

1^e Nota van Inlichtingen bij de Aanbesteding levering, implementatie en onderhoud van een Omnichannel Informatievoorziening
Kenmerk: AICT- 2021-0207
Aanbestedende dienst: Gemeente Amsterdam
Datum: 15 april 2022

De volgende documenten zullen tijdens deze nota ter beschikking worden gesteld:

Bijlage 12: Klachtenregeling

Bijlage 13: Huidig landschap directie Dienstverlening en Communicatie

Bijlage: Overzicht bijlagen d.d. 15 april 2022

Formulier C: Referentieverklaring v1.1 *

Bijlage 2: Concept Overeenkomst Omnichannel v1.1. *

Formulier C en bijlage 2 vervangen de op 16 maart 2022 verstrekte bijlagen.

Tijdens deze vragenronde zijn zeer veel vragen gesteld, mocht een van uw vragen niet beantwoord zijn, gelieve dit zo spoedig mogelijk te laten weten.

Vragen inzake de Aanbestedingsleidraad - algemeen

Nr.	Par. Nr.	Alinea	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
1	1.5.4	6	16	Onderaan pagina 16 wordt de ICT Prestatie benoemd waarbij – bij onderdeel 3 – de migratie van gegevens en content staat vermeld. Om welke content gaat het exact? In het PvE (tabblad 1) wordt dit niet uitgewerkt. Betreft het hier: - de webcontent in IPROX-CMS (circa ruim 100.000 gepubliceerde items verdeeld over circa 50 templates) - de producten en diensten in KanalQ. Of gaat het om het migreren van meer bronnen?	Binnen de verschillende plateau's hebben we data en gegevens te migreren vanuit de huidige applicaties, variërend van stamgegevens tot content. Denk bij content aan abonnementenlijsten, nieuwsbrief- en formuliertemplates en content. Het zwaartepunt van de migratie zal liggen bij de migratie van de content van de huidige publieksgerichte websites binnen het huidige IPROX-CMS. Grofweg gaat het inderdaad om zo'n 100.000 web-items. Deze items kunnen ook extra bijlagen bevatten zoals: afbeeldingen, documenten (zoals pdf of office documenten), audio (zoals mp3) of video (bijvoorbeeld .mp4). Daarnaast gaat het om 2000 content-items uit de huidige kennisbank. Ook deze items kunnen extra bijlagen bevatten zoals documenten (zoals pdf of office documenten). Hoe en wanneer de verschillende onderdelen in deze aanbesteding zullen worden gemigreerd stemmen we graag af met de leverancier bij het maken van de plateauplanningen.
2	1.5.7	1	19	1.5.7 - Plateau 1 en 2 betreft de kanalen bellen, mail, sms, social media en website. De implementatiekosten hiervoor raamt u indicatief op € 333.334,-. Relevant in dit kader is de vraag wat de omvang van de website is. Betekent dit dat – als onderdeel van de implementatiekosten – alle huidige content én alle huidige functionaliteit gemigreerd moet worden?	Binnen de verschillende plateau's hebben we data en gegevens te migreren vanuit de huidige applicaties, variërend van stamgegevens tot content. Denk bij content bijvoorbeeld aan abonnementenlijsten, nieuwsbrief- en formuliertemplates en content. Het zwaartepunt van de migratie zal liggen bij de migratie van de content van de huidige publieksgerichte websites binnen het huidige IPROX-CMS. Grofweg gaat het inderdaad om zo'n 100.000 web-items. Deze items kunnen ook extra bijlagen bevatten zoals: afbeeldingen, documenten (zoals pdf of office documenten), audio (zoals mp3) of video (bijvoorbeeld .mp4). Daarnaast gaat het om 2.000 content-items en ca 500 werkinstructies uit de huidige kennisbank. Ook deze items kunnen extra bijlagen bevatten zoals documenten (zoals pdf of office documenten). Hoe en wanneer de verschillende onderdelen in deze aanbesteding zullen worden gemigreerd stemmen we graag af met de leverancier bij het maken van de plateauplanningen. Ga bij uw implementatiekosten dus uit van de huidige functionaliteiten. Welke functionaliteiten uiteindelijk over moeten komen uit de huidige applicaties wordt later in samenspraak met leverancier bepaald.
3	1.5.7	1	19	Wat zijn uw ambities m.b.t. de front-end. Als de site(s)/frond-end(s) binnen scope vallen, zullen deze aan de huisstijl moeten voldoen en toegankelijk moeten zijn. Voldoen wat u betreft de huidige templates van www.amsterdam.nl? Of maakt een compleet redesign deel uit van de scope?	De front-end voor www.amsterdam.nl en de formulieren en de mijn omgeving vallen (op termijn) binnen de scope. Deze zullen zoals vermeld moeten voldoen aan het Designsystem van de Gemeente Amsterdam. De huidige templates op www.amsterdam.nl voldoen niet aan de meest recente eisen/designs van het Designsystem van de Gemeente Amsterdam
4	1.5.7	1	19	Plateau 3 betreft de kanalen balie, webformulieren de mijn-omgeving. De implementatiekosten hiervoor raamt u indicatief op € 225.001,-. Over de webformulieren hebben wij de volgende vragen: - Maakt migratie van de circa 500 IPROX/EFaaS formulieren deel uit van de scope? - Maakt migratie van de Triple Forms formulieren deel uit van de scope? - Blijft de huidige opzet waarbij bepaalde formulieren de back-office ingaan voor afhandeling en andere naar een afhandelaars-dashboard worden gerouteerd bestaan?	Ja, migratie van de TripleForms en EFAAS is onderdeel van de scope. Ja, de huidige opzet blijft hetzelfde.
5	4.2		31	In sectie 4.2.5 wordt aangegeven dat een ondernemers in één combinatie kunnen deelnemen. In 4.2.6. wordt aangegeven dat een ondernemer als onderaannemer kan deelnemen waarbij niet uitgesloten is dat dezelfde onderaannemer bij meerdere inschrijvingen meedoet. Is het toegestaan bij één inschrijving als combinant in te schrijven en bij andere(n) als onderaannemer?	Ja, dat is toegestaan. Ter verheldering, er mag eenmaal worden ingeschreven waaronder de gemeente verstaat: een zelfstandig inschrijving, een inschrijving als combinatie of een inschrijving als holding. Daarnaast mag men als onderaannemer deelnemen aan een aanbesteding van een andere inschrijver.

6	3.3		24	Kan de gemeente concreet aangeven hoeveel personen deel uitmaken van het in paragraaf 3.3. genoemde beoordelingsteam? Dit in het kader van transparantie.	in paragraaf 3.3.3 hebben we de verschillende disciplines vermeld. Elk onderdeel van de gunningscriteria zullen door meerdere personen beoordeeld worden.
7	3.3		24	Kan de gemeente concreet aangeven welke Overige disciplines onderdeel uitmaken van het beoordelingsteam en hoeveel personen dit betreft? Dit in het kader van transparantie.	Deze disciplines zijn onder 3.3. vermeld. Het kan voorkomen dat er voor een specifiek onderdelen advies incl. beoordeling wordt gevraagd bij een andere discipline.
8	3.6		25	Indien een inschrijver een klacht heeft waar kan men dan terecht, behalve de reeds genoemde Contactpersoon in deze paragraaf? Een aanbesteding van een dergelijke omvang vraagt om een duidelijke, onafhankelijke klachtenregeling en procedure? Waar is deze regeling en procedure? Graag uw reactie in deze.	De gemeente hanteert de Klachtenregeling Gemeente Amsterdam (de regeling is bij deze NvI gevoegd). Indien een belanghebbende een klacht heeft over de Aanbestedingsleidraad en Nota's van Inlichtingen of de uitvoering van de aanbestedingsprocedure tot aan de indiening van de inschrijving, kan deze hierover gemotiveerd een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van de gemeente Amsterdam. Deze klacht dient onverwijld en op zijn laatst op de werkdag voorafgaand aan de inschrijving (zie § 3.1.2 Planning) om 14:00 uur per e-mail te worden ingediend bij de klachtencoördinator op het volgende e-mailadres: ICTaanbestedingen.ict@amsterdam.nl ter attentie van mevrouw A. Koeheim. Na de hiervoor genoemde datum kunnen klachten worden aangemeld met betrekking tot de indiening en beoordeling van de inschrijvingen. Het indienen van een klacht door een belanghebbende zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De gemeente Amsterdam is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure. Een klacht is een schriftelijke melding van een natuurlijke of rechtspersoon, die belang heeft bij deze Aanbesteding. In de klacht geeft de Inschrijver gemotiveerd aan op welke punten hij het niet eens is met de Aanbesteding of een onderdeel daarvan. Een klacht moet duidelijk als zodanig worden benoemd. Een klacht is geen verzoek tot het verkrijgen van inlichtingen over de aanbestedingsprocedure. Een verzoek om inlichtingen heeft een neutraal karakter en is gericht op verduidelijking. Vragen en verzoeken gericht op verduidelijking van de aanbestedingsprocedure dienen tijdig ingebracht te worden. Hierop wordt in de Nota's van Inlichtingen ingegaan. Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de gemeente Amsterdam in een concrete Aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die Aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden dat inbreuk maakt op de één of meer voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling, en proportionaliteit. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de AW 2012 vallen. Een klacht dient schriftelijk bij het klachtenmeldpunt ingediend te worden, bij voorkeur per e-mail. In de klacht maakt de Inschrijver duidelijk: • Dat het over een klacht gaat; • Waarover en hoe hij klaagt; • Hoe het knelpunt kan worden verholpen. De klacht bevat: • De dagtekening; • Naam en het adres van Inschrijver; Meer informatie over de klachtenregeling vindt in onze bijlage.
9	5.2.2.2		35	Inschrijver hanteert als beleid dat er geen polisbladen verstrekt worden aan derden vanwege de bedrijfsgevoeligheid van deze informatie. Normaal gesproken kan en mag de Inschrijver in dergelijke aanbestedingen, als alternatief, een verklaring van haar assurantiemakelaar overleggen, het zogenaamde verzekeringscertificaat. Hierin zijn de dekkingsbedragen opgenomen en de typen verzekeringen die door Inschrijver worden afgenomen. Kan dit certificaat eveneens als bewijsmiddel worden opgevoerd door Inschrijver?	Ja, indien uit dit certificaat van de verzekeraar blijkt dat Inschrijver een marktconforme en adequate product- en bedrijfsaansprakelijkheids-verzekering heeft afgesloten bij een gerenommeerde verzekeringsmaatschappij welke de van toepassing zijnde voorwaarden niet uitsluit. Deze verzekering heeft een minimale dekking van € 2.500.000 per jaar, waarbij het eigen risico niet hoger mag zijn dan € 10.000. Dit bewijs hoeft enkel na gunning door de winnaar van de aanbesteding te worden verstrekt (zie paragraaf 5.2.2.2. van de Aanbestedingsleidraad).
10	5.2.2.2		35	Inschrijver heeft en hanteert een hoger eigen risico bedrag dan de geëiste EUR 10.000,-. Aangezien Inschrijver onderdeel uitmaakt van een moederconcern en deze verzekering mede wordt afgenomen door het concern zal er niet een verlaging van het eigen risico worden aangevraagd, louter en alleen omdat de gemeente dit eist en verwacht. Verzoek is derhalve dat u deze discriminatoire beperking laat vallen. Graag uw reactie in deze.	Nee, daar is de gemeente nu niet toe bereid. Een hoger eigen risico brengt namelijk risico's voor de gemeente met zich in het geval van kleinere ondernemingen die ook inschrijven. De gemeente verzoekt u daarom, middels een verduidelijking van uw vraag, een voldoende alternatief voor te stellen ter mitigering van de risico's voor de gemeente.
11	6.2.2.2		40	Inschrijver heeft grote moeite met het feit dat Opdrachtgever een boete kan opleggen van 100% van de niet ingezette Social return verplichting als blijkt dat de Inschrijver niet voldoet of kan voldoen aan de 5% norm in het kader van Social Return. Inschrijver acht het principieel onjuist om een dergelijk onderwerp te onderwerpen aan een sanctieregime. Inschrijver is van mening dat partijen in overleg dienen te treden wanneer zich de situatie zou voordoen dat de 5% norm niet wordt gehaald zonder enige sanctie. Vervolgens wil Inschrijver de mogelijkheid hebben en houden om voorstellen te kunnen doen om (wellicht) op een andere wijze de Social Return component in te kunnen vullen. Deze invulling kan bijvoorbeeld bestaan uit educatieprogramma's op basisscholen of donaties/sponsoring aan/van goede doelen en maatschappelijk organisaties. Bent u het eens met dit uitgangspunt en bent u bereid om deze boete te schrappen en te vervangen door het voornoemde voorstel van Inschrijver? Graag uw reactie in deze.	Opdrachtgever is het oneens met het uitgangspunt, zoals verwoord in de vraag. Ook is Opdrachtgever niet bereid om de boetebepaling te schrappen. Opdrachtgever onderwerpt de socialreturnverplichting aan een sanctieregime, omdat social return een belangrijk onderdeel bij de uitvoering van de opdracht is. Een boetebepaling is een stok achter de deur, om ervoor te zorgen dat de verplichting niet een vrijblijvende verplichting is. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn gedurende de gehele looptijd van de opdracht met elkaar in overleg. Onder andere door middel van de zogenaamde kwartaalrapportages via Wizzr, ons contractmanagementsysteem voor social return. Op deze manier is Opdrachtgever op de hoogte van de vorderingen op socialreturngebied en kan tussentijds extra ondersteuning worden geboden, wanneer de invulling van de verplichting achterloopt. Eventuele voorstellen kunnen dus ook elk moment bij Bureau Social Return worden ingediend, het organisatieonderdeel van de gemeente Amsterdam dat de socialreturnverplichting monitort. Het kader van wat social return is en wat niet, is geschetst in de aanbestedingsleidraad. Donaties en sponsoring zijn geen social return. Een bijdrage aan de arbeidsparticipatie van kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt wel. Het doet er dan niet toe waar de kandidaat woonachtig is. Een bijdrage aan een sociale opgave in de stad, ten gunste van kwetsbare Amsterdammers, is onder bepaalde voorwaarden ook social return. De bijdrage aan een sociale opgave anders dan werk of arbeidsparticipatie moet wel altijd gericht zijn op Amsterdam of Amsterdammers om te kwalificeren als social return.
12	Algemeen / 1.5.4		15/16	Kunt u meer duidelijkheid verschaffen over de scope? Moet een Levertancier een hele productsuite opleveren om alle huidige componenten van het CRM-systeem te vervangen, of moeten we koppelen met bestaande systemen/componenten die nu het CRM applicatielandschap vormen?	Op dit moment is er geen CRM-systeem. De scope van de aanbesteding gaat om de ondersteuning van het totale klantcontactbeeld van de klantinteracties vanuit Dienstverlening en Communicatie. Naast het bieden van CRM functionaliteit kan het nodig zijn om met enkele adressystemen of andere deeltklantbeelden te koppelen d.m.v. API's.
13	3.1.2		23	Gezien de complexiteit van de uitvraag is het nodig om ook in de 2de vragenronde nieuwe vragen te kunnen stellen, en niet alleen verdiepvragen. Bent u bereid inschrijvers dit toe te staan?	We kunnen niet akkoord gaan met uw verzoek. De 2e vragenronde is er om verdiepvragen te stellen.

