesteding te maken hebben. Het bedingen van een leveringsverplichting aan derden die niets te maken hebben met de aanbesteding in kwestie is per definitie strijdig met het proportionaliteitsbeginsel. Bovendien moet dit worden beschouwd als een vorm van inkoop samenwerking die de daarvoor bestemde wettelijke regeling van artikel 2.11a e.v. van de Aanbestedingwet omzeilt. Tot slot zijn er ook praktische bezwaren. Voor inschrijver is namelijk volstrekt onduidelijk waarom maatwerk dat voor de ene gemeente is ontwikkeld ook geschikt zou zijn voor een willekeurige andere gemeente. Integendeel, het zou zelfs heel goed kunnen dat het (verplicht) doorvoeren van maatwerk in een volgende release zowel de operationele behoeften van die andere gemeenten als het release schedule dat met die andere gemeenten is afgesproken, volkomen doorkruist.

Bent u bereid om, gelet op de hiervoor genoemde juridische en praktische bezwaren, artikel 12.3 en 17.4 niet van toepassing te verklaren? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan aangeven wat de definitie van het begrip "aanvullingen" in de ogen van de aanbestedende dienst wel is? Kunt u in dat geval tevens toelichten hoe die definitie de bezwaren als genoemd in de vorige alinea wegneemt?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Niet akkoord. Zie 'wettelijke eisen' 4.1.2 in het Aanbestedingsdocument voor de bedoelde aanvullingen. Onderscheid tussen aanvullingen die voor alle klanten van toepassing worden, bv door een wetwijziging, en die alleen door maatwerk door opdrachtgever worden veroorzaakt.

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 10.2 Garanties

17

Vraag

Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijst levert, nl dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Niet akkoord.

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 10.1 aanhef - Garanties

18

Vraag

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

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Niet akkoord.

- Nr:**
- Categorie** Contract
- Betreft** Bijlage 6 GIBIT, art. 8.11 sub ii) Preventief en Innovatief Onderhoud
- 19
- Vraag**
- Achterlopen in versie kan aanzienlijke beveiligingsrisico's meebrengen en tot hoge kosten leiden daarom dient deze termijn zo kort mogelijk te worden gehouden. En aan opdrachtnemer is het "opzettelijk achterlopen" in versies uiteraard niet toerekenbaar. Daarom verzoekt Inschrijver u de genoemde termijn te verkorten naar 6 maanden. Binnen 6 maanden is het mogelijk om updates en upgrades afdoende te testen. Bent u hiertoe bereid?
- Van toepassing bij een cloud oplossing: U vraagt om een cloud applicatie. Het kenmerk van cloud is dat klanten alleen een dienst, in dit geval de terbeschikkingstelling van een <naam applicatie> afnemen. Er worden continue updates uitgevoerd aan de applicatie voor al onze klanten. Wij verzoeken u daarom dit artikel niet van toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 27-01-2020
- Niet akkoord.
- Nr:**
- Categorie** Contract
- Betreft** Bijlage 6 GIBIT, art. 8.9 sub i) Preventief en Innovatief Onderhoud
- 20
- Vraag**
- Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.9 te vervangen door: "In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 27-01-2020
- Niet akkoord.
- Nr:**
- Categorie** Contract
- Betreft** Bijlage 6 GIBIT, art. 7.8 Acceptatie
- 21
- Vraag**
- Als er wel een acceptatieprocedure is afgesproken maar Opdrachtgever deze (al dan niet bewust) overslaat om het geleverde meteen in gebruik te nemen voor operationele doeleinden, heeft acceptatie volgens dit artikel niet van rechtswege plaatsgevonden. Dat is onredelijk en een disproportionele bevoegdheid ten opzichte van de opdrachtnemer, aangezien: 1) acceptatie vaak een voorwaarde vormt voor het verschuldigd en/of opeisbaar worden van een (deel)vergoeding, zoals ook is bepaald in artikel 9.2 (sub i en iv) van de GIBIT; en 2) hem de risico's op ontbinding en aansprakelijkheid (zie artikel 7.4) voor onbepaalde duur boven het hoofd blijven hangen (zolang acceptatie niet heeft plaatsgevonden). Een dergelijke bevoegdheid tot ingebruikname zonder acceptatie is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid de zinsnede "indien er geen Acceptatieprocedure is afgesproken noch" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 27-01-2020
- Niet akkoord.
- Nr:**
- Categorie** Contract
- Betreft** Bijlage 6 GIBIT, art. 7.4 Acceptatie
- 22
- Vraag**

De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.4 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Niet akkoord.

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 5.4 Implementatie ICT Prestatie

23

Vraag

Artikel 5.4 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.4 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Niet akkoord.

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 4.2 Uitvoering van de overeenkomst

24

Vraag

Dit komt neer op een eenzijdige beëindigingsmogelijkheid naar willekeur. Immers het gaat er om of het voorstel voor opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen (objectieve) criteria. Beëindiging betekent dat eventuele voorinvesteringen niet terugverdiend kunnen worden en iedere vergoeding daarvan is uitgesloten (door de zinsnede 'zonder schadeplichtig te zijn'). Bovendien vindt beëindiging in voorkomend geval door middel van ontbinding plaats wat tot gevolg heeft dat er ongedaanmakingsverplichtingen over en weer ontstaan. De verplichting tot ongedaanmaking van reeds verrichte betalingen is ten opzichte van leverancier zeer onredelijk en buiten proportie. Inschrijver verzoekt u daarom artikel 4.2 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Niet akkoord.