14	1.4.3	4	8	In de eerste bullet van de opsomming met zaken die van belang zijn voor de uitwerking van de samenwerking spreekt u over "meerdere stakeholders die meegenomen dienen te worden". Kunt u aangeven welke stakeholders u zelf al heeft geïdentificeerd?	In ieder geval denken we in de implementatiefase hierbij aan directie Communicatie, Dienstverlening en verschillende onderdelen van het domein. In de exploitatiefase zal ook de contractbeheerder een rol spelen.
15	1.4.4	Tabel 1	9	Onder BT-06 geeft u aan de kosten van onderhoud en lifecycle management flink te willen verlagen. Kunt u een schatting geven van de jaarlijkse kosten van het huidige landschap?	We kiezen ervoor om geen inzage te geven in de jaarlijkse kosten van het huidige landschap. Het doel van deze aanbesteding is om de prijsstelling van de leveranciers met elkaar te vergelijken en niet de huidige en toekomstige situatie. Daarvoor is de inrichting van de huidige landschap fundamenteel anders dan de toekomstige.
16	1.4.4	Tabel 1	9	Onder BT-08 spreekt u over een verlaging van de kosten op gebied van project kosten, aanbesteding, aanschaffing en integratie. Kunt u een benadering geven van de kosten die het huidige landschap op dit gebied met zich mee hebben gebracht?	We kunnen geen exacte informatie verstrekken. Op basis van historische cijfers hebben we wel inzicht in de projectkosten, kosten voor een aanbesteding en kosten aanschaf van applicaties.
17	1.4.5	Tabel 1	11	De functionaliteit die onder Spraakherkenning staat omschreven is nog zeer nieuw in de markt en maar heel beperkt beschikbaar in de Nederlandse taal. Er zijn verschillende opties om invulling te geven aan deze eis die ieder verschillende voor en nadelen hebben. Is het akkoord voor de Gemeente Amsterdam als we in deze fase 2 opties presenteren aan de gemeente, met ieder hun voor en nadelen en de financiële impact van de opties?	Nee, de aanbieder zal zelf een keuze moeten maken op welke manier ze denken de Gemeente het best van dienst te kunnen zijn.
18	1.4.5	Tabel 1	12	Onder het kopje Experience Management staat een proces omschreven dat er op gericht is om de klant tevredenheid continu te vergroten. Kunt u aangeven aan de hand van een voorbeeld (buiten feedback management en website analyse) hoe u verwacht dat het systeem de gemeente ondersteund in deze doorlopende verbeteringen?	oDe gemeente Amsterdam streeft naar dienstverlening die Persoonlijk, Eenvoudig en Toegankelijk is. oPersoonlijk gaat over het herkennen van een klant en het aanbieden van producten/diensten die zijn afgestemd op zijn/haar situatie oEenvoudig en Toegankelijk gaan onder andere over zo makkelijk mogelijk, zo snel mogelijk en zo min mogelijk stappen. FR-31 heeft twee bedoelingen: oEnerzijds gaat het erom dat het systeem bovenstaande moet faciliteren / mogelijk maken over alle kanalen heen: bijvoorbeeld next best offers, product / dienst suggesties doen, voor ingevulde formulieren enzovoorts. oAnderzijds moet het systeem die inzichten (klanttevredenheid, procesdata etc.) opleveren om klantreizen te beoordelen, aan te passen / te verbeteren We zijn op zoek naar voorbeelden, inspiratie en ideeën hiervoor.
19	1.4.5	Tabel 1	13	Onder het punt Integraal klantcontact beeld geeft u aan dat de definitie evenals de bron(nen) waaruit het wordt samengesteld bekend zijn. Kunt u een verder toelichting geven welke bron(nen) er betrokken zijn bij het verkrijgen van een integraal klantcontactbeeld?	Dit ligt nog niet vast. Mogelijke bronnen zijn input vanuit onze eigen kanalen, bijvoorbeeld klantgegevens, klantinteractie en -historie, suggesties voor klanten, klantgedrag en klantfeedback. Denk ook aan klantinformatie vanuit backoffices van andere Amsterdam directies. Daarnaast ook diverse basisregistraties (d.m.v. API's). Echter, we zullen moeten onderzoeken wat er wel en niet mogelijk is in het kader van doelbinding en privacy. We stellen het op prijs als de leverancier ons hierin kan adviseren en meenemen in wat best practices zijn in de markt.
20	1.5.1	1	15	In de aanbesteding heeft een leverancier de mogelijkheid om naast Best of Suite ook Best of Breed te integreren. We zien niets terug in het waarderingsmodel over de uiteindelijke balans in best of suite en best of breed. Op welke manier wordt de hoofdleverancier positief beoordeeld in de beoordelingssystematiek als er gekozen wordt voor een best of suite oplossing waar Best of Breed wordt toegestaan? (Waarbij een hoger percentage best of suit resulteert in een hogere beoordeling)	Als onderdeel van Subgunningscriterium 8: Leverancier & dienst (vraag 3) wordt dit meegewogen.
21	1.5.4	1	15	In de Scope van de aanbesteding wordt niets gezegd over verandermanagement, er wordt verder in de aanbesteding ook niet over verandermanagement gesproken. Mogen wij er vanuit gaan dat deze inspanning volledig bij de Gemeente Amsterdam ligt?	Voorafgaand aan de implementatie stellen we in nauwe samenwerking met de leverancier een plan van aanpak op. In het plan van aanpak komen ook de verschillende onderdelen van verandermanagement aan bod. De gemeente zal aan haar kant de benodigde resources en capaciteit hiervoor vrij maken. Aan de leverancier wordt know how gevraagd hoe het bij dergelijke implementatie trajecten het best geacteerd kan worden. Bij sommige onderdelen zou het zo kunnen lopen dat de leverancier ook capaciteit in moet zetten ter ondersteuning van het verandermanagement. Denk aan opleiders.
22	1.5.6	1	18	In punt 3 van de Uitgangspunten en randvoorwaarden wordt omschreven dat de gemeente zich aan wenst te passen aan het pakket. Een dergelijke aanpak brengt een grote verandermanagement inspanning met zich mee. In de aanbesteding wordt verder niet gesproken over verandermanagement. Kunt u aangeven hoe verandermanagement binnen de gemeente is geregeld?	Voorafgaand aan de implementatie stellen we in nauwe samenwerking met de leverancier een plan van aanpak op. In het plan van aanpak komen ook de verschillende onderdelen van verandermanagement aan bod. De gemeente zal aan haar kant de benodigde resources en capaciteit hiervoor vrij maken. Aan de leverancier wordt know how gevraagd hoe het bij dergelijke implementatie trajecten het best geacteerd kan worden. Bij sommige onderdelen zou het zo kunnen lopen dat de leverancier ook capaciteit in moet zetten ter ondersteuning van het verandermanagement. Denk aan opleiders.
23	1.5.6.	1	19	Mbt "U dient rekening te houden dat niet alle koppelingen gerealiseerd gaan worden." Wat kunnen wij verwachten t.a.v. de koppelingen en hoe kunnen we anticiperen op koppelingen die niet gerealiseerd gaan worden? Kunt u in uw antwoord ook ingaan op de reden waarom de gemeente verwacht dat niet alle koppelingen gerealiseerd gaan worden.	In de Bijlage 1.c "Overzicht koppelingen" zijn de te verwachten koppelingen opgenomen op basis van de huidige situatie van bestaand landschap. Parallel aan deze aanbesteding zijn er ook diverse ontwikkelingen in de Gemeente om bestaande systemen te vervangen en om generieke voorzieningen te gaan introduceren. Dit impliceert dat bronsystemen en dataplatformen nog aan verandering onderhevig zijn en dus dat sommige koppelingen niet meer nodig zullen zijn of dat koppelingen gestandaardiseerd en/of gecombineerd kunnen gaan worden. Van belang is wel dat het aan te besteden Omnichannel platform zelfstandig kan functioneren (gewenste functionaliteit dient wel beschikbaar te zijn, met of zonder deze koppelingen) en dat we wijzigingen in het achterliggend landschap ontkoppelen middels de routeringsdienst.
24	1.5.7	1	19	Is de gemeente Amsterdam bereid om te delen welke partner geholpen heeft met het vaststellen van de in de leidraad beschreven aanpak inclusief raming van de kosten? zo ja; welke partij is dit geweest?	Partners die de Gemeente geholpen hebben zijn: - KWD Resultaatmanagement, onafhankelijke adviseurs op het gebied van project-, programma- en agile management; - Solventa, onafhankelijke adviseurs op het gebied van architectuur.
25	2.2	1	21	Kunt u bevestigen dat, in lijn met EU regelgeving, opdrachtnemer het recht heeft om de social return opgave niet alleen in de stad (in casu Amsterdam) te realiseren, maar ook via bijvoorbeeld landelijke initiatieven die erop gericht zijn om bijdragen te leveren aan de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of andere sociale opgaven zoals bijvoorbeeld armoedebestrijding, gezondheidsbevordering of onderwijs?	Wat betreft een bijdrage aan de arbeidsparticipatie van kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt bij de uitvoering van de opdracht is de woonplaats van de kandidaat niet relevant. Dat kunnen ook niet-Amsterdammers zijn.

26	2.2	1	21	U vraagt een bijdrage te leveren, hetgeen impliceert dat dit vrijwillig is/zou zijn. Gelijktijdig staat op pagina 39 in paragraaf 6.2.1. dat Opdrachtnemer zich verplicht om ten minste 5% van de uiteindelijke opdrachtwaarde aanwendt voor Social Return. Is onze interpretatie dat paragraaf 2.2. prevaleert boven paragraaf 6.2.1. korrekt?	Het betreft een social return verplichting en geen vrijwillige bijdrage. De implicatie dat een bijdrage leveren een vrijwillige bijdrage leveren betreft, is incorrect.
27	2.3	1	22	U spreekt in de aanbestedingsleidraad over het duurzaamheidsbeleid van de Gemeente Amsterdam, en dit komt ook weer terug in de overeenkomst onder Artikel 11 Duurzaamheid. We kunnen geen specifieke stukken vinden met eisen waar in we aan kunnen geven op welke manier wij invulling geven aan duurzaamheid. Is het correct om aan te nemen dat ondertekenen van de overeenkomst en daarmee impliciet het duurzaamheidsbeleid accepteren, volstaat in deze fase van inschrijving?	Uw aanname is correct.
28	3.1.1	1	23	Is de gemeente bereid om de belangrijkste conclusies uit het marktonderzoek te delen met de inschrijvers zodat leveranciers instaat zijn deze mee te nemen in een passend voorstel?	Wij zijn op grond van de marktconsultatie tot de volgende conclusies gekomen: De gemeente Amsterdam was zeer blij dat zo veel partijen bereid waren met ons mee te denken. Onze globale indruk na deze marktverkenning is dat een best of suite strategie waaronder een kennis managementsysteem en content management systeem als positief en haalbaar wordt gezien door de markt. En dat er voldoende oplossingen in de markt beschikbaar zijn om onze ambitie te realiseren. Wel is het zaak om goed te kijken naar de scope. Het lijkt het realistisch dat een groot deel van de gewenste functionaliteit kan worden afgedekt door een suite en / of leverancier maar dat er deels ook gekoppeld zal moeten worden met best-of-breed oplossingen. Daarnaast is uit beide marktverkenningen (Contact Center as a Service en headless CMS) die wij hebben gedaan gebleken dat er deels overlappingen waren in functionaliteit. De gemeente heeft hierop besloten dat wat nu wordt aanbesteed de meest logische functionele bundeling voor een uitvraag is. Ook de wens om ontzorgd te worden lijkt mogelijk. Ons is geadviseerd goed te kijken naar de manier van aanbesteden, aangezien het ontzorgen, de SaaS functionaliteit en het gefaseerd implementeren voor speciale inkoop technische uitdagingen kan zorgen. Ontwikkelingen in de toekomst zien veel partijen vooral op het gebied van verdere inzet artificial intelligence, personalisatie, NLP en gebruik maken digitale assistent. Over de mate van volwassenheid en de toegevoegde waarde van digitale assistenten en personalisatie liepen de meningen uiteen. Hoewel een kosteninschatting moeilijk te geven viel, is het wel duidelijk geworden dat de omvang een aanbesteding vereist.
29	4.1	1	29	De eerste Alinea van pagina 29 lijkt tegenstrijdig met punt 2 van de in paragraaf 4.1.1 genoemde indieningsvoorschriften. Mogen wij er vanuit gaan dat indiening uitsluitend via Tendermet zal plaats vinden?	Uw aanname is correct. Indienen van uw offerte kan alleen via Tendermed.
30	4.1.1	1	29	Onder punt 3 van de Indieningsvoorschriften staat "Inschrijver kan zich na uitbrengen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende of extra kosten." Dit staat haaks op de samenwerkings form die de Gemeente omschrijft onder punt 1.4.3 waar de gemeente meer een gezamenlijke journey omschrijft richting de doelen en ambities van de gemeente (dit suggereert een meer agile aanpak). Mag in dit licht regel 4.1.1 punt 3 ook worden geïnterpreteerd als een inzet verplichting.	Op basis van huidige uitgangspunten kunt u zich niet beroepen op extra kosten. Mocht de gemeente Amsterdam bepaalde aanvullende wensen hebben, die alleen voor de gemeente Amsterdam worden ontwikkeld, dan kunt u, na akkoord Opdrachtgever, kosten in rekening brengen.
31	4.1	1	29	Zal de gemeente een "Proces-verbaal kluisopening" delen met de inschrijvers?	Ondanks het feit dat dit proces-verbaal niet verplicht is, zullen we dit proces-verbaal delen met de inschrijvers
32	6.2.1	1	39	Kunt u bevestigen dat bij de bepaling van de grondslag voor de hoogte van de Social Return waarde de kosten van licenties niet worden meegeteld?	Nee, de hoogte van de socialreturnverplichting wordt berekend over de gehele opdrachtwaarde, inclusief de kosten voor licenties. Wel verlaagt de opdrachtgever het socialreturnpercentage van 5% naar 3%.
33	6.2.1	1	39	In voorkomende situaties tonen wij graag aan dat wij personen uit de doelgroep in dienst hebben (genomen), maar onze bedrijfspolicy is, mede ingegeven vanuit AGV, dat wij geen medewerkersgegevens delen met anderen vanuit verantwoordingsdoeleinden. Hiervoor leveren wij graag een assurance rapport door een onafhankelijk accountant ter bewijsvoering, waarbij vanzelfsprekend de kosten voor onze rekening zijn en niet zullen gelden als invulling social return. Op deze manier kunnen wij voldoen aan onze verantwoordingsplicht (bewezen in de praktijk bij andere gemeenten) en veronderstellen dat dit voor aanbestedende dienst akkoord is.	In zijn algemeenheid kan hierover gezegd worden dat er ook gerapporteerd kan worden op geaggregeerd niveau. Een Assurance rapport door een onafhankelijk account lijkt ons voor nu voldoende.
34	6.2.2.2	1	40	Wij kunnen niet akkoord gaan met een boetebepaling. De boete is onmiddellijk verschuldigd zonder dat onafhankelijk is vastgesteld dat er niet (tijdig) is nagekomen en ongewis op welk moment de boete opelsbaar is. Wij begrijpen dat er een 'stok achter de deur' moet zijn voor partijen die hier niet serieus mee omgaan, maar wij zien dit graag op een andere manier geregeld. De uitvoering van Social Return is een dynamisch proces en daar hoort ook overleg/afstemming tussen beide partijen bij, vanaf aanvang overeenkomst waarbij in de opstartfase wordt bepaald hoe aan de social return verplichting zal worden voldaan. Een boete is in onze optiek daar niet passend bij. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u uitleggen waarom niet?	Zie antwoord vraag 11. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden elk kwartaal met elkaar in overleg. Wanneer de voortgang achterloopt op de verwachtingen, wordt hierover het gesprek aangegaan en besproken waar de problemen liggen en hoe die eventueel kunnen worden opgelost. Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam vervult hierin een ondersteunende rol.
35	7.2.1	2	42	De gemeente spreekt in deze aanbesteding meerdere keren over haar groei ambitie richting de doelstellingen voor de komende 6 tot 10 jaar, waarin zij opzoek is naar een partner om samen deze doelen te bereiken. Echter schrijft de gemeente onder 7.2.1: "Hierbij geldt dat wat in de antwoorden beschreven en/of aangeboden wordt onderdeel uitmaakt van de aanbieding en zonder extra kosten geleverd dient te worden." Dit laat wat ons betreft weinig ruimte om in de beantwoording van de uitvraag ook een visie te delen op de toekomst. Is het voor de gemeente akkoord als we in de beantwoording van de kwaliteitseisen ook een stukje toekomst visie delen, en duidelijk aangeven welke deel van het antwoord inbegrepen is in de prijs voor de eerste plateau's & licenties?	Indien u duidelijk aangeeft wat wel en niet bij de offerte behoort aangaande uw visie, dan kunnen we hiermee akkoord gaan.

Vragen inzake de Aanbestedingsleidraad

Nr.	Par. Nr.	Alinea	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
36	1.5.2	Opdracht in de vorm van een Overeenkomst	15	De Opdracht zoals beschreven in deze paragraaf komt niet overeen met de scope van de aanbesteding in paragraaf 1.5.4 scope van de aanbesteding. Kunt u bevestigen dat de scope (paragraaf 1.5.4) leidend is? Zo niet, wat dan wel?	De scope onder 1.5.4 geeft globaal de opdracht weer. U dient voor de opdracht ook rekening te houden met datgene wat in de leidraad en bijlagen is beschreven
37	1.5.6	Uitgangspunten en randvoorwaarden	19	U heeft als uitgangspunt 7 dat niet alle koppelingen gerealiseerd gaan worden. Kunt u bevestigen dat alle genoemde koppelingen in bijlage 1.c "Overzicht Koppelingen" wel gerealiseerd moeten worden en een beschrijving van deze koppelingen aanleveren?	Wij kunnen dit niet bevestigen. Daarnaast hebben we geen uitgewerkte beschrijvingen van de koppelingen anders dan vermeld in de bijlage 1.c. Gedurende implementatie zullen we per plateau de betreffende koppelingen inventariseren en verder beschrijven.
38	1.5.1	Doelstelling aanbesteding	15	De doelstelling van deze aanbesteding is dat de Gemeente ontzorgd wordt in de levering, implementatie en onderhoud van een nieuw effectief/efficiënt Omnichannel applicatielandschap. De directies Dienstverlening en Communicatie streven op deze manier de interactie met de Amsterdammer zo persoonlijk, eenvoudig en toegankelijk mogelijk te maken. Welke baseline KPI's zijn hierop van toepassing?	Gemeente Amsterdam heeft geen KPI op het gebied van persoonlijk, eenvoudig en toegankelijk. We hanteren de volgende KPI's bij: de waardering van de inwoners van de algehele dienstverlening, de waardering van de website, het cijfer dat de inwoner geeft voor het contact via al onze kanalen.
39	4.3	Vormvereisten inschrijving	31-32	Het overzicht van de in te leveren formulieren is vanaf formulier I niet in overeenstemming met bijlage 9 van de aanvraag. Kunt u bevestigen dat Bijlage 9 leidend is?	Bijlage 9 is leidend. Tijdens deze Nota van inlichtingen zullen we een nieuw overzicht verstrekken.
40	5.2.3.2	Overige eisen inzake de technische bekwaamheid	37-38	Inschrijver beschikt over de in deze paragraaf genoemde certificaten. U geeft aan dat op we op verzoek de meest recente auditverslagen dienen aan te leveren. Dit is zeer ongebruikelijk. Bent u bereid om genoeg te nemen met een kopie van de afgegeven certificaten? Indien gewenst kunnen we wel het Statement of Applicability behorende bij ISO 27001 aanleveren.	De verklaring van toepasselijkheid is een eis bij de ISO27001 zodat we kunnen controleren of de gehele scope van de dienstverlening is afgedekt. Onduidelijk wat bedoeld wordt met kopie van het auditrapport, maar de Gemeente vraagt om een TPM type 2 (ISAE3402 of vergelijkbaar).
41	4.3	Vormvereisten inschrijving		Onder punt 4 in de tabel staat dat Formulier E in MS-word aangeleverd moet worden. In Formulier E staat dat de aanlevering in pdf moet zijn en worden o.a. de minimale marges voorgeschreven. Is onze aanname juist dat elke vraag in een apart pdf-document beantwoord moet worden en dus niet in het vak 'Antwoord Inschrijver:' in Formulier E?	Graag uw antwoord in formulier E invullen en in pdf inleveren.
42	Bijlage 1a - FR-27	Regelbeheer	Tab 5	U geeft aan dat het mogelijk dient te zijn om de (bedrijfs)regels middels API's beschikbaar te stellen aan applicaties buiten de suite. In hoeverre is het logisch en realistisch om te verwachten dat de inrichting, opzet en het gebruik van regels in de doelapplicatie identiek zijn aan die van de bronapplicatie, zodat de beschikbaar gestelde regels bruikbaar zijn? Kunt u hier de use case van schetsen?	Bedrijfsregels kunnen bijvoorbeeld gebruikt worden in de formulierenvoorziening maar ook gebruikt worden bij het beantwoorden van vragen in het CCA en aan de balie in een van de stadsloketten. Dit betekent dat bedrijfsregels kanaal-overstijgend zijn vastgelegd, maar het moet mogelijk zijn om bedrijfsregels ook te delen met applicaties buiten directie Dienstverlening en Communicatie. Bijvoorbeeld om dat in Mijn Erfpacht omgeving dezelfde behandeltdijden gebruikt dienen te worden bij de afhandeling van een vraag of aanvraag. Het beschikbaar stellen van de bedrijfsregels via een standaard API (denk bijvoorbeeld ook aan uitwisseling in een standard format zoals DMN) is onderdeel van de scope, het verwerken van deze regels buiten directie Dienstverlening en Communicatie is buiten scope.
43	1.4.2			Hoe vaak komt het voor dat een Amsterdammer twee of meer keer opnieuw dezelfde informatie over zichzelf in dient te typen of te vertellen? Voor wie is dit een probleem? In hoeveel van die gevallen wordt dit als storend ervaren?	We hebben nog geen omnichannel ingericht, we hebben alleen zeer beperkt inzage in stukken en in sommige gevallen kunnen we formulieren (gedeeltelijk) vooraf invullen op basis van koppelingen met basisregistraties. Ook moet een burger zichzelf opnieuw kenbaar maken als hij contact opneemt met het CCA. Dit is een probleem voor zowel burger als gemeente. Voor de burger is het extra werk, kans op fouten. Voor de gemeente leveren eventuele invulfouten veel extra werk op. Het opnieuw moeten invullen van gegevens is storend vooral als er fouten worden gemaakt. Daarnaast streven we als gemeente Amsterdam naar dienstverlening die Persoonlijk, Eenvoudig en Toegankelijk is. Daar hoort bij dat we zo min mogelijk vragen aan de burger. Als het gaat om het opnieuw moeten uitleggen van een situatie, het opnieuw vertellen van een verhaal, is dit zeker storend. Dit horen we ook terug van Amsterdammers in onderzoeken, aan de telefoon en aan de balie.
44	1.2.3			Is de opdrachtgever geïnteresseerd in twee aparte oplossingen, één voor Amsterdam en één voor Weesp? Als een gedeelde oplossing en gedeelde IT-ondersteuning wordt verwacht, kunnen dan dezelfde processen worden gevolgd voor beide gemeenten om diensten te leveren?	Amsterdam en Weesp zijn sinds 24 maart 2022 een geheel. We zijn daarom niet geïnteresseerd in twee aparte oplossingen.
45	1.2.3			Kunnen dezelfde IT- en Customer Service-medewerkers toegang krijgen tot gegevens voor zowel Amsterdam als Weesp?	Ja
46	1.3.1			Kunnen dezelfde servicekanalen en dezelfde interfaces (bijvoorbeeld dezelfde website) worden toegepast voor zowel Amsterdam als Weesp?	Ja
47	1.3.1			Is de doelgroep van het 'maatwerk' van gemeentediensten die Amsterdam en Weesp gaan aanbieden hetzelfde?	Ja. Maar het is niet de bedoeling om 'maatwerk' te implementeren.
48	1.4.2			Als een aanvragende burger van de gemeente Amsterdam of Weesp ervoor kiest om toestemming van gemeenten om AVG-gegevens te verwerken af te wijzen, hoe wordt de gemeentelijke dienstverlening voor deze burger dan beperkt? Wat zijn de componenten van 'samengesteld klantcontactbeeld'?	Ik snap niet helemaal wat hiermee wordt bedoeld, maar in zijn algemeenheid kan ik er dit over zeggen. Voor de verwerking van de gegevens wordt een passende rechtsgrond gebruikt, zie art 6 AVG. Als er geen andere grondslag is dan toestemming en de burger geeft geen toestemming dan betekent dit dat de betreffende gegevens niet verwerkt kunnen worden.
49	1.4.4			Wat is de reikwijdte en het doel van een redactiekamer? Hoeveel redactiekamers zijn er nodig voor Amsterdam en Weesp? Kunnen alle redactiekamers met hetzelfde proces worden beheerd? Kunnen alle redactiekamers met dezelfde interface worden gepubliceerd?	Redacteuren werken onder verschillende themaredacties. Deze thema's komen grofweg overeen met de thema's op de huidige homepage van www.amsterdam.nl . Deze themaredacties maken voor het creëren en aanpassen van content allemaal gebruik van dezelfde interface. De werkwijze/processen van de verschillende themaredacties kunnen onderling verschillend zijn. Het systeem moet daarom verschillende werkprocessen parallel kunnen ondersteunen. Voorbeeld: een themaredactie moet kunnen werken met het direct publiceren van content, terwijl een andere themaredactie moet kunnen werken met een extra controle stap voordat de content wordt gepubliceerd.
50	1.5.7			Hier wordt een raming van de waarde van de opdracht gegeven. We zien implementatiekosten en onderhoudskosten, maar geen licentiekosten. Maken deze onderdeel uit van bijvoorbeeld implementatiekosten, of heeft u hier een andere bedoeling?	We vragen niet expliciet naar licentiekosten omdat verwachten dat er ook leveranciers zijn die een ander businessmodel hebben. In ieder geval komen de kosten van het gebruik van het platform terug in exploitatiekosten.

51	2.2			Verduidelijk hoe de oplossing moet voorzien in social return in termen van geïmplementeerde capaciteiten en beoogde resultaten.	Kunt u uw vraag verduidelijken, wat bedoelt u met geïmplementeerde capaciteiten en beoogde resultaten?
52	3.2.1			Na 18 juli start de dienstverlening. Eerst zal echter nog een implementatiefase nodig zijn om het systeem te realiseren en configureren. Is het juist om aan te nemen dat dit onderdeel is van de dienstverleningsfase?	We bedoelen met deze datum dat er vanaf 18 juli door de leverancier gestart kan worden met voorbereiding voor de daadwerkelijke implementatie en dienstverlening.
53	3.10.5			Verduidelijk de documenten die nodig zijn om de screening van onderaannemers en leveranciers uit te voeren. Gaat het screeningsproces verder dan de looptijd van de aanbesteding? Is de screening van toepassing op individuele resources die zijn toegewezen om te helpen bij aanbestedingen, een project te leveren en/of diensten te leveren?	De gemeente Amsterdam heeft integriteit als kernwaarde en wil zaken doen met integere en financieel economisch stabiele partijen. Het screeningsproces gaat vooralsnog niet verder dan de looptijd van de overeenkomst. De Beleidsregel Integriteit en Overeenkomsten (BIO) is van toepassing op alle privaatrechtelijke rechtshandelingen van de Gemeente, dus ook op deze Aanbesteding en de Overeenkomst. Wat betreft de procedure en documenten verwijzen we naar paragraaf 3.10.5. We kunnen op dit moment niet nader ingaan welke documenten er nog extra nodig zijn voor de screening.
54	5.2.3.1			Gelieve te verduidelijken of ondersteuning en verantwoordelijkheid van bestaande componenten van de oplossing, b.v. de bestaande Mijn Amsterdam website, blijft bij de gemeente of wil de gemeente deze overdragen aan de leverancier?	Mijn Amsterdam blijft als verantwoordelijkheid liggen bij de Gemeente. Op het moment dat bepaald wordt dat Mijn Amsterdam of welke andere component dan ook opnieuw ingericht/gerealiseerd gaat worden middels het aanbestede omnichannel "platform" gaat de verantwoordelijkheid over naar de leverancier. Wel is het van belang dat vanaf aanvang Mijn Amsterdam gebruik kan gaan maken van functionaliteiten van het omnichannel platform (bijvoorbeeld het klantcontactbeeld) teneinde een goede integratie van Mijn Amsterdam in de nieuwe omnichannel dienstverlening te verkrijgen.
55	1.5.6	punt 3	18	Change management; standaard processen punt 3. "Maatwerk wordt vervangen door standaardoplossingen inclusief koppelingen (impliceert dat de organisatie zich aanpast aan het pakket)." a) Kunt u aangeven wat u van de leverancier verwacht aangaande het creëren van draagvlak binnen Amsterdam en het veranderkundige aspect dat gepaard gaat met de genoemde aanpassing? b) als een inspanning verwacht van de leverancier op dit vlak, in welke kwaliteitsvraag kunnen wij onze aanpak kwijt en waar in het prijzenblad kunnen wij de gevraagde investering voor Amsterdam opnemen?	Voorafgaand aan de implementatie stellen we in nauwe samenwerking met de leverancier een plan van aanpak op. In het plan van aanpak komen ook de verschillende onderdelen van verandermanagement aan bod. De gemeente zal aan haar kant de benodigde resources en capaciteit hiervoor vrij maken. Aan de leverancier wordt know how gevraagd hoe bij dergelijke implementatie trajecten het best geactiveerd kan worden. Bij sommige onderdelen zou het zo kunnen lopen dat de leverancier ook capaciteit in moet zetten ter ondersteuning van het verandermanagement. Denk aan opleiders. b) Uw aanpak omtrent verandermanagement kunt u opnemen als onderdeel van subgunningscriterium 8: Leverancier & dienst en specifiek vraag 8 (baten kunnen pas geïncasseerd worden nadat randvoorwaardelijke organisatieveranderingen zijn doorgevoerd) en bij de plannen onder Subgunningscriterium 9: Leveranciersplannen. Prijzenblad: Bij de eenmalige kosten.
56	1.5.5			T.a.v. De component "Mijn Omgeving" is een andere kleur gegeven omdat de functionaliteit wel wordt uitgevraagd als onderdeel van deze aanbesteding, maar dat het bestaand kanaal Mijn Amsterdam gekoppeld zal gaan worden aan het Omnichannel platform. Op welke technologie draait de huidige "Mijn Omgeving"? Welke manieren van koppelen ondersteunt deze technologie?	Mijn Amsterdam is gebouwd door een ontwikkelteam van de gemeente Amsterdam zelf en wordt ook gehost in het bedrijfsnetwerk van de gemeente Amsterdam. De portal geeft een persoonlijk overzicht voor de Amsterdammers van de zaken die hij/zij heeft met de gemeente Amsterdam. Dit overzicht wordt opgebouwd door middels meer dan 15 API's de verschillende bronsystemen van de domeinen van de gemeente te bevragen (bijv. Belastingen, Wonen, Vergunningen). Aanvragen voor producten op deze domeinen vinden nu (nog) niet plaats binnen Mijn Amsterdam. De aanvragen kan de Amsterdammer doen via aanvraagformulieren en themaportalen op amsterdam.nl (buiten de Mijn Omgeving). Meer technische informatie over Mijn Amsterdam is openbaar toegankelijk via https://github.com/Amsterdam/mijn-amsterdam-frontend https://github.com/orgs/Amsterdam/repositories?language=&q=mijn-&sort=&type=all
57	1.2.3	Fusie Weesp		In hoeverre wordt er verwacht dat afwijkende processen vanuit de gemeente Weesp worden meegenomen?	Er zullen geen afwijkende processen vanuit de gemeente Weesp nodig zijn. Weesp is sinds 24 maart 2022 Amsterdam.
58	1.4.1	Huidige applicatielandschap		In hoeverre zijn er al oplossingen aanwezig voor delen van de functionaliteit en wordt hier hergebruik van verwacht? (zoals een telefonieplatform)	Telefonieplatform, hardware (zoals fysieke kassa's, etc.) vallen buiten de scope van de aanbesteding. Voor de overige uitgevraagde functionaliteiten hebben wij veelal wel 1 of meer best-of-breed oplossingen die vervangen dienen te worden.
59	1.4.3	Samenwerking		Opdrachtgever geeft aan dat de overeenkomst maximaal 10 jaar bedraagt, heeft opdrachtgever ook een minimale duur in gedachte? 10 jaar is een lang termijn voornamelijk door de bewegelijkheid in IT.	De minimale duur van de overeenkomst is 6 jaar na ondertekening van beide partijen.
60	1.4.3	Samenwerking		Opdrachtgever geeft aan dat er gezocht wordt naar een optimale afstemming van vraag en aanbod. Is zij bereid bepaalde eisen om te zetten richting wensen in de toekomst om zo de juiste waarde te kunnen leveren?	We zijn hier niet toe bereid.
61	1.4.3	Samenwerking		Mogen de licenties middels de huidige software broker aangeleverd worden?	U dient de licenties zelf aan te bieden.
62	1.4.4	BT-02	9	Wat zijn de huidige klantcontact afhandelingsstijden? Is hier een overzicht van per contacttype?	Gemiddelde afhandeltdij in feb 2022 voor het CCA was 7 minuten, balie varieert van ca 12 minuten (inloop) tot gemiddeld 24 minuten (specialisten). Het aantal baliebezoeken is onder invloed van Corona sterk veranderd. Omdat wij geen open inloopbalie meer konden bieden, maar alleen op afspraak werken, is het aantal jaarlijkse baliebezoekers van ca. 840.00 in 2019 gehalveerd naar 465.000 in 2020 en 400.000 in 2021. Ook heeft er een verschuiving naar het online kanaal plaatsgevonden van 590.000 in 2019 naar 1.220.000 in 2020 en 1.260.000 in 2021. We zagen in 2021 dus een stijging in online, maar ook telefonisch. Cijfers CCA: 2019 ca 1,47 miljoen, 2020 1,51 en in 2021 1,67 miljoen. Er wordt veel gebeld voor afspraken, die weer zullen wegvallen zodra op weer op inloop gewerkt wordt.
63	1.5.4	Scope van de aanbesteding		In hoeverre staat de opdrachtgever open om functionaliteit te verplaatsen naar een ander plateau?	De Gemeente wil juist graag gebruik maken van de expertise van de leverancier om de juiste implementatiestrategie te bepalen. Hieronder valt ook zeker de exacte invulling van de plateau planning.
64	1.5.4	Scope van de aanbesteding		In hoeverre accepteert de opdrachtgever dat sommige delen van functionaliteit niet in de oplossing worden meegenomen met redelijke onderbouwing?	Gemeente Amsterdam is zich bewust van dat niet alle functionaliteiten van het huidige landschap in het huidige platform zit. We verwachten van de leveranciers in de inschrijving aan te geven om welke functionaliteit het gaat EN hoe deze functionaliteiten alsnog geleverd kunnen worden. Uw aanbieding dient aan alle eisen en functionaliteiten te voldoen.
65	1.5.5	Buiten de scope		In hoeverre wordt er verwacht dat er ondersteuning plaats moet vinden voor de realisatie van de koppelingen?	Kennis van de API's aan de kant van het omnichannel platform zit bij de leverancier en zal ingebracht moeten worden bij het opzetten van koppelingen (via routeringsdienst) met backoffice en ondersteunende systemen.