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage 6 GIBIT, art. 4.1 Uitvoering van de overeenkomst

25

Vraag

Aan een ICT contract kleef de bijzonderheid dat deze in de regel veel verschillende (tussentijdse) termijnen bevat terwijl die termijnen niet altijd van groot belang zijn. Zo wordt er vaak gewerkt met tussentijdse "sprints" en "milestones". Dit soort termijnen dienen slechts ter bewaking van het proces dat leidt tot een einddoel (tijdige oplevering). De tussentijdse termijnen zijn met andere woorden niet maatgevend (alleen de einddatum is dat). Als het huidige artikel gehandhaafd blijft zullen leveranciers gedwongen zijn om zowel de tussentijdse termijnen als de einddatum dusdanig ruim te formuleren dat daar een marge in zit. Dit vertraagt projecten nodeloos en is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien rechtvaardigt de enkele overschrijding van een (tussentijdse) termijn de gevolgen die het onmiddellijk intreden van verzuim met zich meebrengt niet. Leverancier is zich er overigens van bewust dat in artikel 5.5 een uitzondering is opgenomen. Deze uitzondering heeft echter uitsluitend betrekking op termijnen in het kader van een implementatie. Daarmee wordt niet tegemoetgekomen aan bovenstaande bezwaren omdat tussentijdse termijnen ook kunnen voorkomen in het kader van andere projectmatige opdrachten (bijvoorbeeld: softwareontwikkeling, een migratie, etc.). Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Nee, GIBIT is leidend.

Nr:**Categorie** Contract**Betreft** Bijlage 6 GIBIT, art. 3.5 Totstandkoming overeenkomst

26

Vraag

Artikel 3.5 verwijst naar artikel 4.2. Kennelijk dienen de risico analyse en beheersmaatregelen (met name) te zien op de doelstellingen van Opdrachtgever, de organisatie en het applicatielandschap van opdrachtgever. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden (open norm door het tussenvoegsel "met name"). Inschrijver verzoekt u daarom de risico analyse en evt. beheersmaatregelen niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de inschrijver die analyse ook zal kunnen bepalen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is.

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

nee, zie artikel 3.6 GIBIT.

Nr:**Categorie** Contract**Betreft** Bijlage 9 concept Overeenkomst (Burgerzaken applicatie), art. 9.6 Vergoedingen

27

Vraag

Bent u bereid het volgende facturatieschema toe te passen: 45% bij opdracht; 45% na installatie; 10% na acceptatie of in gebruik name, afhankelijk van welke situatie zich als eerst voordoet.

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Niet akkoord.

Nr:**Categorie** Contract**Betreft** Bijlage 9 concept Overeenkomst (Burgerzaken applicatie), art. 9.3 Vergoedingen

28

Vraag

Bent u bereid het volgende facturatieschema toe te passen: 45% bij opdracht; 45% na installatie; 10% na acceptatie of in gebruik name, afhankelijk van welke situatie zich als eerst voordoet.

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Niet akkoord.

Nr:**Categorie** Contract**Betreft** Bijlage 9 concept Overeenkomst (Burgerzaken applicatie), art. 8.1 Intellectuele eigendom

29

Vraag

U verwijst v.w.b. het te ontwikkelen maatwerk naar de bijlage "Aanbestedingsdocument Europese openbare aanbesteding Burgerzaken applicatie Gemeente Middelburg- Gemeente Vlissingen". Wij kunnen het betreffende maatwerk echter niet terugvinden in genoemd document. Kunt u hier duidelijkheid over geven?

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Artikel 8.1 vervalt, artikel 8.2 blijft ongewijzigd met het oog op toekomstige wensen.

Nr:**Categorie** Contract

- 30 **Betreft** Bijlage 9 concept Overeenkomst (Burgerzaken applicatie), art. 3.8 Looptijd
Vraag
 Opdrachtnemer ziet genoemde overeenkomsten als een onlosmakelijk geheel van de ICT prestatie . Bent u bereid genoemde afzonderlijke Overeenkomsten als één geheel te beschouwen?
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
 Nee, er is hier bewust gekozen voor het volgen van de GIBIT. Hier wordt ook naar verwezen in art. 3.8 van de concept overeenkomst.
- Nr:**
- 31 **Categorie** Contract
Betreft Bijlage 9 concept Overeenkomst (Burgerzaken applicatie), art. 3.3 Looptijd
Vraag
 Gezien de lengte van de maximale looptijd van 10 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 3.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de in artikel 3.2 bedoelde termijn / op dat moment geldende termijn."
 Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
 Niet akkoord. Het artikel is bewust op dusdanige wijze opgesteld dat geen stilzwijgende verlenging van de Overeenkomst kan plaatsvinden. Gelet op de door u verzochte wederkerigheid, wordt artikel 3.3 als volgt worden aangepast: "3.3. Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd. Opdrachtgever geeft schriftelijk uiterlijk zes (6) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te willen verlengen. De Overeenkomst wordt slechts verlengd als Opdrachtnemer hiermee vervolgens ook schriftelijk instemt. Een verlenging kan niet stilzwijgend plaatsvinden".
- Nr:**
- 32 **Categorie** Proces
Betreft Informatie sessie
Vraag
 Er zijn drie mogelijke inschrijvers op deze aanbesteding, waarvan 2 organisaties reeds leveranciers zijn van de aanbestedende dienst en 1 organisatie niet. In het kader van gelijk speelveld stelt het ons teleur dat er geen marktverkenning en/of marktconsultatie is geweest ter voorbereiding op deze aanbesteding. Laat staan kennismaking. Wij adviseren u om alsnog ruimte te maken voor dit onderdeel, zodat u exact weet wat iedere partij te bieden heeft en weet met wat voor een organisaties u te maken krijgt.
 Kunt u alsnog overgaan tot een marktconsultatie of een informatie sessie? Ter vergelijking verwijzen wij u naar de aanbesteding van gemeente Lelystad die een dergelijke afspraak hebben ingeruimd binnen de procedure. Of een uitgebreide demonstratie van alle use cases met vraag en antwoord.
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
 Er is bewust niet gekozen voor een marktverkenning omdat bij iedere betrokken gemeente geen kennis is van andere systemen. Er is onderling tussen gemeenten ook geen kennismaking geweest met elkaars applicatie. Beide gemeenten willen er blanco ingaan. Kennismaking met de partij en soort organisatie zal met de demonstratie plaats vinden
- Nr:**
- 33 **Categorie** Inhoud
Betreft Opleidingen
Vraag
 Kunt u per gemeente aangeven hoeveel balie medewerkers, backoffice medewerkers en applicatiebeheerders er zijn? Dit om een goed beeld te kunnen schetsen wat betreft opleidingen/trainingen.

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Aantal medewerkers in Vlissingen balie: 9 / backoffice: 16 / appl beheer: 1 / KCC: 12
Aantal medewerkers in Middelburg: balie :10 / backoffice: 4 / appl.beheer: 2 / kcc: 9

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** Gunningscriteria

34

Vraag

Wij hebben kennis genomen van uw aanbesteding en de daarbij behorende gunningscriteria. We zien dat kwaliteit voor u een belangrijke factor is in deze aanbesteding en dat u uw dienstverlening écht wilt verbeteren.

De factor kwaliteit wordt in uw aanbesteding afgewogen tegen de factor prijs. U heeft gekozen voor een verhouding tussen beide variabelen van 70/30%. Ondanks dat het grote deel van uw beoordelingscriteria (70%) op kwaliteit is berust, zal de factor prijs de doorslag gaan geven in uw aanbesteding. Ik zal u toelichten waarom.

U gaat individuele beoordelingen geven en vervolgens een consensus afspraak organiseren waarbij, op basis van consensus, per onderdeel één cijfer wordt gegeven (10, 8, 6, 4 of 0). Organisaties die een 0 of 4 scoren voldoen niet aan de norm en vallen af, wat betekent dat de 6, 8 en 10 overblijven. Op basis van consensus zal er in 1 op de 100 gevallen een 10 gegeven worden (psychologisch gezien wordt er niet snel een 10 gegeven), waardoor je te allen tijde uitkomt op een 6 of een 8.

Het verschil tussen die twee cijfers is dusdanig beperkt, dat het significante verschil die inschrijvers kunnen maken berust op de factor prijs. En aangezien u geen kaders (bodem en plafond) aan de prijs heeft gesteld, zullen inschrijvers kiezen voor een zo laag mogelijke inschrijving en een upsell strategie direct na gunning. Concreet voorbeeld: De beschikbaarheid van een testomgeving per gemeente. Die vraagt u niet uit en maakt geen onderdeel uit van potentiële aanbiedingen, maar bij de eerste kick-off na gunning krijgt u te horen dat deze rand voorwaardelijk is en u hier aanzienlijk voor zal moeten betalen.

Dit betekent dat de laagste inschrijving zal winnen, u in een vervelende discussie gaat komen met de winnende leverancier en u direct na gunning geconfronteerd wordt met aanzienlijke meerkosten.

Wij zijn benieuwd hoe u deze situatie ziet en wat u eraan gaat doen om te voorkomen dat prijs de doorslag geeft. Wij adviseren u sterk om een bodem en plafondprijs op te nemen om de situatie zoals hierboven is beschreven te voorkomen.

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Gezien de financiële situatie van beide gemeenten speelt Prijs een grote rol in de Aanbesteding. Er is derhalve bewust gekozen om geen plafond en bodem prijs te hanteren. Er ontbreekt inderdaad in de offerte het verzoek om zowel een test als een productieomgeving te leveren. Dit is wel gewenst.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** Demonstratie

35

Vraag

U wilt graag grote stappen maken in de digitale dienstverlening. Dit zien we niet terug in de casussen van de demonstratie. Wilt u een goed beeld krijgen van de digitale mogelijkheden of e-diensten, dan verzoeken wij u de demonstratie uit te breiden met digitale dienstverlening vanuit de burger.

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Digitale dienstverlening is een essentieel onderdeel voor de beoordeling tijdens de demonstratie, het werkt in uw voordeel u digitale mogelijkheden te presenteren, bijv. bij casussen 2 en 5.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** 3.4 Geschiktheidseisen

36

Vraag

U geeft aan dat de referent ervaring dient te hebben van de omzetting van de gegevens (conversie). Mogen we aannemen dat u hiermee bedoeld dat de referent ervaring moet hebben met de conversie van het de gegevens van de huidige leverancier naar de gegevens van de nieuwe leverancier? Ofwel als gemeente X (zijnde of Middelburg of Vlissingen) nu leverancier A heeft en naar leverancier B gaat, dat dan de referent een conversie heeft gehad van A naar B?

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Dit is inderdaad onze bedoeling

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** 4.1.1 Eisen aan de opdracht

37

Vraag

In 4.1.1. is opgenomen dat we verklaren te voldoen aan inhoudelijke eisen. Er is geen los bestand met inhoudelijke eisen.