66	1.5.7	Raming waarde van de opdracht		De gehanteerde raming is qua prijs voor implementatie/ onderhoud inclusief licenties aan de uitdagende kant voor 10 jaar. Kan de gemeente Amsterdam aangeven hoe zij hun uitgave over de 10 jaar zien?	De raming is opgesteld op basis van marktverkenning, eigen kennis en ervaring en inbreng van externe consultants.
67	1.5.8	Kerngetallen		Kan opdrachtgever aangeven hoeveel deze getallen zijn gegroeid met het jaar daarvoor en hoeveel zij verwacht dat deze zullen groeien?	Corona heeft behoorlijke impact gehad op onze dienstverlening. Het aantal baliebezoeken is onder invloed van Corona sterk veranderd. Omdat wij geen open inloopbalie meer konden bieden, maar alleen op afspraak werken, is het aantal jaarlijkse
Vragen inzake de Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Amsterdam					
Nr.	Par. Nr.	Alinea	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
68	algemeen			Gelet op de uitvoerige en goed beschreven overeenkomst, is de toepasselijkheid van de GBIT voorwaarden naar de mening van Inschrijver niet noodzakelijk en wenselijk. Bent u bereid om de GiBit voorwaarden niet van toepassing te laten zijn, dan wel bent u bereid om een aantal artikelen die contrasterend zijn met artikelen uit de overeenkomst niet van toepassing te verklaren, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot artikel 5, 6, 7 en 8?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De Overeenkomst is opgesteld met de Algemene Inkoopvoorwaarden als onderliggend document. Zo wordt in de Overeenkomst bijvoorbeeld aangegeven dat de Acceptatieprocedure uit artikel 7 van de Algemene Inkoopvoorwaarden wordt gevolgd. De gemeente is niet bereid om de artikelen 5, 6, 7 en 8 uit de Algemene Inkoopvoorwaarden te laten vallen. De gemeente meent niet dat deze artikelen contrasterend zijn met de Overeenkomst.
69	19.4	1e	22	Bent u bereid om dit artikel niet van toepassing te verklaren omdat Inschrijver immers geheel afhankelijk is van het Update en Upgrade-beleid van de producenten van de desbetreffende software?	Nee, de gemeente is daar niet toe bereid. Artikel 19.4 verlangt een redelijke inspanningsplicht van Leverancier om de gemeente zo spoedig mogelijk van Updates en/of Upgrades op de ICT Prestatie en/of de Derden programmatuur te voorzien. Indien er geen Updates en/of Upgrades op de Derden programmatuur beschikbaar zijn, kan Leverancier die uiteraard ook niet leveren.
70	7.4		12	Bent u bereid het artikel zodanig aan te passen dat dit enkel geldt voor substantiële Gebreken, en niet bij ieder mogelijk Gebrek? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	De gemeente gaat er van uit dat u doelt op artikel 7.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden (VNG GIBIT versie november 2020). De gemeente meent dat artikel 7.8 van de Algemene Inkoopvoorwaarden voldoende toeziet op de substantieelheid van het Gebrek.
71	8.9		14	Inschrijver stelt voor dit artikel te schrappen en eventuele garanties vast te leggen in de Overeenkomst voor een specifiek offertetraject. Is dat wat u betreft akkoord? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	De gemeente gaat er van uit dat u doelt op artikel 8.10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden (VNG GIBIT versie november 2020). De gemeente gaat niet akkoord met uw voorstel. De Algemene Inkoopvoorwaarden vormen een onderliggend vangnet voor de Overeenkomst. Hoewel de gemeente zich kan voorstellen dat er in het geval van een aanvullende dienst meer specifieke garanties worden afgesproken, betekent dat niet dat de garanties uit artikel 8.10 kunnen worden geschrapt. Deze garanties op Preventief en/of Innovatief Onderhoud zijn voor de gemeente van groot belang.
72	8.11		14	Inschrijver verzoekt deze bepaling te schrappen en de eventuele weigering van het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades zo nodig onderdeel van de te sluiten Overeenkomst in de specifieke offertetrajecten te laten zijn. Is dat wat u betreft akkoord? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	De gemeente gaat er van uit dat u doelt op artikel 8.12 van de Algemene Inkoopvoorwaarden (VNG GIBIT versie november 2020). De gemeente gaat niet akkoord met uw voorstel. De Algemene Inkoopvoorwaarden vormen een onderliggend vangnet voor de Overeenkomst. Hoewel de gemeente zich kan voorstellen dat er in het geval van een aanvullende dienst, soms specifieke afspraken op dit punt dienen te worden gemaakt, betekent dat niet dat artikel 8.12 kan worden geschrapt.
73	9.2		15	Bent u bereid te wijzigen dat de termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de factuurdatum? Wilt u verder in verband daarmee aan artikel 9 toevoegen dat Opdrachtgever met bekwaame spoed de juistheid van de factuur zal onderzoeken en eventuele onjuistheden of vermoede onjuistheden aan Inschrijver zal melden? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	De gemeente gaat er van uit dat u doelt op artikel 9.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden (VNG GIBIT versie november 2020). De gemeente is niet bereid om het moment van aanvang van de betalingstermijn te wijzigen. Temeer daar facturen middels e-facturatie worden ingediend. Zie artikel 23.11 van de Overeenkomst. De gemeente is niet bereid om uw aanvulling op artikel 9 over te nemen. De gemeente reageert tijdig.
74	9.4		15	Bent u bereid te wijzigen dat de termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de factuurdatum? Wilt u verder in verband daarmee aan artikel 9 toevoegen dat Opdrachtgever met bekwaame spoed de juistheid van de factuur zal onderzoeken en eventuele onjuistheden of vermoede onjuistheden aan Inschrijver zal melden? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	De gemeente gaat er van uit dat u doelt op artikel 9.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden (VNG GIBIT versie november 2020). De gemeente is niet bereid om het moment van aanvang van de betalingstermijn te wijzigen. Temeer daar facturen middels e-facturatie worden ingediend. Zie artikel 23.11 van de Overeenkomst. De gemeente is niet bereid om uw aanvulling op artikel 9 over te nemen. De gemeente reageert tijdig.
75	10.1		16	Inschrijver is van mening dat de onder iii), iv) en vi) omschreven garanties dermate afhankelijk zijn van de aard van het project dat deze niet in de inkoopvoorwaarden maar, indien nodig, al dan niet aangepast in de Overeenkomst van de specifieke offertetrajecten dienen te worden opgenomen. Is dat wat u betreft akkoord? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	De gemeente gaat niet akkoord met uw voorstel. De Algemene Inkoopvoorwaarden vormen een onderliggend vangnet voor de Overeenkomst. Hoewel de gemeente zich kan voorstellen dat er in het geval van een aanvullende dienst, soms specifieke afspraken over garanties dienen te worden gemaakt, betekent dat niet dat artikel 10.1 kan worden geschrapt. Deze garanties zijn van groot belang voor de gemeente.
76	12.2		17	Inschrijver kan een dergelijke toezegging niet onvoorwaardelijk doen en stelt voor deze verplichting uit de inkoopvoorwaarden te schrappen. Is dat wat u betreft akkoord? Uiteraard kunnen partijen ter zake gemaakte specifieke afspraken opnemen in de te sluiten Overeenkomst voor de specifieke offertetrajecten. Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	De gemeente begrijpt niet waarom inschrijver deze toezegging niet kan doen. Het gaat hier om een generiek (fysiek of virtueel) orgaan of platform dat Leverancier faciliteert ten behoeve van (een deel van) zijn klanten voor het delen van kennis en ervaring over de ICT Prestatie en/of het bespreken van de (te verwachten) ontwikkelingen van de ICT Prestatie. Als dat orgaan of platform er is, wil de gemeente Amsterdam daar ook toegang tot hebben. De bepaling blijft gehandhaafd.
77	13.2		17/18	Inschrijver wenst, zoals in de ICT-markt te doen gebruikelijk, aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal de waarde van de betreffende opdracht per jaar. Bent u tot deze aanpassing bereid? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente heeft de aansprakelijkheid wel aangepast. Het nieuwe artikel 13.1 van de Overeenkomst luidt nu: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

78	13.3		18	De term grove schuld omvat zowel bewuste als onbewuste roekeloosheid. De geldende jurisprudentie voorziet echter slechts in een uitzondering op de exoneratie in geval van opzet en bewuste roekeloosheid. Bent u dan ook bereid in artikel 13.3.ii) de term 'grote schuld' te vervangen door de in de jurisprudentie gebruikte term 'bewuste roekeloosheid'? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	De gemeente gaat er vanuit dat u doelt op artikel 13.5 ii) van de Algemene Inkoopvoorwaarden. De gemeente bevestigt dat artikel 13.5 ii) zo moet worden gelezen als u voorstelt. In artikel 3.5 van de Overeenkomst is dit toegevoegd.
79	17.2		20	Teneinde eventuele misverstanden te voorkomen zouden wij graag zien dat deze bepaling als volgt wordt aangevuld: "Dit laat de bevoegdheid van Leverancier onverlet om de aan die diensten ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden geleverd." Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. Artikel 17.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden richt zich op van de gemeente afkomstige en met de ICT Prestatie verwerkte gegevens. De gemeente wenst daar geen beperkingen op te accepteren.
80	19.1		21	Bent u bereid dit artikel te vervangen door de navolgende Third Party clause? "Indien en voor zover Leverancier diensten en/of producten van derden middellijk aanbiedt en/of levert, zullen, mits door Leverancier schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld dat het om diensten en/of producten van derden gaat of indien dat anderszins kenbaar is aan Opdrachtgever, voor wat betreft die diensten en/of producten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, en met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden behoudens in geval die voorwaarden afbreuk doen aan de rechten van Leverancier zoals vastgelegd in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Leverancier en Leverancier zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden, dan wel door middel van zogenoemde shrinkwrap/ krimpfolie of click-through/doorklik of andere elektronische voorwaarden (doen) bekendmaken. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Leverancier om welke reden dan ook worden geacht niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden." Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente meent dat bepaling 19.1 voldoende regelt ten aanzien van Derden programmatuur en beter past binnen het geheel van de Algemene Inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst dan de bepaling die u voorstelt.
81	20.11(v)		23/24	De passage "sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Leverancier" is strijdig met het concernbeleid van Inschrijver. Bent u bereid deze bepaling te laten vervallen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Nee, de gemeente is niet bereid om dit artikel te laten vervallen. Het gaat bij dit artikel om een wijziging in de zeggenschap die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de gemeente kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt. Deze bepaling zal dus niet lichtvaardig in te roepen zijn. In dergelijke ernstige gevallen, heeft de gemeente er belang bij dat deze bepaling in stand blijft.
82	21		24	Bent u bereid toe te voegen dat Inschrijver niet verplicht kan worden om medewerking te verlenen aan een audit van een derde partij indien blijkt dat dit een concurrent van Inschrijver is, en dat Opdrachtgever in een dergelijk geval een andere auditor zal aanstellen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Ja, dat bevestigt de gemeente. De gemeente heeft aan artikel 18.1 van de Overeenkomst toegevoegd dat de auditor geen directe concurrent van Leverancier zal zijn.
83	22.9		26	Inschrijver acht het onwenselijk om rechten en plichten over te dragen conform artikel 22.9. Is Opdrachtgever bereid deze bepaling te laten vervallen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	De gemeente gaat er van uit dat u doelt op artikel 22.8 van de Algemene Inkoopvoorwaarden (VNG GIBIT versie november 2020). De gemeente is niet bereid om deze bepaling te laten vervallen. Het is voor de gemeente Amsterdam als overheidsorgaan van belang om taken te kunnen overdragen aan een andere orgaan van de overheid of met deze taken deel te nemen in een gemeenschappelijke regeling. De gemeente wenst het artikel daarom te handhaven.
84	25.6		28	Inschrijver heeft bindende bedrijfsvoorschriften vastgesteld, wat impliceert dat bij de overdracht van Persoonsgegevens aan een groepsentiteit buiten de EER een voldoende beveiliging is gewaarborgd, zoals vereist onder toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving. Bent u bereid dit artikel zodanig aan te passen dat er een uitzondering wordt gemaakt voor groepsentiteiten van Inschrijver, welke vallen onder de bindende bedrijfsvoorschriften? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Als het Binding Corporate Rules (afgekort BCR) betreft die door de toezichthouder zijn goedgekeurd dan is dit juridisch gezien geen probleem.
85	30			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. De aanschaf van het gebruiksrecht op een licentie geeft geen recht op de broncode van de software. Gegadigde is geen eigenaar van de broncode. De software fabrikant is eigenaar van de broncode en de rechten en plichten die daarmee gepaard gaan. De broncode omvat de verzameling van alle door de software fabrikant geschreven computercodes voor het desbetreffende product. Derhalve kan gegadigde nimmer aan de omschreven Escrow verplichting voldoen. Graag verzoeken wij u dit artikel buiten toepassing te verklaren.	In artikel 22 van de Overeenkomst is bepaald dat Partijen samen vaststellen welke continuïteitsregeling(en) benodigd is/zijn. Deze afspraken gaan voor op het bepaalde in artikel 30 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Het artikel kan daarom in stand blijven.
86	21			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om in het kader van het proportionaliteitsbeginsel ex artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 af te zien van het controle-/auditrecht zoals genoemd in artikel 21 GIBIT. Gegadigde is van mening dat de aard en omvang van de aan deze aanbesteding onderliggende opdracht een middel als controle/audit niet rechtvaardigen. Graag uw akkoord?	Nee, de gemeente gaat hier niet mee akkoord. Gezien de duur van de Overeenkomst en de restricties die in artikel 21 van de Algemene Inkoopvoorwaarden zijn geformuleerd, waaruit blijkt dat de gemeente niet lichtvaardig tot een dergelijk onderzoek kan besluiten, acht de gemeente deze bepaling redelijk en proportioneel.

87	20.3			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. De aanbestedende dienst wenst de mogelijk te hebben om in het geval dat meerdere overeenkomsten een onderlinge samenhang vertonen, gerechtigd te zijn slecht een deel van de overeenkomsten op te kunnen zeggen en stelt daarbij dat een dergelijke opzegging geen effect op de overige samenhangende overeenkomsten. Gegadigde begrijpt de wens van de aanbestedende dienst en zal als intermediair in de uitvoering van de opdracht hier in trachten te voorzien. Wel wijzen wij op de toepasselijke licentie, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA), in lijn met artikel 19 van de GIBIT. De licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden maken integraal onderdeel uit van de aankoop en het gebruik van de software. In deze voorwaarden treft de aanbestedende dienst of een licentie c.q. gebruiksrecht opzegbaar is en indien dit het geval is of dit ook geldt voor samenhangende overeenkomsten, in deze voorwaarden treft de aanbestedende dienst de randvoorwaarden die daarbij van toepassing zijn. Gegadigde acteert in de samenwerking als intermediair. Wij kunnen derhalve geen toezeggingen vanuit software fabrikanten doen ten aanzien van dit onderwerp ook niet ten aanzien van een eventuele opzegging. Uiteraard kan gegadigde de aanbestedende dienst ondersteunen in dergelijke situaties. De mogelijkheid tot opzegging kunnen wij derhalve enkel bevestigen ten aanzien van de raamovereenkomst. Uiteraard beïnvloedt die opzegging niet de o.a. licentie overeenkomsten die de aanbestedende dienst is aangegaan met de software fabrikanten. Graag uw akkoord op het gestelde.	De gemeente begrijpt uw zorg ten aanzien van Derden programmatuur en wijst u op artikel 19.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden waarin is bepaald dat: "De in het kader van artikel 19.1 meegeleverde licentie- en onderhoudsvoorwaarden prevaleren boven hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, doch louter voor zover het betreft de Derden programmatuur."
88	15.5			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule voldoet niet aan het proportionaliteitsvereiste van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en is als zodanig disproportioneel te noemen. Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule resulteert namelijk in een onevenredig risico voor de winnende Inschrijver bij de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast is een boeteclausule in welke hoedanigheid dan ook niet wenselijk voor een prettige en strategische samenwerking tussen de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver. Wij willen u dan ook graag wijzen op de inhoud van artikel 3.9d uit de Gids Proportionaliteit. Ook is het naar onze mening niet noodzakelijk omdat in de contractvoorwaarden een vangnet is opgenomen ten aanzien van onze aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van geheimhoudingsverplichtingen. De aanbestedende dienst heeft voldoende andere sanctionerende maatregelen tot haar beschikking in relatie tot een schending van dergelijke verplichtingen. Daarbij is de boete verschuldigd zonder dat in rechte vast is komen te staan dat gegadigde daadwerkelijk een geheimhoudingsbepaling heeft geschonden. Immers, niet iedere vermeende schending van de geheimhoudingsbepaling is aan gegadigde te wijten. Wij willen u verzoeken u om artikel 15.5 van de GIBIT te laten vervallen. Indien de aanbestedende dienst deze bepalingen niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting.	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De boete is een prikkel tot het geheim houden van vertrouwelijke informatie. Zonder boetebeding zou de noodzaak tot geheimhouding mogelijk minder sterk gevoeld kunnen worden, immers bij niet te begroten schade als gevolg van een schending van de geheimhouding volgt toch geen schadeclaim. Gemeente wijst er op dat de boete voor beide Partijen geldt en dat een betaalde boete op grond van artikel 24.6 van de Overeenkomst in mindering wordt gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding. De gemeente acht deze bepaling proportioneel.
89	13.4			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de "Jaarvergoeding" per gebeurtenis. U stelt daarbij dat de totale aansprakelijkheid per jaar evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding zal bedragen (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Gegadigde fungeert in deze uitvraag als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de software fabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de software fabrikant. De vergoedingen die uit de nadere overeenkomsten resulterend uit de onderhavige raamovereenkomst kunnen volgen kunnen variëren van kleine bedragen (de uitvraag van een licentie bij een Tier 3 software fabrikant) tot aan substantiële bedragen (een verlenging bij een Tier 1 software fabrikant). Gezien de algemene definitie van "Jaarvergoeding" opgenomen in artikel 1 van de GIBIT, de vrijheid van de aanbestedende dienst om een opdracht wel of niet onder de raamovereenkomst uit te vragen én de vermenigvuldiging factor opgenomen in het onderhavige artikel is het voor gegadigde niet mogelijk om het bedrijfsrisico in te calculeren. De onderhavige mogelijke aansprakelijkheid is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico (een disproportioneel groot financieel risico) dat redelijkerwijs niet door gegadigde kan worden geaccepteerd. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst dat de totale aansprakelijkheid zoals bepaald in Artikel 13.3 wordt aangepast van Jaarvergoeding naar een maximale aansprakelijkheid van € 2.500.000 per jaar. Graag uw akkoord?	De gemeente heeft de aansprakelijkheid in artikel 13.1 van de Overeenkomst als volgt aangepast: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