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Dit klopt inderdaad, er is geen los bestand. Het hele aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen wordt hiermee bedoeld.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** 4.1.6 Overige wensen

38

Vraag

In 4.1.6 wordt benoemd dat de inschrijver tijdens de demo een roadmap waarbij de eigen visie op het gebied van doorontwikkeling van de Burgerzaken applicatie weergeeft. Dat zien we echter niet terug in hoofdstuk 5.5 of bijlage 12. Deze vraag hadden we eerder verwacht bij uw vraag over toekomstvisie. Wel wordt er gevraagd een stuk in te dienen. Is het akkoord als we deze roadmap opnemen in het toekomstvisie verhaal en tijdens de demo deze nog een keer toelichten als er vragen zijn? Zo niet dan graag dat u aangeeft wat de bedoeling is.

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

De eerste zin van 4.1.6 moet zijn "De Inschrijver biedt (zie hoofdstuk 5) een roadmap waarbij de eigen visie van de leverancier op het gebied van doorontwikkeling van de Burgerzaken applicatie is weergegeven".

Nr:**Categorie** Juridisch**Betreft** Verzekeringscertificaat

39

Vraag

Paragraaf 3.5 Beoordelingsprocedure Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Ter verificatie vraagt u om een (kopie van) bewijs van de geldige polis van de verzekering tegen beroepsrisico's. Wenst u twee verzekeringscertificaten voor de afzonderlijke gemeenten, of één certificaat waar beide gemeenten op vermeld staan?

Antwoord**Vrijgegeven:** 27-01-2020

Eén certificaat waar beide gemeenten op vermeld staan is voldoende, niet gelijk bij inschrijving maar op verzoek binnen 7 dagen.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** Toekomstvisie

40

Vraag

U stelt 2 pagina's voor de toekomstvisie. Dat is in vergelijking tot andere aanbestedingen zeer weinig. Ons verzoek is dit uit te breiden naar 5 pagina's exclusief afbeeldingen en schema's. Daardoor zijn we beter in staat de toekomstvisie concreet te vertalen zodat u deze ook beter kunt beoordelen.

Daarnaast gaat uw vraag over toekomstvisie niet concreet direct in op de toekomstvisie ten aanzien van burgerzaken ontwikkelingen en dienstverlening. Wij verzoeken u de vraag van de toekomstvisie breder te stellen zodat u beter zicht heeft op de wijze waarop de aanbieders inspelen op de vele veranderingen op het vakgebied burgerzaken en de dienstverlening.

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Akkoord met beide verzoeken

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft 4.1.4 Technische eisen

41

Vraag

U geeft aan de oplossing on premise te willen installeren. Kunt u aangeven wat u dan van de leverancier aan ondersteuning wilt hebben? Zowel bij de implementatie als ook in het gebruik van de applicatie gedurende de contractperiode.

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

De I&A samenwerking heeft een eigen ICT omgeving en heeft het beleid om ICT oplossingen in principe in huis te hosten. Implementatie van de oplossing vindt (onder begeleiding van I&A samenwerking) projectmatig door de leverancier plaats. Tijdens de contractperiode is de werkwijze bij updates etc. dezelfde.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Bijlage 12: Casussen Publiekszaken (max. 34 A4)

42

Vraag

Naast een demonstratie vraagt u ook om een schriftelijke uitwerking. Een dergelijk verzoek hebben wij nog niet eerder gezien en heeft weinig toegevoegde waarde. Het produceren van dit aantal pagina's is niet alleen heel veel werk, het is vooral ook heel erg lastig om dit op een tot de verbeelding sprekende manier te verwoorden/beschrijven/visualiseren op papier. Het kost u veel leeswerk en u krijgt nog geen goed beeld van de oplossing. Temeer u ook geen marktconsultatie heeft gedaan en geen zicht heeft in de nieuwe oplossingen die geboden worden. Ofwel geen toegevoegde waarde voor u en geen toegevoegde waarde voor de aanbieders. Wij verzoeken u daarom de demo uit te breiden met de use cases zodat u een goed beeld krijgt van de oplossing die u gaat kiezen én direct vragen per case kunt stellen. Daarmee ook de demo tijd ophogen naar minimaal 3 uur. Mocht u dat niet willen dan verzoeken wij u om aan de leverancier over te laten op welke wijze ze u een goed beeld gaan geven van de oplossing.

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

niet akkoord, er staat reeds 2 uur gepland voor de demo plus 45 min voor eventuele vragen

Nr:

Categorie Proces

Betreft Wachtkamerovereenkomst

43

Vraag

U vraagt bij inschrijving om een ondertekende wachtkamerovereenkomst. In de huidige PDF versie kunnen wij hem niet 'Opdrachtgever' specifiek maken. Kunt u het bestand vervangen voor een Word-document, of het huidige bestand aanpassen zodat er schrijfruimte ontstaat?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

akkoord

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Licenties van derden

- 44 **Vraag**
Dienen in de aanbesteding alle kosten van licenties van derden opgenomen te zijn, zoals Oracle licenties, Cognos licenties en systeemsoftware licenties?
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
Ja, indien ten behoeve van uw software aanvullende licenties nodig zijn, willen we die bedragen ook gespecificeerd zien in de offerte van de leverancier. Omdat niet geldt voor alle leveranciers en niet vermeld staat op het prijzenblad, wordt dit onderdeel niet meegenomen in de weging.
- Nr:**
- 45 **Categorie** Inhoud
Betreft Projectgroep
Vraag
Is de projectgroep tevens de beoordelingscommissie voor alle relevante onderdelen?
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
Nee
- Nr:**
- 46 **Categorie** Inhoud
Betreft Beoordelingscommissie
Vraag
Graag vernemen wij welke functies de personen in de beoordelingscommissie vervullen.
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
De Inkoopadviseur begeleidt de beoordeling. Beoordelingscommissie bestaat uit materie deskundigen van beide gemeenten; backoffice medewerkers Publiekszaken, applicatiebeheerders en senior medewerkers.
- Nr:**
- 47 **Categorie** Inhoud
Betreft Aantal transacties
Vraag
Kunt u aangeven hoeveel transacties u jaarlijks (op basis van cijfers van het vorige jaar) hebt op het gebied van huwelijken, geboortes, overlijden, eerste inschrijvingen, verhuizen, verzoeken, rijbewijzen en reisdocumenten? Tevens willen we graag weten welk % van de aanvragen (per proces) en in 2019 digitaal zijn aangevraagd.
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
Vlissingen - aantallen 2019: huwelijken: 172 / overlijden: 405 / geboorte: 50 / erkenning: 149 / verzoeken- uittreksels): 3933 (balie 2407 en digitaal 1526) / verhuizingen: 3894 (balie 2238 en digitaal 1656) / vestiging buitenland: 898 / rijbewijzen: 5668 / reisdoc: 3962

Middelburg - aantallen 2019: huwelijken 196 / overlijden 422 / geboorten 64 / erkenning 150 / verhuizingen 5300 / vestiging buitenland 570 / rijbewijzen 5425 / reisdocumenten: 4225 / verzoeken (geen cijfers). Aantal digitale aanvragen voor verzoeken en verhuizingen zijn niet bekend.
- Nr:**
- 48 **Categorie** Juridisch
Betreft Informatieveiligheid
Vraag
Bijlage 5, pagina 2. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid is voor een groot deel gebaseerd op ISO:27001 en bevat een zeer groot aantal controls die niet allemaal van toepassing zijn op deze opdracht en op externe leveranciers. Is de aanname correct dat een ISO 27001-certificaat hierbij in beginsel voldoende is en dat partijen in overleg treden over de aanvullende toepasselijke maatregelen na gunning?
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**

Nee. De BIO is gebaseerd op ISO 27001 maar ook op ISO 27002. De BIO is specifiek gemaakt voor de overheid waar de IOS27001/2 algemeen is. Een deel van de controls is niet van toepassing op leveranciers, maar het andere deel is dat zeker wel. De vraag is om te voldoen (voor zover controls van toepassing zijn op leveranciers) aan de BIO.

Nr:

Categorie Juridisch
Betreft Gedragsregels

49

Vraag

In Bijlage 5 (onderwerp: Gedragsregels) geeft u aan dat gedragsvoorschriften van de gemeente dienen te worden nageleefd. Kunt u deze verstrekken zodat wij hiervan kennis kunnen nemen?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

De gedragsregels worden verstrekt na definitieve opdrachtgunning

Nr:

Categorie Juridisch
Betreft GIBIT 4.1 fatale termijnen

50

Vraag

Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegeven (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche.

Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Nee, GIBIT is leidend

Nr:

Categorie Juridisch
Betreft GIBIT 13 Aansprakelijkheid

51

Vraag

Het voorgestelde maximumbedrag is buitengewoon hoog. Kunt u instemmen met dit voorstel? In plaats van € 5.000.000 per gebeurtenis, € 500.000 per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000 per kalenderjaar.

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

akkoord

Nr:

Categorie Inhoud
Betreft GIBIT Artikel 6. Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen en standaarden

52

Vraag

Welke normen uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen ziet de aanbestedende dienst als toepasbaar op de betreffende overeenkomst?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

alle ICT kwaliteitsnormen zijn in deze aanbesteding nu of in de toekomst van toepassing

Nr:

Categorie Inhoud
Betreft Bijlage 9 conceptovereenkomst artikel 8. Intellectuele eigendom 8.1. Het te ontwikkelen maatwerk is beschreven in bijlage "Aanbestedingsdocument Europese openbare aanbesteding Burgerzaken applicatie Gemeente Middelburg-Gemeente Vlissingen".

- 53 **Vraag**
Het is leverancier niet duidelijk om welk te ontwikkelen maatwerk het in dit geval gaat. Kan de aanbestedende dienst hier meer informatie over verschaffen?
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
We vragen momenteel geen maatwerk, art 8.1 vervalt
- Nr:**
- 54 **Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage 9 conceptovereenkomst artikel 9 vergoedingen
Vraag
De gebruikte termen/kostenposten in artikel 9 komen niet overeen met de gebruikte termen/kostenposten in het prijzenblad. Daarnaast wordt er verwezen naar offertes van de leverancier. Kan de aanbestedende dienst helderheid verschaffen met betrekking tot dit artikel?
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
"Artikel 9 van Bijlage 9 concept Overeenkomst is gewijzigd in de volgende tekst: 9. Vergoedingen
9.1. De vergoeding voor initiële kosten (implementatiekosten en eenmalige licentiekosten) is nader gespecificeerd in de offerte van Leverancier.
9.2. De vergoeding voor de jaarlijkse kosten (updates – minor/major-, gebruik en jaarlijkse licenties) is nader gespecificeerd in de offerte van Leverancier.
9.3. Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt zeventig (70) % van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.
9.4. De vergoeding voor licenties voor derden is nader gespecificeerd in de offerte van Leverancier.
9.5. De vergoeding voor de Implementatie is nader gespecificeerd in de offerte van Leverancier.
9.6. Van de totale Vergoeding is dertig (30) % eerst opeisbaar na integrale Acceptatie.
9.7. Leverancier verzendt de factuur aan Opdrachtgever elektronisch als PDF-bestand naar: gemeente Middelburg: info@middelburg.nl
gemeente Vlissingen: gemeente@vlissingen.nl
"
- Nr:**
- 55 **Categorie** Proces
Betreft Bestek 5.5 demonstraties
Vraag
Kan de aanbestedende dienst nader toelichten hoe de demonstraties (dus niet de schriftelijke uitwerking van bijlage 12) worden beoordeeld worden en hoe de uiteindelijke score voor het totaalonderdeel (inclusief de schriftelijke uitwerking van bijlage 12) tot stand komt?
Hoe beoordeeld u de gepresenteerde toekomstvisie tijdens de demonstratie?
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
Onderdeel toekomstvisie staat los van de beoordeling van de demonstratie en schriftelijke uitwerking van de casussen. Dit onderdeel telt voor 10 % van de totale beoordelingscore mee. De demonstratie incl. schriftelijke uitwerking van de casussen tellen even zwaar mee, totaal 30% van de totale beoordelingscore.
- Nr:**
- 56 **Categorie** Proces
Betreft Bijlage 3 & 4 prijzenbladen
Vraag
De formules in de prijzenbladen kloppen niet. Wij verzoeken de aanbestedende dienst nieuwe prijzenbladen te publiceren.
Antwoord **Vrijgegeven: 27-01-2020**
Prijzenbladen zijn aangepast