90	13.3			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. De mogelijke aansprakelijkheid wordt beperkt in artikel 13.2. Echter, wordt de aansprakelijkheid (i) slechts beperkt per gebeurtenis, de maximale aansprakelijkheid voor meerdere gebeurtenissen is niet vastgelegd en (ii) is de omvang van dit bedrag, met het oog op de aard en omvang van de aan deze aanbesteding onderliggende opdracht, disproportioneel. Gegadigde kan zich niet verzekeren tegen schade voor onbeperkt aantal gebeurtenissen en zou daarmee een disproportioneel groot financieel risico nemen. In deze overeenkomst geldt dit temeer nu gegadigde fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de software fabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de software fabrikant. De Gids Proportionaliteit schrijft in 3.9.1.1 (voorschrift 3.9D, punt 2) voor dat de aanbestedende dienst rekening dient te houden met de risico's die aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt én met de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang. Een voor de aanbestedende dienst gebruikelijke beperking van de aansprakelijkheid in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang is €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Wij zouden graag zien dat de aansprakelijkheid wordt beperkt in zoverre dat dit gebruikelijk is bij soortgelijke opdrachten binnen uw sector tot een bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Dit eveneens in lijn met het gestelde in de aanbestedingsstukken. Graag uw akkoord?	De aansprakelijkheid is aangepast. Artikel 13.1 van de Overeenkomst luidt nu: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
91	10			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. Gegadigde acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als ten aanzien van de doorlevering van "standaard software" als intermediair en is in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk van derden, te weten de software fabrikanten. Echter, verlangt u onder artikel 10.1 van de GIBIT en Concept Raamovereenkomst, Artikel 13.1.1 bijvoorbeeld wel van een leverancier een garantie dat de ICT Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik. T.a.v. het licentiecomponent van de uitvraag ligt een dergelijke garantie ligt bij de eigenaar/maker van de software, in deze; de software fabrikant. Immers, de software fabrikant heeft toegang tot de licenties c.q. gebruiksrechten en kan derhalve bijvoorbeeld onderhoud plegen en support bieden. Gegadigde heeft op geen enkele wijze toegang tot de licenties c.q. gebruiksrechten en kan deze garanties t.a.v. het licentiecomponent niet zonder meer afgeven. Derhalve verzoeken wij u akkoord te gaan met de garanties zoals die geboden worden door de desbetreffende software fabrikanten welke zijn vastgelegd in de toepasselijke licentie, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA). Dit in lijn met artikel 19.1 van de GIBIT. Graag uw akkoord?	De gemeente gaat hier niet mee akkoord. De gemeente verwacht meer van Leverancier dan het enkel doorleveren van software van een derde en dan verwijzen naar de licentievoorwaarden van een derde. De opdracht uit deze aanbesteding omvat meer dan dat.
92	7			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. Een acceptatie/keuring test/procedure voor "standaard software" is ongebruikelijk. Een dergelijke procedure ziet eerder toe op maatwerk software, nu deze maatwerk software specifiek voor een klant gemaakt/aangepast wordt, in tegenstelling tot "standaard software". Deze software is reeds ontwikkeld. Zo staan de functionaliteiten van de software vast waardoor deze inzetbaar is door verschillende bedrijven. Graag uw akkoord?	De gemeente gaat daar niet mee akkoord. De gemeente verwacht meer van Leverancier dan enkel het doorleveren van standaard software. Dit blijkt uit opdracht die voorwerp is van deze aanbesteding.
93	5			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. Voor "standaard software" valt implementatie bij soortgelijke aanbestedingen normaliter buiten de scope van de opdracht, dit aangezien implementatie eerder toeziet op maatwerk software. Maatwerk software moet namelijk specifiek voor een klant aanpast (geïmplementeerd) worden. Gegadigde acteert in deze aanbesteding deels als intermediair van "standaard software" en kan de implementatie en bijbehorende ondersteuning niet zelf verrichten. Deze diensten worden normaliter uitgevoerd door System Integrators (ook wel bekend als SI's). Derhalve zien wij de relevantie van dit artikel niet voor de huidige uitvraag. Graag verzoeken wij u dit artikel buiten toepassing te verklaren ten aanzien van de levering van "standaard software".	De gemeente gaat daar niet mee akkoord. De gemeente verwacht meer van Leverancier dan enkel het doorleveren van standaard software. Dit blijkt uit opdracht die voorwerp is van deze aanbesteding.
94	4.1 / 4.2 / 20.9			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. Behoudens de situatie dat nakoming blijvend onmogelijk is verzoeken wij u om een hersteltermijn toe te voegen in de vorm van een ingebrekestelling in het geval dat nakoming tijdelijk onmogelijk is. Gegadigde is voor een levering afhankelijk van derden (software fabrikanten). Een fatale termijn en het daaruit vloeiende verzuim heeft namelijk verregaande consequenties voor gegadigde. Gegadigde verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord?	De gemeente gaat hier niet mee akkoord. Partijen stellen in samenspraak het plan van aanpak voor de implementatie vast. Fatale termijnen worden op grond van artikel 5.5 van de Overeenkomst ook in samenspraak vastgesteld. De gemeente meent dat het niet onredelijk is om Leverancier aan deze termijn te houden.

95	10, sub p			Is Opdrachtgever bereid de garantie als bedoeld in art. 10.1 sub p) GIBIT te koppelen aan het voldoen van leverancier aan de relevante wet- en regelgeving die op leverancier van toepassing is? Zie onderstaand tekstvoorstel. "Leverancier garandeert dat: v) Leverancier voldoet en zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving die op haar, in de hoedanigheid van IT leverancier, van toepassing is." Achtergrond is dat Leverancier uiteraard voldoet aan de wet- en regelgeving zoals die op de leverancier, als dienstverlener, van toepassing zijn. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving die van toepassing is op de Opdrachtgever, inclusief het bepalen of de uitgevraagde prestatie aan die wet- en regelgeving voldoet. Opdrachtnemer is geen juridisch dienstverlener en kan zodoende geen juridisch advies hieromtrent geven. Is Opdrachtgever bereid onderstaande tekstvoorstel over te nemen?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid.
96	Algemeen			Vraag over reselling Als dienstverlener van implementatie/onderhoudsdiensten zijn wij zeer geïnteresseerd om aan te bieden op deze uitvraag. Echter, in de Aanbestedingsleidraad en de concept overeenkomst lezen wij dat een SaaS oplossing gevraagd wordt en dat de inschrijvende partij én het standaard SaaS platform moet leveren (inclusief standaard SaaS subscriptions and standaard onderhoud) én de bijbehorende (implementatie)diensten. Het is voor ons - in de hoedanigheid van IT dienstverlener - niet mogelijk (derde partij) standaard SaaS platforms te (sub)licentieren onder onder andere voorwaarden dan de door de SaaS leverancier gehanteerde standaard (gebruikers)voorwaarden. De standaard SaaS diensten zijn namelijk standaard diensten die onder de standaard subscription voorwaarden worden geleverd. Van belang is dat er een duidelijke afbakening is tussen de verschillende verantwoordelijkheden. Van de hiervoor geschetste problematiek is geen sprake indien Aanbestedende dienst bereid is dat ook door middel van de onderstaande alternatieven mag worden aangeboden. (i) Als eerste alternatief kunnen wij het SaaS platform leveren door middel van een zgn. resale constructie waarbij wij het SaaS platform van de leverancier na gunning leveren onder de toepasselijke resale voorwaarden, maar Aanbestedende dienst de toepasselijke subscription voorwaarden voor het platform direct met de SaaS leverancier afsluit. Mogelijk kunnen wij bij een resale een aantrekkelijke korting bedingen. (ii) Als tweede alternatief kan Opdrachtgever na gunning ook direct een overeenkomst voor de levering én de subscription voorwaarden van het platform met de SaaS leverancier afsluiten. Voorgaande betekent concreet dat na gunning de Overeenkomst (op basis van GIBIT) zal worden gesloten tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst voor de implementatie van de dienstverlening, voor het managen van de SaaS-leverancier(s) en (eventueel) voor de facturatie van de gehele oplossing. En dat er daarnaast separate overeenkomsten komen tussen Aanbestedende dienst en de SaaS-leverancier voor het leveren van deze standaard diensten onder de standaard leveranciersvoorwaarden. Dit is een in de markt gebruikelijk construct. Is Aanbestedende dienst bereid dat wij door middel van één van de bovengenoemde alternatieven mogen aanbieden? Zo niet, dan zal dit hoogstwaarschijnlijk betekenen dat wij niet zullen kunnen aanbieden.	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente wenst 1 Overeenkomst af te sluiten voor de opdracht die voorwerp is van deze aanbesteding en niet twee. De gemeente verwacht meer van Leverancier dan het doorleveren van standaard software. Om Inschrijvers tegemoet te komen heeft de gemeente in artikel 3.5 bepaald dat de Gemeente zich waar dat redelijk is, zal conformeren aan de licentievoorwaarden die behoren bij de programmatuur van de Onderaannemers als bedoeld in artikel 8 van de Overeenkomst, doch enkel voor zover deze licentievoorwaarden niet in strijd zijn met deze Overeenkomst, de daarbij behorende Verwerkersovereenkomst, de Modelbepalingen voor verantwoord gebruik van Algoritmische toepassingen, de overeengekomen KPI's en servicelevels, het Programma van Eisen, het DFA. Ook is bepaling 19 (Derden programmatuur) uit de Algemene Inkoopvoorwaarden van toepassing, met inachtneming van hetgeen daarover in artikel 3.5 van de Overeenkomst is bepaald.
97	algemene vraag			Onder de definitie staat onder "Algemene Inkoopvoorwaarden": "Van toepassing op deze Overeenkomst zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de VNG van maart 2021." De voorwaarden die in bijlage 4 van de Overeenkomst zijn opgenomen blijken: "Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de gemeente Amsterdam Geregistreerd bij de KvK d.d. 04 september 2017, KvK nr. 34366966". in de Aanbestedingsleidraad wordt verwezen naar (Begrippenkader) "Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de Gemeente., zoals vastgesteld door de VNG d.d. 26 oktober 2020." En: "1.5.10 Toepasselijke algemene voorwaarden Op de in paragraaf 1.5.2. bedoelde Overeenkomst zijn de volgende voorwaarden van toepassing: • Bijlage 4. Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) van de Gemeente, zoals vastgesteld door de VNG d.d. 26 oktober 2020." Op ons verzoek om verduidelijking ontvingen wij van u, via Tenders, op 1 april 2022, een nieuwe Bijlage 4 met daarin de GIBIT 2020 artikel (november 2020). Wij gaan ervanuit dat deze algemene inkoopvoorwaarden van toepassing zijn. Indien alsnog een andere versie dan deze nagezonden Bijlage 4 dient te worden aangehouden, verzoeken wij u dat aan te geven en tevens een aanvullende vragenronde in te stellen om daarover vragen te stellen. Voor nu hebben wij vragen en wijzigingsvoorstellen ingediend betreffende de versie (GIBIT 2020) toegevoegd in de hiervoor genoemde nagezonden Bijlage 4.	Onze excuus voor de verwarring die door de gemeente veroorzaakt is in deze. De Algemene Inkoopvoorwaarden (VNG versie GIBIT november 2020) zijn inderdaad van toepassing. De definitie van Algemene Inkoopvoorwaarden is hier in de Overeenkomst op aangepast.
98	9.2	1	15	Is het voor gemeente Amsterdam akkoord om de overige 70% van de vergoedingen op maandelijkse basis te betalen op basis van inzet?	Dit is niet akkoord.

Vragen inzake de Concept Overeenkomst

Nr.	Par. Nr.	Alinea	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
-----	----------	--------	----------	-------	----------

99	4.2	Looptijd	12	Bij internationale SaaS leveranciers is het conform de standaard SaaS voorwaarden slechts mogelijk wederzijds contractduur en verlengingen af te spreken met wederzijdse verlengingsopties. Het dringende verzoek hierbij is dat de verlengingsoptie na 8 jaar wederkerig zal zijn, met een opzegtermijn van bijvoorbeeld 2 jaar. Bent u bereid tijdens de verdere aanbestedingsprocedure mee te gaan in dit standpunt van SaaS leveranciers? Het is onze wens dat we de volledige contracttermijn van 10 jaar uitdienen, de door ons voorgestelde aanpassing is slechts bedoeld voor het geval dat er in de toekomst externe (markt)ontwikkelingen ontstaan die de continuïteit van de gevraagde dienstverlening in gevaar brengen. Graag willen wij u verzoeken met dit voorstel in te stemmen omdat we anders hoogstwaarschijnlijk genoodzaakt zijn niet in te schrijven vanwege bovengenoemd risico.	De gemeente heeft om u tegemoet te komen artikel 16.5 aan de Overeenkomst toegevoegd, dat luidt: "In afwijking van artikel 20 van de Algemene Inkoopvoorwaarden kan de Overeenkomst, na het verstrijken van 6 jaar na ondertekening ervan, door Leverancier worden opgezegd, met in achtneming van een opzegtermijn van 2 jaar (op z'n vroegst eindigt de Overeenkomst op grond van dit artikel dan na 8 jaar, mits deze na 6 jaar is opgezegd) indien de uitvoering van de verplichtingen uit deze Overeenkomst voor Leverancier verlieslijdend is geworden of dreigt te gaan worden. Leverancier toont dit bij de opzegging aan met een accountantsverklaring.
100	2.7	1e	10	Aanbieder begrijpt dat het voor de Gemeente van belang is dat de ICT Prestatie en wijze van dienstverlening blijft voldoen aan Amsterdamse regelgeving en Nederlandse wet- en regelgeving. Aanbieder draagt uiteraard verantwoordelijkheid voor het voldoen aan de wet- en regelgeving die op haar als ICT-dienstverlener van toepassing is. Voor wat betreft de overige compliance is Aanbieder afhankelijk van de instructies van de Gemeente ten aanzien van welke (wijziging in) wet- en regelgeving dient te worden verwerkt en op welke wijze de Gemeente de compliance ten aanzien van die wet- en regelgeving wenst in te vullen. Inschrijver stelt daarom voor om aan de eerste volzin het navolgende toe te voegen: "Aanpassingen van de ICT Prestatie aan nieuwe of gewijzigde Amsterdamse regelgeving en Nederlandse wet- en regelgeving (met uitzondering van wet- en regelgeving die op Leverancier als ICT-dienstverlener van toepassing is) worden uitgevoerd in de vorm van Aanvullende diensten, waarvoor Leverancier per projectopdracht gerechtigd is om een nader overeen te komen marktconforme prijs in rekening te brengen."	Dit is niet akkoord. Uiteraard zijn aanpassingen aan nieuwe of gewijzigde Amsterdamse regelgeving, tenzij deze puur volgend uit gewijzigde landelijke regelgeving, voor rekening van de gemeente middels een Aanvullende dienst, maar voor het overige kan op voorhand geen toezegging hierover worden gedaan.
101	3.3	1e	11	Aanbieder begrijpt dat de Gemeente niet direct licentieovereenkomsten met toeleveranciers van Aanbieder aan wil gaan, maar indien gebruik wordt gemaakt van producten (zoals standaard software of "Software as a Service") van Aanbieder of derden in de oplossing die aan wordt geboden dient de Gemeente wel akkoord te gaan met de (licentie-, gebruiks-, onderhouds- of support-) voorwaarden ten aanzien van deze producten, waaronder zogenaamde EULA's. Om ook onduidelijkheden ten aanzien van artikel 19.8 van de Gibit-voorwaarden te voorkomen, stelt Inschrijver daarom voor deze bepaling te vervangen door: "Indien de ICT Prestatie (geheel of gedeeltelijk) bestaat uit standaard software (d.w.z. software die naar zijn aard bedoeld is om te worden geleverd aan meerdere partijen) of "Software as a Service" ("SaaS) accepteert Opdrachtgever de daarop van toepassing zijnde licentie-, gebruiks-, onderhouds- of supportvoorwaarden. Deze voorwaarden prevaleren boven het bepaalde in deze Overeenkomst, doch uitsluitend voor zover dit de standaard software of de SaaS betreft. Leverancier zal Opdrachtgever steeds tijdig de toepasselijke voorwaarden ter hand stellen dan wel de link verstrekken waar deze voorwaarden kunnen worden ingezien of gedownload."	De gemeente gaat hier niet mee akkoord. De gemeente heeft in artikel 3.5 enkele bepalingen opgenomen ten aanzien van programmatuur van Onderaannemers en ten aanzien van Derden programmatuur uit de Algemene Inkoopvoorwaarden. De gemeente meent dit onderwerp zo voldoende te hebben geregeld.
102	10.13	1e	20	Aanbieder begrijpt en onderschrijft het gewicht dat de Gemeente toekent aan de BIO-Amsterdam, maar acht een boetebepaling boven op de maatregel van opschorting, beëindiging of ontbinding alsmede de mogelijkheid om schadevergoeding te vorderen niet proportioneel. Is de Gemeente bereid om deze boetebepaling te laten vallen?	Nee. De gemeente is wel bereid om een betaalde boete in mindering brengen op een eventueel te betalen schadevergoeding voor hetzelfde feit. De gemeente neemt deze bepaling op in artikel 24.6 van de Overeenkomst. Dit artikel geldt dan voor alle boetes uit de Overeenkomst.
103	16.1	1e	27	In verband met de onwenselijke gevolgen van ontbinding in het licht van de gevraagde dienstverlening stelt voor Aanbieder om het volgende toe te voegen aan art. 16.1 van de Overeenkomst: "Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar."	Akkoord. De bepaling is echter in artikel 16.6 aan de Overeenkomst toegevoegd.
104	16.2	1e	27	Deze bepaling lijkt de mogelijkheid te creëren om de overeenkomst zonder ingebrekestelling te beëindigen. Aanbieder acht het redelijk dat ontbinding van de Overeenkomst, hetgeen voor beide partijen immers een zeer zwaar middel is, niet eerder plaats vindt dan nadat Leverancier in de gelegenheid is gesteld een verbeterplan op te stellen dat door Opdrachtgever dient te worden goedgekeurd. Aanbieder stelt daarom voor om na "beëindigen" toe te voegen: ", indien Leverancier na daartoe door Opdrachtgever schriftelijk in de gelegenheid te zijn gesteld niet of niet op een wijze die van een professioneel handelende Leverancier mag worden verwacht binnen één maand een door Opdrachtgever goed te keuren plan opstelt om herhaling te voorkomen,"	De gemeente gaat hier niet mee akkoord. Een schending van recht kan wel worden opgeheven maar niet ongedaan worden gemaakt. Uiteraard zal de gemeente Amsterdam niet lichtvaardig besluiten tot het eindigen van de Overeenkomst.
105	2.3.	1e	9	U verwacht dat Leverancier verklaart dat u haar van correcte informatie heeft voorzien. Dit leidt tot een onwerkbaar situatie, omdat met een dergelijke verplichting Leverancier bij alle door u verstrekte informatie kritisch moet bekijken of deze correct is. Dat terwijl zij zich moet baseren op de door u verstrekte gegevens en een dergelijke aanbestedingsprocedure niet de mogelijkheid biedt verstrekend onderzoek naar dergelijke gegevens te verrichten. Bent u derhalve bereid deze verplichting te laten vervallen? Zo niet, kunt u verklaren dat alle door u verstrekte en te verstrekken informatie correct is?	"en correcte" wordt geschrapt uit artikel 2.3 van de Overeenkomst.