- 57 **Categorie** Inhoud
Betreft Bestek 4.1.6 aanvullende eisen en wensen
Vraag
In 4.1.6. geeft u aanvullende eisen en wensen aan. Het is niet duidelijk hoe de weging van deze verschillende onderdelen is op het onderdeel kwaliteit. Kan de aanbestedende dienst hier een toelichting op geven?
Antwoord **Vrijgegeven:** 27-01-2020
Het woord "eisen" vervalt in de titel van paragraaf 4.1.6 en wordt "overige wensen". De wensen worden beoordeeld conform de wijze die in hoofdstuk 5 beschreven staat
- Nr:
- 58 **Categorie** Proces
Betreft Bijlage 3 & 4 prijzenbladen
Vraag
Waarom zijn er twee prijzenbladen nodig, zonder dat hier andere wegingen aan vast zitten?
Antwoord **Vrijgegeven:** 27-01-2020
Wij kennen het licentiemodel van de leverancier niet, als er onderscheid zit in de inschrijving op basis van het inwonersaantal, kunnen er met twee prijzen ingeschreven worden
- Nr:
- 59 **Categorie** Proces
Betreft Bestek 5.5 beoordeling
Vraag
Worden alle casussen gelijk beoordeeld?
Antwoord **Vrijgegeven:** 27-01-2020
ja
- Nr:
- 60 **Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage 12
Vraag
Casus 3 Vestiging buitenland, onder 3e punt:
De uitvoering van de mutatie (aanleggen van de PL). Maak hierbij een fout in het aanleggen van de PL bij de ingangsdatum geldigheid van de naam in categorie 1 de geboortedatum in.
De zin is onduidelijk, kunt u dit duidelijk maken?
Antwoord **Vrijgegeven:** 27-01-2020
De nieuwe zin is 'Maak hierbij een fout in het aanleggen van de PL, vul bij de ingangsdatum geldigheid in categorie 1, de geboortedatum in'.
- Nr:
- 61 **Categorie** Proces
Betreft Bijlage 12
Vraag
Is het maximaal aantal pagina's van 34 A4 voor bijlage 12 inclusief afbeeldingen?
Antwoord **Vrijgegeven:** 27-01-2020
ja, inclusief alle afbeeldingen
- Nr:
- 62 **Categorie** Inhoud
Betreft Aanbestedingsdocument, par. 2.4 Ondertekende verwerkersovereenkomst
Vraag

In paragraaf 2.4 op bladzijde 9 en in paragraaf 4.5 op bladzijde 19 van het Aanbestedingsdocument geeft u aan dat bij inschrijving een ondertekende verwerkersovereenkomst (bijlage 10) moet worden ingediend. Het is gebruikelijk dat een verwerkersovereenkomst pas na gunning nader wordt ingevuld en vervolgens wordt ondertekend. Bent u het daarmee eens?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Niet akkoord

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Aanbestedingsdocument, par. 2.4 Ondertekende wachtkamerovereenkomst

63

Vraag

In paragraaf 2.4 op bladzijde 9 van het Aanbestedingsdocument geeft u aan dat bij inschrijving een ondertekende wachtkamerovereenkomst (bijlage 8) moet worden ingediend. In paragraaf 4.3 op bladzijde 18 wordt aangegeven dat er na definitieve opdrachtverstrekking een wachtkamerovereenkomst wordt ondertekend. Wij gaan ervan uit dat de wachtkamerovereenkomst inderdaad pas na opdrachtverstrekking wordt getekend en niet al bij inschrijving, bent u het daarmee eens?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

de ondertekende wachtkamer overeenkomst dient gelijktijdig met de inschrijving ingediend te worden

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Aanbestedingsdocument, par. 3.5 Bewijs van aanmelding uit Beroeps-/Handelsregister

64

Vraag

In paragraaf 3.5 op bladzijde 13 van het Aanbestedingsdocument geeft u aan dat de Inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is de opdracht te gunnen een "(Kopie van) bewijs van aanmelding uit het Beroeps-/Handelsregister (KvK)" moet kunnen overleggen. Kunt u aangeven wat een Bewijs van aanmelding uit het Beroeps-/Handelsregister is? U verwijst naar paragraaf 6.4 onderdeel A, maar die paragraaf hebben wij niet kunnen vinden.

Om een Bewijs van inschrijving uit het Beroeps-/Handelsregister vraag u in de regel erboven. Uiteraard kunnen wij dat document overleggen.

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

De verwijzing in hoofdstuk 3.5, Beoordelingsprocedure Uniform Europees Aanbestedingsdocument, in de tabel Verificatie bewijsstukken, kolom Verificatie, is niet juist. De verwijzing in de kolom 'Verificatie' moet zijn hoofdstuk 3.4. Het betreft hier een Bewijs van inschrijving uit het Beroeps-/Handelsregister.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Aanbestedingsdocument Burgerzaken applicatie – Par. 3.5 op pag. 13

65

Vraag

Het afschrift van de verzekeringspolis is een complex en uitgebreid document. Een samenvatting van deze polis is in een speciaal hiervoor door de verzekeraar opgesteld verzekeringscertificaat opgenomen. Bent u bereid dit verzekeringscertificaat te accepteren in plaats van het afschrift van de polis?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Ja mits hieruit voldoende blijkt wat de dekking is en wat de verzekerde bedragen zijn.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Aanbestedingsdocument Burgerzaken applicatie – pag 23 - Toekomstvisie

66

Vraag

U geeft potentiële inschrijvers maximaal 2 A4 de ruimte om de digitalisering van de werkprocessen en de mogelijkheden van functioneel Applicatiebeheer te beschrijven en andere aspecten zoals de (verdere) digitalisering van standaard werkprocessen en het presenteren van een Roadmap voor domein Publiekszaken. Om het door u gevraagde goed uit te kunnen werken, vragen wij u het aantal pagina's uit te breiden naar 4 A4. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Akkoord, is uitgebreid naar 5 pagina's exclusief afbeeldingen en schema's.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Aanbestedingsdocument Burgerzaken applicatie – pag 23 - Dienstverlening, Service en Onderhoud (SLA)

67

Vraag

Kunt u aangeven wat u bedoelt met "Performance van de functionaliteit (correctief onderhoud)"? Dit aangezien dit punt op meerdere manieren te interpreteren is.

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Bedoeld wordt dat leverancier in de SLA aangeeft op welke wijze performance van de geleverde oplossing garandeert en welke onderhoudsmaatregelen genomen worden indien die tijdens de contractperiode niet worden gehaald. Indien overeengekomen SLA wordt geschonden functioneren moet helder zijn welke maatregelen (correctief onderhoud) worden genomen om er voor te zorgen dat applicatie weer draait op afgesproken kwaliteitsniveau.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Aanbestedingsdocument Burgerzaken applicatie – pag 23 - Dienstverlening, Service en Onderhoud (SLA)

68

Vraag

Kunt u aangeven wat u bedoelt met "Beschikbaarheid van de functionaliteit", ook in relatie tot de on-premise installatie?

Antwoord

Vrijgegeven: 27-01-2020

Bij on premise-installatie is de beschikbaarheid van de gevraagde oplossing een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de leverancier. De inschrijver wordt gevraagd in de SLA aan te geven hoe het zijn verantwoordelijkheid daarin ziet en welke werkverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden daarbij horen, waaronder de van Opdrachtgever verlangde inzet en beschikbaarheid.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft betreft vraag 34 1e Nvl - Prijsstelling

69

Vraag

Helaas geeft u geen antwoord op de gestelde vraag. Bovendien is uw antwoord over het belang van de prijs in tegenstrijd met de uitgangspunten en doelen van de aanbesteding. Daar ligt de nadruk op kwaliteit (70-30) waarbij de beide gemeenten een oplossing willen met de beste prijs/kwaliteit verhouding.

Antwoord:

We stellen deze vraag zodat u later niet voor verrassingen komt te staan met extra kosten. Ook omdat de medewerkers, die uw succes bepalen, maximaal gebruik kunnen maken van alle mogelijkheden die leveranciers bieden. Niemand is gebaat een minimaal aanbod aan functionaliteit te doen omdat de prijs bepalend is. Zelfs bij een 70-30 verhouding. Nogmaals het dringend verzoek om samen met de gemeenten te bepalen welk bodembedrag voor uw de gemeente Vlissingen en Middelburg wenselijk is. Zie het als een goed advies op basis van ervaringen en niet als prijsverhogende acties.

Antwoord

Vrijgegeven: 07-02-2020

Het klopt inderdaad dat Prijs een belangrijke factor is. Zie antwoord vraag 34 1e Nvl: gezien de financiële situatie van beide gemeenten speelt Prijs een grote rol in de Aanbesteding. Er is derhalve bewust gekozen om geen plafond en bodem prijs te hanteren.

Nr:

70

Categorie Inhoud

Betreft Vraag 35 en 42 van 1e Nvl - Demonstratie en Used cases

Vraag

De intentie van ons verzoek voor beide vragen (waarop negatief is geantwoord) is dat de medewerkers een goed beeld krijgen van de mogelijkheden van de oplossingen. Immers zij bepalen het succes van de beoogde veranderingen en de kwaliteit van de dienstverlening van Middelburg en Vlissingen.

De medewerkers kennen onze applicatie niet en met 34 pagina's papier (geen interactie) en enkele demo's in 2 uur tijd is onze ervaring dat dit veel te weinig is om een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden. Zeker als beiden gemeenten niet bekend zijn met de oplossing. Daardoor is geen gelijk speelveld voor de beoordeelaars om de juiste keuze te maken.