106	11.1	1e	21	Bent u bereid om 'garandeert' te wijzigen in 'staat ervoor in'?	We zijn hertoe niet bereid.
107	16.4	1e	27	Inschijver begrijpt niet - gelet op de inhoud van de aanbesteding, de investeringen die Inschijver moet doen - waarom u het recht voorbehoud om de overeenkomst te kunnen beëindigen. Bent u bereid om dit artikel te schrappen, dan wel dit recht tot beëindiging pas te doen laten gelden na 2 jaar van de Operationele fase?	Uw voorstel om pas na twee jaar operationele fase te kunnen beëindigen is aan artikel 16.4 van de Overeenkomst toegevoegd.
108	23.4	1e	36	Bent u bereid om deze verplichting niet van toepassing te laten zijn voor het eigen personeel van Inschijver?	Nee daar is de gemeente niet toe bereid.
109	13.1	1e	9	Is het correct dat het de bedoeling is dat wordt afgeweken van artikel 13.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden en niet van artikel 13.3?	Nee, er wordt afgeweken van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden
110	2.8	1e	10	Bent u bereid om de laatste volzin in die zin aan te passen dat Inschijver uiteraard altijd akkoord moet gaan met de inhoud van de nieuwe versie van de verwerkersovereenkomst?	Nee daar is de gemeente niet toe bereid.
111	2.8	1e	10	Inschijver begrijpt niet waarom u artikel 24 tot en met 26 van de GIBIT van toepassing wilt verklaren. Het lijkt logischer en beter om alle afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens enkel op te nemen in de verwerkersovereenkomst. Bent u het met deze zienswijze eens?	Nee, daar is de gemeente het niet mee eens. De betreffende bepalingen uit de Algemene Inkoopvoorwaarden gelden als onderliggend vangnet bij de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst.
112	13.1	1e	23	De maximale aansprakelijkheid van 4x de Vergoeding per jaar is erg hoog. Bent u derhalve bereid om een meer gangbaar maximum af te spreken van 2x de Vergoeding voor de Implementatiefase en 2x de Vergoeding per jaar voor de Operationele fase?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente heeft de aansprakelijkheid wel aangepast. Het nieuwe artikel 13.1 van de Overeenkomst luidt: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
113	2.5	1e	9	U stelt dat de ICT-Prestatie minimaal de marktontwikkelingen dient te volgen. Is onze aanname correct dat u hierbij doelt op de onderhoudsverplichting zoals die blijkt uit artikel 8 GIBIT? Zo niet, kunt u dit concreet toelichten?	Dat is deels correct. Er vallen ook andere zaken onder met betrekking tot de dienstverlening van Leverancier aan de gemeente.
114	24.2	1e	38	Aanbieder heeft bezwaar tegen de volgorde van de documenten en wel in het bijzonder tegen het prevaleren van de Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden boven de Nota's van Inlichtingen. In een Nota van Inlichtingen toegezegde wijzigingen dienen ook indien deze niet of niet correct in de genoemde contractdocumenten zijn verwerkt van toepassing te zijn. In die zin dienen de NvI's te prevaleren boven de contractdocumenten. Aanbieder stelt daarom de volgorde aan te passen en de NvI's op de eerste plaats te zetten.	De gemeente past de Overeenkomst aan, aan de toegezegde wijzigingen uit de NvI en voegt deze bij. De Overeenkomst staat daarom bovenaan de rangorde. De rangorde van artikel 24.2 is wel gewijzigd en luidt nu: "- Overeenkomst; - Nota's van Inlichtingen (Bijlage 1) - Verwerkers-overeenkomst, inclusief bijbehorend Addendum (Bijlage 2); - Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen (Bijlage 3); - Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (Bijlage 4); - Modelbepalingen voor gemeenten voor verantwoord gebruik van Algoritmische toepassingen (Bijlage 5); - Service Level Agreement (Bijlage 6); - Dienstencatalogus (bijlage 7) - Dossier Financiële Afspraken (Bijlage 8); - Dossier Afspraken en Procedures (Bijlage 9); - Implementatieplan (Bijlage 10); - Exit Plan (Bijlage 11, na ondertekening van de Overeenkomst toegevoegd); - SaaS escrowovereenkomst en/of continuïteitsregeling (Bijlage 12); - Beleidsregel Integriteit Overeenkomsten van de gemeente Amsterdam (BIO – Amsterdam) (Bijlage 13) - Algemene Inkoopvoorwaarden (Bijlage 14); - Gedragscode Re-transitie (Bijlage 15); - de door Leverancier aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van [DATUM], met kenmerk ([KENMERK]) (Bijlage 16).
115	10.14	1e	20	Kunt u bevestigen dat een vrijwaring onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 13 valt?	Ja zie daarvoor het nieuwe artikel 13.1 van de Overeenkomst.
116	4.2	1e	9	U verwacht dat Leverancier verklaart dat u haar van correcte informatie heeft voorzien. Dit leidt tot een onwerkbare situatie, omdat met een dergelijke verplichting Leverancier bij alle door u verstrekte informatie kritisch moet bekijken of deze correct is. Dat terwijl zij zich moet baseren op de door u verstrekte gegevens en een dergelijke aanbestedingsprocedure niet de mogelijkheid biedt verstrekkend onderzoek naar dergelijke gegevens te verrichten. Bent u derhalve bereid deze verplichting te laten vervallen? Zo niet, kunt u verklaren dat alle door u verstrekte en te verstrekken informatie correct is?	De gemeente gaat er van uit dat u doelt op artikel 2.3 uit de Overeenkomst. "en correcte" wordt geschrapt uit artikel 2.3 van de Overeenkomst.
117	12.4			Inschijver heeft grote moeite met het feit dat Opdrachtgever een boete kan opleggen van 100% van de niet ingezette Social return verplichting als blijkt dat de Inschijver niet voldoet of kan voldoen aan de 5% norm in het kader van Social Return. Inschijver acht het principieel onjuist om een dergelijk onderwerp te onderwerpen aan een sanctieregime. Inschijver is van mening dat partijen in overleg dienen te treden wanneer zich de situatie zou voordoen dat de 5% norm niet wordt gehaald zonder enige sanctie. Vervolgens wil Inschijver de mogelijkheid hebben en houden om voorstellen te kunnen doen om (wellicht) op een andere wijze de Social Return component in te kunnen vullen. Deze invulling kan bijvoorbeeld bestaan uit educatieprogramma's op basisscholen of donaties/sponsoring aan/van goede doelen en maatschappelijk organisaties. Bent u het eens met dit uitgangspunt en bent u bereid om deze boete te schrappen en te vervangen door het voornoemde voorstel van Inschijver? Graag uw reactie in deze.	De huidige boete blijft gehandhaafd. Zie antwoord vraag 11 en vraag 34.

118	13.1			Inschrijver acht een maximale aansprakelijkheid van EUR 5.000.000,- per gebeurtenis als disproportioneel. Een dergelijk bedrag staat niet in verhouding tot de bedrijfseconomische en verzekeringstechnische risico's van deze (mogelijke) opdracht. Inschrijver acht een bedrag van EUR 1.250.000,- per gebeurtenis als meer dan proportioneel waarbij er tevens een maximum cap dient te gelden van EUR 2.500.000,- voor een reeks van gebeurtenissen per jaar in het geval van eventuele schade veroorzaakt door een tekortkoming in de uitvoering van deze overeenkomst door Inschrijver. Graag uw reactie, indien u vasthoudt aan de huidige bedragen, overweegt Inschrijver om (alsnog) niet deel te nemen en in te schrijven.	De gemeente heeft de aansprakelijkheid aangepast. Het nieuwe artikel 13.1 van de Overeenkomst luidt: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
119	6		14	Bent u bereid een mechanisme op te nemen waarin Opdrachtgever wordt geacht stilzwijgend akkoord te zijn gegaan met de ICT Prestatie, indien er niet binnen een bepaalde termijn actie is ondernomen, zodat er daarna sprake is van Acceptatie? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De acceptatieprocedure uit de Overeenkomst en daaronder liggende Algemene Inkoopvoorwaarden biedt voldoende waarborgen en is in het licht van de opdracht proportioneel.
120	10.7		19	Dit artikel is strijdig met het concernbeleid van Inschrijver. Bent u bereid deze bepaling te laten vervallen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Nee, daar de gemeente niet mee akkoord. Gezien de publieke taak van de gemeente Amsterdam heeft de gemeente een strikt integriteitsbeleid. De gemeente wenst te weten wie wederpartij is.
121	10.13		20	Inschrijver acht het onwenselijk dat in dergelijke situaties per definitie een boete van EUR 25k is verbeurd, terwijl de route van aansprakelijkheid op dat moment gevolgd dient te worden. Bent u bereid deze bepaling te schrappen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente is wel bereid om een betaalde boete in mindering te brengen op een eventueel te betalen schadevergoeding voor hetzelfde feit en heeft dit opgenomen in artikel 24.6 van de Overeenkomst.
122	13		23	Inschrijver wenst, zoals in de ICT-markt te doen gebruikelijk, aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal de waarde van de betreffende opdracht per jaar. Bent u tot deze aanpassing bereid? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente heeft de aansprakelijkheid wel aangepast. Het nieuwe artikel 13.1 van de Overeenkomst luidt: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
123	16.4		27	Inschrijver is van mening dat deze bepaling onredelijk is indien de overeenkomst voor bepaalde duur is aangegaan. Partijen zijn immers in dat geval van plan voor een bepaalde periode met elkaar in zee te gaan en de aanbidding van Inschrijver is daarop dan ook gebaseerd. Bent u bereid deze bepaling te schrappen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. Artikel 16.4 is wel als volgt aangepast: "In afwijking van artikel 20 van de Algemene Inkoopvoorwaarden kan de Overeenkomst, twee jaar na het begin van de operationele fase, door Opdrachtgever tussentijds worden opgezegd, waarbij een opzegtermijn van 12 maanden in acht wordt genomen."
124	18.1		30	Bent u bereid toe te voegen dat Inschrijver niet verplicht kan worden om medewerking te verlenen aan een audit van een derde partij indien blijkt dat dit een concurrent van Inschrijver is, en dat Opdrachtgever in een dergelijk geval een andere auditor zal aanstellen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Ja de gemeente bevestigt dit. De gemeente heeft aan artikel 18.1 van de Overeenkomst toegevoegd dat de auditor geen directe concurrent van Leverancier zal zijn.
125	23.6 / 23.8			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule voldoet niet aan het proportionaliteitsvereiste van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en is als zodanig disproportioneel te noemen. Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule resulteert namelijk in een onevenredig risico voor de winnende Inschrijver bij de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast is een boeteclausule in welke hoedanigheid dan ook niet wenselijk voor een prettige en strategische samenwerking tussen de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver. Wij willen u dan ook graag wijzen op de inhoud van artikel 3.9d uit de Gids Proportionaliteit. Ook is het naar onze mening niet noodzakelijk omdat in de contractvoorwaarden een vangnet is opgenomen ten aanzien van onze aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van geheimhoudingsverplichtingen. De aanbestedende dienst heeft voldoende andere sanctionerende maatregelen tot haar beschikking in relatie tot een schending van dergelijke verplichtingen. Daarbij is de boete verschuldigd zonder dat in rechte vast is komen te staan dat gegadigde daadwerkelijk een geheimhoudingsbepaling heeft geschonden. Immers, niet iedere vermeende schending van de geheimhoudingsbepaling is aan gegadigde te wijten. Wij willen u verzoeken u om artikel 15.5 van de GIBIT te laten vervallen. Indien de aanbestedende dienst deze bepalingen niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting.	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De boete is een prikkel tot het geheim houden van vertrouwelijke informatie. Zonder boetebeding zou de noodzaak tot geheimhouding mogelijk minder sterk gevoeld kunnen worden, immers bij niet te begroten schade als gevolg van een schending van de geheimhouding volgt toch geen schadeclaim. Gemeente wijst er op dat de boete voor beide Partijen geldt en dat een betaalde boete op grond van artikel 24.6 van de Overeenkomst in mindering wordt gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding. De gemeente acht deze bepaling proportioneel.