Graag vragen we alsnog uw antwoord te heroverwegen en:

1) de demo met 1 uur te verlengen en in dat uur aan de leverancier over te laten welke used cases ze graag aan de medewerkers willen tonen. (laat de leverancier de expert zijn die u graag verder wil helpen);

2) Het aantal pagina's van de gevraagde used cases uit te breiden met 3 pagina's inleiding. Dit om integraal over alle used cases aan te geven hoe leveranciers tegemoet komen aan de door uw gestelde eisen.:

3) Specifiek voor de volgende vragen hebben we bij het uitwerken van de gevraagde casuïstiek geconcludeerd dat het aantal pagina's niet toereikend is. Vandaar de vraag om het aantal pagina's van deze casussen te verhogen. De schermprints zullen we anders moeten laten vervallen of zullen moeilijk te lezen zijn door de beoordeelaars vanwege de grootte:

oCasus 1 Zoeken in de database, graag verhogen naar 4 pagina's (1)

oCasus 2 De digitale verhuizing, graag verhogen naar 3 pagina's (2)

oCasus 4 Selecties, graag verhogen naar 3 pagina's (2)

oCasus 13 Verkiezing, graag verhogen naar 6 pagina's (2)

oCasus 14 Adresonderzoek, graag verhogen naar 4 pagina's (2)

Antwoord

Vrijgegeven: 07-02-2020

1) Niet akkoord

2) Akkoord

3) Naar aanleiding van de schriftelijke uitwerking van de casussen zullen er slechts een aantal uitgekozen worden om te presenteren. Iedere inschrijver krijgt dezelfde casussen. Dit bepaalt het aanbestedingsteam.

We laten het aantal pagina's los per casus, deze zijn vrij in te delen. De casussen worden gelijk beoordeeld. Het totaal blijft op 34 pagina's staan inclusief alle verwijzingen, afbeeldingen. Akkoord met de 3 extra pagina's voor de inleiding.

Nr:

71

Categorie Contract

Betreft vraag 15 1e Nvl - art 13 GIBIT Aansprakelijkheid

Vraag

De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13.2 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor opdrachtnemer onacceptabel. Boetes en vrijwaringen zijn in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Daarnaast is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Ook dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154).

Optie 1: Bent u daarom bereid de laatste zin in artikel 13.4 GIBIT te laten vervallen?

Optie 2: Bent u daarom bereid de laatste zin in artikel 13.4 GIBIT te laten vervallen en overeen te komen dat voor deze schade een separate hogere aansprakelijkheidsbeperking overeen te komen? Zo nee, kunt u dan overeenkomstig Voorschrift 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit toelichten op basis van welke gronden de aansprakelijkheid in deze concrete situatie proportioneel is?

Antwoord**Vrijgegeven:** 07-02-2020

We zijn niet akkoord met het laten vervallen van de laatste zin van Artikel 13.4. We verwijzen u door naar de beantwoording van vraag 51 in de 1e NvI waarin wij akkoord zijn gegaan met de bedragen (in plaats van € 5.000.000 per gebeurtenis, € 500.000 per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000 per kalenderjaar).

In de toelichting op artikel 13 GIBIT staat verder onder meer: "Voor de goede orde merken wij op dat naast de bepalingen in de GIBIT het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dat uitgangspunt geldt voor de hele GIBIT en (dus) ook voor het thema aansprakelijkheid. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Ook in de situaties van artikel 13.3, 13.4 en 13.5 is de aansprakelijkheid van leverancier dus niet onbeperkt (maar beperkt door de kaders van het BW).

Nr:**Categorie** Contract**Betreft** vraag 67 1e NvI - Aanbestedingsdocument Burgerzaken applicatie – pag 23 - Dienstverlening, Service en Onderhoud (SLA)

72

Vraag

Kunt u aangeven wat u bedoelt met "Performance van de functionaliteit (correctief onderhoud)"? Dit aangezien dit punt op meerdere manieren te interpreteren is.

Antwoord Vrijgegeven: 27-01-2020: Bedoeld wordt dat leverancier in de SLA aangeeft op welke wijze performance van de geleverde oplossing garandeert en welke onderhoudsmaatregelen genomen worden indien die tijdens de contractperiode niet worden gehaald. Indien overeengekomen SLA wordt geschonden functioneren moet helder zijn welke maatregelen (correctief onderhoud) worden genomen om er voor te zorgen dat applicatie weer draait op afgesproken kwaliteitsniveau.

Vraag: Er lijken woorden teveel te staan in het antwoord en daardoor kan volgens ons deze zin op meerdere manieren worden uitgelegd.

Kunt u dit antwoord opnieuw formuleren om toe te lichten wat u bedoelt?

Antwoord**Vrijgegeven:** 07-02-2020

Bedoeld wordt dat leverancier in de SLA aangeeft op welke wijze performance van de geleverde oplossing gegarandeerd wordt zodat medewerkers gedurende de looptijd van het contract op een gebruiksvriendelijke manier met de oplossing kunnen blijven werken. In de SLA wordt gevraagd te verwoorden welke onderhoudsmaatregelen genomen worden indien dit tijdens de contractperiode niet wordt gehaald. Indien overeengekomen SLA wordt geschonden moet helder zijn welke maatregelen (correctief onderhoud) worden genomen om er voor te zorgen dat applicatie weer draait op afgesproken kwaliteitsniveau.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** vraag 33 1e NvI - aantal medewerkers per gemeente

73

Vraag

Kunt u per gemeente aangeven om hoeveel FTE's het gaat?

Antwoord**Vrijgegeven:** 07-02-2020

Middelburg		
	Aantal FTE beschikbaar	Aantal FTE bezetting
Vakspec/adviseur	3,8	3,64
PUZA I (applicatiebeheer)	2,0	1,89
PUZA II (backoffice+frontoffice)	7,46	6,54
PUZA III (receptie)	6,10	5,68

Vlissingen		
	Aantal FTE beschikbaar	Aantal FTE bezetting
Appllicatiebeheer	0,9	0,5
Backoffice	11,2	10,4
frontoffice (incl. RAAS-station)	5,2	3,8
KCC (receptie, afhaalbalie en telefoon)	8,2	6,2