126	13			T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de "Jaarvergoeding" per gebeurtenis. U stelt daarbij dat de totale aansprakelijkheid per jaar evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding zal bedragen (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Gegadigde fungeert in deze uitvraag als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de software fabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de software fabrikant. De vergoedingen die uit de nadere overeenkomsten resulterend uit de onderhavige raamovereenkomst kunnen volgen kunnen variëren van kleine bedragen (de uitvraag van een licentie bij een Tier 3 software fabrikant) tot aan substantiële bedragen (een verlenging bij een Tier 1 software fabrikant). Gezien de algemene definitie van "Jaarvergoeding" opgenomen in artikel 1 van de GIBIT, de vrijheid van de aanbestedende dienst om een opdracht wel of niet onder de raamovereenkomst uit te vragen én de vermenigvuldiging factor opgenomen in het onderhavige artikel is het voor gegadigde niet mogelijk om het bedrijfsrisico in te calculeren. De onderhavige mogelijke aansprakelijkheid is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico (een disproportioneel groot financieel risico) dat redelijkerwijs niet door gegadigde kan worden geaccepteerd. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst dat de totale aansprakelijkheid zoals bepaald in Artikel 13.3 wordt aangepast van Jaarvergoeding naar een maximale aansprakelijkheid van € 2.500.000 per jaar. Graag uw akkoord?	De gemeente heeft de aansprakelijkheid aangepast. Het nieuwe artikel 13.1 van de Overeenkomst luidt: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
127	24.2			In art. 24.2. staat de rangorde van documenten benoemd. Het is gebruikelijk om specifieke documenten te laten prevaleren boven meer generieke documenten. In de rangorde staat bijvoorbeeld het implementatieplan een stuk lager in de rangorde dan de algemene inkoopvoorwaarden terwijl het implementatieplan een veel specifiek document is. Is de gemeente bereid de rangorde zodanig aan te passen dat specifieke documenten prevaleren boven meer generieke documenten?	De gemeente heeft de rangorde uit artikel 24.2 als volgt aangepast: "Overeenkomst; - Nota's van Inlichtingen (Bijlage 1) - Verwerkers-overeenkomst, inclusief bijbehorend Addendum (Bijlage 2); - Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen (Bijlage 3); - Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (Bijlage 4); - Modelbepalingen voor gemeenten voor verantwoord gebruik van Algoritmische toepassingen (Bijlage 5); - Service Level Agreement (Bijlage 6); - Dienstencatalogus (bijlage 7) - Dossier Financiële Afspraken (Bijlage 8); - Dossier Afspraken en Procedures (Bijlage 9); - Implementatieplan (Bijlage 10);
128	18			Graag zou Inschrijver de volgende voorwaarden willen toevoegen: (i) Opdrachtgever zal bij het uitvoeren van de audits geen toegang hebben tot informatie van andere klanten van Opdrachtnemer of andere vertrouwelijke informatie van Opdrachtnemer die niet relevant is voor het doel van de audit. (ii) Bij het uitvoeren van de audits zal Opdrachtnemer geen gebruik maken van directe concurrenten van Opdrachtnemer. (iii) De externe adviseur die door Opdrachtnemer betrokken is bij de uitvoering van de audits zal gebonden zijn aan een geheimhoudingsverklaring met betrekking tot de informatie en Documentatie van Opdrachtnemer die hij in het kader van de audit onder ogen krijgt. Kan de Gemeente met bovengange toevoegingen akkoord gaan?	In artikel 18.1 is bepaald dat Partijen nadere afspraken over de audit kunnen maken. Afhankelijk van het soort audit kunnen afspraken als u noemt onder (i) en (iii) dan aan de orde komen, maar de gemeente zegt dit niet op voorhand toe. De gemeente heeft aan artikel 18.1 van de Overeenkomst toegevoegd dat de auditor geen directe concurrent van Leverancier zal zijn.
129	13.1			Het is marktconform dat er een redelijke verhouding is tussen de waarde van de opdracht en de hoogte van de aansprakelijkheid en het type werkzaamheden. Is Aanbestedende dienst bereid een onderscheid te maken tussen de implementatiefase en de operationale fase? Waarbij de aansprakelijkheid in de operationele fase gelimiteerd is tot 200% van de overeengekomen waarde van de implementatiediensten in de implementatiefase?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente heeft de aansprakelijkheid wel aangepast. Het nieuwe artikel 13.1 van de Overeenkomst luidt: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
130	13.1			In overeenstemming met gebruikelijke markt standaarden wil Inschrijver haar aansprakelijkheid voor gevolgschade (indirecte schade) uitsluiten, waarbij onder gevolgschade wordt verstaan andere schade dan directe schade. Kan de Gemeente hiermee akkoord gaan?	Nee daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De gemeente heeft de aansprakelijkheid wel aangepast. Het nieuwe artikel 13.1 van de Overeenkomst luidt: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
131	13.1			Gegadigde begrijpt dat GIBIT-2020 van toepassing is in plaats van GIBIT-2016. De in art. 13.1 van de Overeenkomst opgenomen verwijzing naar art. 13.3 van de GIBIT-2016 klopt niet meer. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de opgenomen limitering van de aansprakelijkheid in afwijking geldt van de artikelen 13.4 en 13.5 van de GIBIT-2020?	Deze geldt in afwijking van artikel 13.4. De gemeente heeft dit in de Overeenkomst aangepast.
132	2.7			Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de functionele eisen, inclusief functionele eisen die voortvloeien uit wet- en regelgeving, worden vastgesteld door Opdrachtgever en worden vastgelegd in een document zoals bijvoorbeeld het implementatieplan?	Nee, dat kan de gemeente niet bevestigen.
133	2.5			Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de verplichting zoals opgenomen in artikel 2.5 van de Overeenkomst ziet op de operationale (SaaS)-dienstverlening zoals bedoeld in art. 2.1 lid 2?	Nee dat bevestigt de gemeente niet. Artikel 2.5 kan ook in de implementatiefase, die immers per plateau wordt uitgevoerd, van toepassing zijn.

134	2.3			Kan Opdrachtgever verkaren alle benodigde informatie te hebben verstrekt die relevant zijn voor Leverancier om de ICT Prestatie te kunnen leveren conform de Overeenkomst?	De gemeente heeft in deze aanbesteding naar haar beste kunnen de benodigde informatie verschaft. Artikel 2.3 van de Overeenkomst strekt ertoe dat inschrijver zelf verzoekt om extra gegevens als naar inschatting van inschrijver gegevens missen om de ICT Prestatie te kunnen leveren conform de voorwaarden van deze Overeenkomst.
135	2.1 / 2.4			Voor implementatie opdrachten met een vaste prijs en fixed scope, zeker van de omvang en complexiteit zoals die nu is uitgevraagd door de gemeente, is het van cruciaal belang voor zowel opdrachtgever als leverancier dat de scope met afbakeningen verantwoordelijkheden en eventuele afhankelijkheden om dit te kunnen halen volledig helder en duidelijk zijn. Evenals de planning en wanneer het is afgerond. Aantal vragen hierover: (i) Kan de gemeente bevestigen dat art. 2.1 lid 1 en art. 2.4 van de Overeenkomst zo bedoeld zijn dat de duidelijke beschrijving van de scope met verdeling van verantwoordelijkheden en (functionele- en technische) eisen waaraan de ICT Prestatie moet voldoen, en eventuele afhankelijkheden in het implementatie plan zal worden vastgelegd? (ii) bij een implementatie opdracht met een vaste scope tegen een vaste prijs, is het van belang dat er een duidelijk einde is aan de werkzaamheden onder de implementatiefase. Kan de gemeente bevestigen dat het moment van acceptatie van de (deel) implementatie zoals bedoeld in art 2.1 lid 1 gekenmerkt wordt als décharge en afronding van de implementatiefase voor die (deel) oplevering waarmee dan de operationele fase (met bijbehorende operationele verantwoordelijkheden en werkzaamheden) start zoals bedoeld in art 2.1 lid 2? Kan de gemeente bovengenoemde vragen positief beantwoorden? Dit is cruciaal om te kunnen aanbieden voor de gevraagde implementatie opdracht tegen een vaste prijs.	De gemeente verzoekt u uw vraag onder punt (i) te verduidelijken. De gemeente begrijpt de link die u legt tussen artikel 2.1 lid 1 en 2.4 van de Overeenkomst in dit verband niet. Ten aanzien van uw punt (ii) De acceptatie vindt per deellevering (plateau) plaats volgens de procedure van artikel 6.2 van de Overeenkomst. Na acceptatie start de operationele fase voor de betreffende deellevering (plateau)
136	11.1	1		21 De gemeente verwijst in haar Concept Overeenkomst onder paragraaf 11.1 naar een verplichting rondom duurzaamheid zoals opgenomen in artikel 2 van de overeenkomst. Wij kunnen in artikel 2 echter geen beschrijving van deze verplichting vinden, kunt u verder verduidelijken hoe wij aan de duurzaamheidseisen van de gemeente invulling dienen te geven?	Op dit moment zijn er geen specifieke duurzaamheidseisen voor deze aanbesteding.
137	11.2	1		21 De gemeente geeft onder punt 11.2 aan dat de Leverancier over duurzaamheid zal rapporteren op de wijze zoals deze in de DAP is weergegeven. Echter geeft de gemeente in de PvE op Tab 8 AL-10 aan dat de DAP van de leveranciers als uitgangspunt genomen wordt. Ook wordt er in bijgevoegde DAP template niet gesproken over duurzaamheid. Kunt u aangeven welke verwachtingen gemeente Amsterdam heeft rondom rapportage op duurzaamheid?	Vooralsnog geen rapportage voor duurzaamheid nodig.
138	2.8	1		10 Leverancier is geen verwerker van data in de standaard SaaS-oplossing, want daarvan is immers de externe softwareleverancier verwerker. Nu naast Leverancier ook de externe software leverancier bij de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens zal verwerken en - los van Leverancier – als verwerker kan worden aangemerkt, is Opdrachtgever voornemens/bereid (1) uit te gaan van een door Leverancier aan te leveren model en/of (2) om los van de Verwerkingsovereenkomst met Leverancier ook met de (externe) softwareleverancier van de standaard SaaS oplossing rechtstreeks een separate verwerkersovereenkomst aan te gaan (geen door Opdrachtgever vastgesteld model, maar een door de softwareleverancier vastgesteld model)? Zo nee, waarom niet?	Het model verwerkersovereenkomst is leidend. Dit is een landelijk model dat door alle Nederlandse gemeente wordt gehanteerd en dat is afgestemd met een aantal groot leveranciers. De leverancier is in beginsel de verwerker, als de leverancier een andere partij inhuurt is dat ten opzichte van d opdrachtgever een sub verwerker en een verwerker voor de leverancier. Betekent dat tegenover de opdrachtgever de leverancier verantwoordelijk is voor het om gaan met de persoonsgegevens door de sub verwerker. Dit is slechts anders al de leverancier een soort van tussenpersoon is, maar in dat geval zou er ook een directe contractuele relatie moeten zijn tussen de genoemde SaaS leverancier en de gemeente Amsterdam. Echter ook dan geldt het model verwerkersovereenkomst.
139	3.2 & 3.3.	1		11 Nu uit artikel 3.2 Overeenkomst blijkt dat algemene voorwaarden van betrokken derden worden uitgesloten en uit artikel 3.3 Overeenkomst dat Opdrachtgever niet bereid is een licentieovereenkomst met toeleveranciers aan te gaan, wenst Leverancier het volgende toe te lichten:	De gemeente wijst u op de bepalingen zoals deze zijn toegevoegd aan artikel 3.5 van de Overeenkomst. Deze luiden: "□ In afwijking van de Algemene Inkoopvoorwaarden dient artikel 19 lid 6 als volgt te worden gelezen: "Het bepaalde in artikel 19.3 en 19.5 is uitsluitend van toepassing indien Leverancier heeft voldaan aan de in artikel 19.1 bedoelde informatieverplichtingen ten tijde van het aanbod en – indien van toepassing – aan diezelfde informatieverplichtingen indien nadere/andere Derden programmatuur wordt
140	4.2.	1		12 Bij SaaS leveranciers is het conform de standaard SaaS voorwaarden slechts mogelijk wederzijds contractduur en verlengingen af te spreken met wederzijdse verlengingsopties. Gaat u akkoord met het wederkerig maken van de verlengingsopties? Zo nee, waarom niet?	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. Artikel 4.2 ziet op de verlening van de Overeenkomst met Leverancier.
141	Suggestie nieuw Artikel 4.4	n.v.t.	n.v.t.	Er kunnen omstandigheden zijn waardoor Leverancier gedwongen is om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen omdat de uitvoering daarvan in strijd zou zijn met de wet of beroepsregels. Bent u bereid om een nieuw artikel toe te voegen met daarbij de volgende tekst: "Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever, indien Opdrachtnemer constateert dat (a) de overheid, een toezichthoudende instantie, een beroepsorganisatie of een bestuursorgaan nieuwe wet- of regelgeving, besluiten, beleid of aanwijzingen heeft ingevoerd of bestaande wet- of regelgeving, besluiten, beleid of aanwijzingen heeft gewijzigd als gevolg waarvan de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk onwettig of anderszins onrechtmatig zou zijn dan wel in strijd zou komen met de onafhankelijkheids- of beroepsregels, dan wel indien (b) omstandigheden zodanig zijn gewijzigd dat de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk in strijd met de wet of anderszins onrechtmatig zou zijn".	De Gemeente gaat hier niet mee akkoord. De belangen van de gemeente bij continuïteit van de ICT Prestatie zijn daarvoor te groot. De gemeente wil de continuïteit van deze voor de gemeente kritieke ICT Prestatie niet afhankelijk te laten zijn van eventuele wijzigingen in de regelgeving voor uw beroepsgroep. De schade voor de gemeente zou buitenproportioneel groot zijn in het geval van een dergelijke directe beëindiging van de Overeenkomst.
142	5.4	1		13 Om te voorkomen dat integrale acceptatie zonder redelijke reden wordt tegengehouden wenst Leverancier aan de laatste zin van art. 5.4 Overeenkomst toe te voegen (zie schuin dik gedrukt): "(...)", welke acceptatie door Opdrachtgever niet zonder zwaarwegende redelijke gronden wordt tegengehouden".	Niet akkoord. De Acceptatieprocedure vindt plaats volgens artikel 7 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Artikel 7.8 biedt naar inzicht van de gemeente voldoende waarborgen dat Acceptatie niet lichtvaardig door de gemeente zal worden onthouden.
143	7.3	1		15 Het komt ons onredelijk voor dat de Leverancier gedwongen kan worden het werk (in de operationele fase) te continueren, in het geval zij niet voor de werkzaamheden wordt betaald. Zeker nu in die fase de License fee doorbetaald te worden voor de standaard SaaS-toepassing. Wij stellen voor deze bepaling buiten toepassing te verklaren, opdat Partijen terugvallen op hetgeen ten aanzien van opschorting en beëindiging wettelijk is geregeld. Kunt u daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Artikel 7.3 ziet op het naar rato van de Gebreken verminderen van de Vergoeding. De gemeente acht dit niet onredelijk.

144	8.1	1	16	In artikel 8.1 wordt gesproken over de mogelijk tot het aanbieden in een constructie met een (1) hoofdaannemer en een (1) of meerdere onderaannemers. Tevens wordt in de leidraad onder paragraaf 4.1.3 p.30 alinea 3 gesproken over het aanbieden in combinatie of samenwerkingsverband in te schrijven. Is het voor de gemeente ook akkoord om als hybride vorm hiervan in te schrijven, waarbij er een co-hoofdaannemerschap is voor 2 partijen aangevuld door een aantal onderaannemers? Zo nee, waarom niet?	Inschrijvers mogen gebruik maken van onderaannemers. Als Inschrijver ziet de gemeente 3 mogelijkheden: een zelfstandige inschrijver, een holding of een combinatie. De gemeente weet niet precies waar u op doelt met co-hoofdaannemerschap (waarom geen combinatie dan), maar als beide aannemers geen hoofdelijke aansprakelijkheid accepteren voor de gehele Overeenkomst (zoals bij een combinatie) dan is het in elk geval uitgesloten. Voor de duidelijkheid een combinatie kan in deze aanbesteding dus gebruik maken van onderaannemers.
145	8.3	1	16	Artikel 8.3 Overeenkomst is eenzijdig en onevenredig nadelig in het voordeel van Opdrachtgever geschreven. Wij stellen voor artikel 8.3 Overeenkomst te wijzigen (zie schuin dik gedrukt) naar: " De Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst, nadat Opdrachtgever Leverancier eerst in de gelegenheid heeft gesteld de vermeende integriteitsschending te herstellen, door schriftelijke kennisgeving aan de Leverancier met onmiddellijke ingang te ontbinden of te beëindigen indien uit een integriteitsscreening blijkt dat Leverancier zich schuldig heeft gemaakt aan integriteitsschending. " Gaat u akkoord met voornoemde wijzigingen? Zo niet, kunt u dan akkoord gaan met een wijziging waaruit blijkt dat Opdrachtgever pas de overeenkomst mag ontbinden of beëindigen nadat een rechter in laatste instantie heeft bepaald dat sprake is van integriteitsschending door Leverancier? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Op de Leverancier rust de verplichting om vooraf toestemming aan de gemeente te vragen. Het schenden van deze verplichting komt daarom niet voor herstel in aanmerking. Dat zou het vooraf om toestemming moeten vragen immers teniet doen. Uiteraard zal de gemeente Amsterdam niet lichtvaardig besluiten tot het eindigen van de Overeenkomst.
146	Voorstel Nieuw Artikel 8.4	n.v.t.	16	"Binnen de looptijd van de opdracht worden verschillende fases onderkend. Daarbij verschillen de werkzaamheden sterk per fase. Zo wordt de implementatie fase gekenmerkt door de levering van consultancy diensten, terwijl tijdens de operationele fase de levering van de standaard SaaS-oplossing centraal staat. Uit de uitvraag is gebleken dat na de initiële implementatie van plateau 1 en 2 geen, althans relatief weinig dienstverlening wordt gevraagd van Leverancier. Daar komt bij dat is gebleken uit artikelen 3.2. en 3.3. Overeenkomst dat de gemeente ten aanzien van de SaaS component binnen de ICT prestatie niet een licentieovereenkomsten (ook wel: End User License Agreements of EULA's) wenst aan te gaan., of van Leverancier over te nemen. Dit leidt ertoe dat een onwenselijke situatie kan ontstaan waarbij de leverancier wel aansprakelijk is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, terwijl hij mogelijk geen enkele dienst meer verleend. Het gevolg hiervan is dat leverancier hoofdelijk aansprakelijk is voor de verwezenlijking van risico's die feitelijk buiten zijn invloedssfeer vallen. Een dergelijke verplichting is in strijd met het proportionaliteitsbeginsel, zo volgt uit voorschrift 3.9A van de Gids Proportionaliteit. Gezien bovenstaande overweegt Leverancier in combinatie met een andere partij in te schrijven en verzoeken wij de gemeente om – gelet op het proportionaliteitsbeginsel – de leverancier onder verwijzing naar artikel 2.163f onder a Aanbestedingswet expliciet de mogelijkheid te bieden om (desgewenst) na afronding van de implementatiefase zijn onderneming te herstructureren (bijvoorbeeld indien over een periode van een jaar het volume van de implementatie en advies diensten onder de 50% van de jaarlijkse licentie kosten zakt). Is de gemeente bereid om een artikel met deze strekking op te nemen in de overeenkomst? Een dergelijk artikel zou bijvoorbeeld als volgt kunnen luiden: 1. Opdrachtnemer is bevoegd om na afronding van de implementatiefase zijn onderneming te herstructureren, indien over een periode van een jaar het volume van de implementatie en adviesdiensten onder de 50% van de jaarlijkse licentiekosten zakt. 2. Opdrachtgever kan zijn goedkeuring aan een dergelijke herstructurering gemotiveerd onthouden, indien de herstructurering de continuïteit van de uitvoering van de opdracht bedreigt. Opdrachtgever zal zijn goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden."	De gemeente is indien gewenst bereid om het volgende artikel toe te voegen aan de Overeenkomst. Herzieningsclausule voor herstructurering 1. Leverancier i.c. hoofdaannemer kan om moverende redenen tijdens de looptijd van de Overeenkomst een verzoek doen bij Opdrachtgever om zijn (juridische) positie van hoofdaannemer te wijzigen. 2. Een dergelijk verzoek dient minimaal drie (3) maanden voorafgaand aan de gewenste positie wijziging, schriftelijk te worden ingediend waarin de volgende punten zijn opgenomen: • motivatie waarom Leverancier wil afzien van de positie van hoofdaannemer; • voorstel van aanwijzing huidige Onderaannemer tot de nieuwe hoofdaannemer; • akkoordverklaring van hoofdaannemer met de nieuwe positie van Onderaannemer; • akkoordverklaring van de Onderaannemer (vergezeld van de gevraagde documenten als hierna bedoeld) met de nieuwe positie als hoofdaannemer; • datum van ingang. Voorwaarden voor toestemming: 3. De Onderaannemer dient betrokken te zijn geweest bij de aanbesteding en ook onderdeel te zijn van deze Overeenkomst. Een Onderaannemer die dus na ondertekening van de Overeenkomst wordt toegevoegd aan het samenwerkingsverband, zie Artikel 8.2, kan niet de positie van hoofdaannemer krijgen. 4. Bedoelde wijziging gaat in nadat Opdrachtgever hiermee schriftelijk heeft ingestemd. 5. De lopende Overeenkomst, met de daaraan gevoegde bijlagen zoals, maar niet beperkt tot, de Algemene Inkoopvoorwaarden , de Verwerkersovereenkomst, blijft onverminderd van kracht. Eventuele geschillen, aansprakelijkheden, boetes, gebreken dienen door de hoofdaannemer te zijn opgelost voordat Opdrachtgever zal instemmen met de gevraagde wijziging. 6. Opdrachtgever zal haar goedkeuring geven aan deze wijziging als zij tot de conclusie is gekomen dat deze wijziging geen onoverkomelijke risico's en/of extra kosten voor haar tot gevolg heeft. 7. Als er wel risico's voor Opdrachtgever zijn dan dient de beoogde hoofdaannemer schriftelijk aan te geven hoe deze risico's kunnen worden weggewonnen. Indien Opdrachtgever van mening is dat deze schriftelijke opgave haar risico's onvoldoende wegneemt, dan zal Opdrachtgever de positie wijziging niet toestaan. De (oude) hoofdaannemer heeft dan nog tweemaal de mogelijkheid haar het voorstel te wijzigen en opnieuw aan te bieden aan Opdrachtgever. Als Opdrachtgever ook na een tweede wijziging van het voorstel niet instemt met de positie wijziging, dan zal zij definitief geen goedkeuring aan de positie wijziging geven. 8. Opdrachtgever stemt niet in met een wijziging van de hoofdaannemer in een periode van vier (4) jaar na ondertekening van de Overeenkomst. 9. De nieuwe hoofdaannemer dient een geactualiseerd en rechtmatig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Opdrachtgever in te dienen. Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt getoetst door de Screeningsunit van de gemeente Amsterdam; tevens wordt de financiële draagkracht van de beoogde hoofdaannemer getoetst. Zie par. 6.1.3. van de Selectieleidraad. Het advies van de Screeningsunit, zal indien mogelijk met Leverancier worden besproken. Het advies is bindend. 10. De huidige hoofdaannemer veranderd zijn positie van hoofdaannemer naar Onderaannemer, onder geen beding kan de huidige hoofdaannemer zijn deelname aan de Overeenkomst beëindigen.
147	9.1	1	17	Omdat Leverancier ononderbroken en ongehinderd gebruik van de ICT Prestatie niet kan " garanderen", zoals verwoord in artikel 9.1. Overeenkomst, hetgeen een resultaatverplichting zou impliceren, wordt verzocht dat gedeelte weg te laten, althans om te zetten naar een inspanningsverplichting. Het is dan ook onredelijk om dit te vragen nu bijvoorbeeld onderhoud met zich brengen dat de ICT Prestatie tijdelijk niet beschikbaar is. Kunt u instemmen met het voorstel? Zo nee, waarom niet.	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente acht een inspanningsverplichting voor Leverancier op dit punt, gezien de aard van de opdracht, onvoldoende.
148	9.2	1	17	Uiteraard willen wij onze verplichtingen uit de Overeenkomst in samenwerking met de Opdrachtgever nakomen, maar wel voor zover onze beroepsregels - waaronder ook begrepen onafhankelijkheidsregels - deze samenwerking toestaan. Wij stellen dan ook voor het volgende toe te voegen aan dit artikel: "Leverancier voert de Overeenkomst uit in overeenstemming met de toepasselijke wet- en beroepsregelgeving. Opdrachtgever zal de daaruit voor Leverancier voortvloeiende verplichtingen steeds volledig respecteren. Leverancier is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig of onverenigbaar is." Kunt u met dit tekstvoorstel instemmen? Zo nee, waarom niet?	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De gemeente wenst de uitvoering van deze Overeenkomst niet afhankelijk te maken van de regels die gelden voor uw beroepsgroep.

149	10.13	1	20	Wij kunnen niet akkoord gaan met een boetebepaling. De boete is onmiddellijk verschuldigd zonder dat er door een rechter is vastgesteld dat er niet (tijdig) is nagekomen en komt bovenop overige schadevergoeding..] Het overeenkomen van een boete is ook niet noodzakelijk omdat in de voorwaarden bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade in geval van schendingen van verplichtingen uit de overeenkomst. Kunt u dit artikel laten vervallen?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente is wel bereid om een betaalde boete in mindering te brengen op een eventueel te betalen schadevergoeding voor hetzelfde feit en heeft dit opgenomen in artikel 24.6 van de Overeenkomst.
150	10.14	1	20	Een vrijwaring zoals opgenomen in dit artikel betekent feitelijk dat de aansprakelijkheid van Leverancier verder strekt dan de aansprakelijkheid die Leverancier jegens Opdrachtgever bereid is te aanvaarden. Wij accepteren alleen aansprakelijkheid voor schade van onze opdrachtgever, omdat wij daar immers de werkzaamheden voor verrichten. Het is aan Opdrachtgever om risico's in te schatten en zijn eigen aansprakelijkheid ten opzichte van Leverancier en of derden te beperken. Bent u bereid dit artikel buiten toepassing te laten? Mocht u hertoe niet bereid zijn, bent u dan bereid om op te nemen dat de vrijwaringen uitsluitend zien op claims van derden die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan wanprestatie van Leverancier en dat de aansprakelijkheidsbeperking zoals vermeld in onderstaand voorstel op de vrijwaringen van toepassing zijn? "Eventuele vrijwaringen van Leverancier aan Opdrachtgever maken deel uit van de aansprakelijkheidsbeperking. "	Nee, de gemeente is niet bereid om dit artikel buiten toepassing te laten. Wel vallen vrijwaringen onder de beperking van de aansprakelijkheid zoals bepaald in artikel 13.1 van de Overeenkomst dat nu luidt: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
151		120	22	Leverancier heeft behoorlijk wat projecten lopen op het gebied van social return. Is Opdrachtgever bereid met Leverancier in gesprek te gaan over de wijze waarop Leverancier met de social return verplichting op een passende wijze, bij voorkeur binnen de huidige initiatieven die bij Leverancier lopen, in te vullen? Zo nee, waarom niet?	De vraag kan niet volledig worden beantwoord, omdat Opdrachtgever niet kan beoordelen of de socialreturnprojecten met toepassing van het Amsterdamse socialreturkader ook kunnen worden gekwalificeerd als socialreturnprojecten. Mogelijk hanteren we verschillende definities van socialreturnprojecten. Een gesprek is wel degelijk mogelijk, maar daaraan kunnen geen enkele rechten worden ontleend.
152	12.4	1	22	Wij kunnen niet akkoord gaan met een boetebepaling. De boete is onmiddellijk verschuldigd zonder dat er door een rechter is vastgesteld dat er niet (tijdig) is nagekomen en komt bovenop overige schadevergoeding..] Het overeenkomen van een boete is ook niet noodzakelijk omdat in de voorwaarden bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade in geval van schendingen van verplichtingen uit de overeenkomst. Kunt u dit artikel laten vervallen?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente is wel bereid om een betaalde boete in mindering te brengen op een eventueel te betalen schadevergoeding voor hetzelfde feit en heeft dit opgenomen in artikel 24.6 van de Overeenkomst.
153	13.1	1	23	Het is zeer gebruikelijk binnen de IT sector om aansprakelijkheid betreffende indirecte schade zoals onder meer gevolgschade, waaronder omzet-/winstderving, goodwill, imago-reputatieschade, kosten van vervangende diensten, schade aan eigendommen etc. uit te sluiten. Aansprakelijkheid voor indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Leverancier. Niet alleen de reikwijdte maar ook de hoogte van de aansprakelijkheid wijken dermate af van wat in de ICT branche gebruikelijk is, zodat dit voor Leverancier onacceptabel is. Leverancier stelt voor om aan te sluiten bij wat in de ICT branche gebruikelijk is, namelijk de aansprakelijkheid voor Leverancier voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, omzet, goodwillverlies, kosten vervangende diensten, reputatie-/imago-schade, gemiste besparingen, schade, verminking of verlies van eigendom, data en schade door bedrijfsstagnatie en andere indirecte of gevolgschade in verband met de Overeenkomst of diensten e.d. nadrukkelijk uit te sluiten. Daarnaast stelt Leverancier voor om de hoogte van de aansprakelijkheid en haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de Overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal één maal de vergoeding die Opdrachtgever over de laatste zes maanden aan Leverancier heeft betaald. Ten aanzien van de standaard software/SaaS (Derdenprogrammatuur), die wordt (door)geleverd geldt voorts aanvullend dat, indien en voor zover Leverancier al aansprakelijk zou zijn, Leverancier in geen geval verdere aansprakelijkheid aanvaardt dan hetgeen Leverancier op grond van de voorwaarden van de externe software leverancier vergoed krijgt. Bent u tot deze aanpassing bereid en zodoende om artikel 13.1 Overeenkomst integraal door het voorstel hierboven te vervangen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom de huidige aansprakelijkheidsregeling redelijk is?	Nee, de gemeente gaat hier niet mee akkoord. Wel heeft de gemeente de aansprakelijkheid aangepast. Artikel 13.1 van de Overeenkomst luidt nu: "" Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze, uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties), beperkt is tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
154	15.1	1	26	Aangezien Leverancier wel aan haar verplichtingen voortvloeiende uit hoofde van de Overeenkomst moet kunnen voldoen, graag aan art. 15.1 Overeenkomst het navolgende toevoegen (zie schuin dikgedrukt): "(...) tenzij Leverancier op grond van de wet, ter voldoening aan de verplichtingen uit deze Overeenkomst, krachtens een rechterlijke uitspraak of bevel of op vordering van een bevoegde toezichthouder verplicht is die data ter verstrekken." Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	De gemeente heeft het volgende aan artikel 15.1 toegevoegd: 'tenzij Leverancier op grond van de wet krachtens een rechterlijke uitspraak of bevel of op vordering van een bevoegde toezichthouder verplicht is die data ter verstrekken.'
155	16.2	1	27	De wet biedt voldoende waarborgen en regels omtrent de al dan niet toerekenbaarheid van een tekortkoming en de wijze van schadevergoeding. Artikel 16.2 Overeenkomst is om die reden overbodig. Kunt u ermee instemmen artikel 16.2 te verwijderen? Zo nee, kan Opdrachtgever bevestigen dat de regels omtrent toerekenbare tekortkoming, zoals vastgelegd in artikel 6:74 BW (en derhalve geen additionele voorwaarden worden gesteld door Opdrachtgever dan zoals vastgelegd in de wet), worden gevolgd en dat daarmee ook voldaan moet worden aan o.a. de vereisten voor schadevergoeding? Daarnaast kan Opdrachtgever bevestigen dat aan Leverancier eerst een ingebrekestelling wordt verstuurd?	Artikel 16 lid 2 blijft gehandhaafd. De gemeente bevestigt uw redenering niet. Artikel 16.2 houdt in dat een schending van recht automatisch een toerekenbare tekortkoming oplevert. Daarvoor wordt geen ingebrekestelling gestuurd.

156	16.3	1	27	De situatie dat Opdrachtgever onvoldoende medewerking verleent aan de (implementatie)werkzaamheden kan ook een oorzaak zijn van het ontstaan van een tekortkoming. ingeval algehele ontbinding zonder nadere vergoeding niet gerechtvaardigd is. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het dient te gaan om aan tekortkomingen die toerekenbaar zijn aan Leverancier?	Dat bevestigt de gemeente.
157	16.4	1	27	Bij SaaS-leveranciers is het slechts mogelijk conform de standaard SaaS-voorwaarden op te zeggen, met een opzegtermijn van twaalf (12) maanden. Het dringende verzoek hierbij is dat aan te houden en artikel 16.4 Overeenkomst buiten toepassing te verklaren.. Gaat u er verder mee akkoord met het wederkerig maken? Zo nee, waarom niet?	Nee, de gemeente gaat niet akkoord met het wederkerig maken van deze bepaling. Artikel 16.4 is wel als volgt aangepast: "In afwijking van artikel 20 van de Algemene Inkoopvoorwaarden kan de Overeenkomst, twee jaar na het begin van de operationele fase, door Opdrachtgever tussentijds worden opgezegd, waarbij een opzegtermijn van 12 maanden in acht wordt genomen."
158	17.7	1	29	Voor leverancier is van belang dat een hersteltermijn tevens een redelijke termijn is. Gelet hierop verzoekt Leverancier de termijn van tien (10) werkdagen te verwijderen en te vervangen door "een redelijke termijn" aangezien op voorhand nog niet duidelijk is of een termijn van 10 dagen ook daadwerkelijk redelijk is. Daarnaast acht Leverancier het niet redelijk dat Leverancier de kosten voor het inschakelen van een derde door Opdrachtgever dient te vergoeden. Helemaal nu deze kosten onbeperkt kunnen zijn. Het moet enkel gaan om redelijke kosten die niet te vermijden zijn en daarnaast tevens gecapt zijn. Leverancier verzoekt dan ook de laatste zin van artikel 17.7 Overeenkomst te verwijderen. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	Nee, daarmee gaat de gemeente niet akkoord. Het betreft hier de termijn benodigd voor het actualiseren van het bestaande Exit plan, de termijn van tien werkdagen voor actualisatie is redelijk. Het is aan de Leverancier om dit te realiseren. Gegeven deze redelijke termijn acht de Gemeente het eveneens redelijk dat, als zij een derde voor de actualisatie moet inschakelen, de kosten hiervoor door Leverancier aan de Gemeente worden betaald.
159		18	0	30 Het is voor Leverancier ondoenlijk om al haar klanten een onbeperkt audit recht te verstrekken. Bovendien dient Leverancier te allen tijde vertrouwelijke informatie van derden en eigen vertrouwelijke informatie te kunnen beschermen. Wij kunnen ons voorstellen dat Opdrachtgever een gerechtvaardigd belang heeft bij het doen van een audit en stellen daarom voor daar van geval tot geval passende afspraken voor te maken die recht doen aan de wederzijdse belangen. Bent u bereid nadere redelijke afspraken te maken m.b.t. de volgende eisen en de bepaling in lijn daarmee aanpassen? - Opdrachtgever kan maximaal eenmaal per jaar een audit verrichten;	In artikel 18.1 is bepaald dat Partijen nadere afspraken over de audit kunnen maken. Afhankelijk van het soort audit kunnen afspraken zoals u noemt aan de orde komen, maar de gemeente zegt dit geenszins op voorhand toe. De gemeente heeft wel aan artikel 18.1 van de Overeenkomst toegevoegd dat de auditor geen directe concurrent van Leverancier zal zijn.
160	Suggestie nieuw Artikel 18.6	0	30	30 Opdrachtgever onderkent en stemt ermee in dat Leverancier het gebruik van de diensten controleert/inspecteert of kan laten controleren/inspecteren, althans dat ook de (betrokken) externe software providers daartoe gerechtigd zijn, om ervoor te zorgen dat de bepalingen van deze overeenkomst en toepasselijke gebruiksvoorwaarden worden nageleefd.	De gemeente stemt hier niet mee in.
161	21.1	1	33	Voorwaarde is -zonder uitputtend te zijn - in ieder geval dat de gebruikelijke klantacceptatieprocedures van de Leverancier zijn doorlopen. Dit is van belang omdat het ook verband houdt met de toepasselijkheid van specifieke wetgeving, beroepsregels en codes waaraan de Leverancier is onderworpen en die moeten worden nageleefd (om onafhankelijkheid te waarborgen); hierdoor moeten wij te allen tijde in staat zijn onze contractuele wederpartij te identificeren en na te gaan of er toepasselijke regels zijn die ons niet zouden toestaan bepaalde diensten te contracteren. Bent u bereid de bepaling in lijn daarmee aanpassen?	Nee daar is de gemeente niet toe bereid.
162	23.3	1	36	Artikel 23.3 Overeenkomst is eenzijdig en onevenredig nadelig in het voordeel van Opdrachtgever geschreven. Wij stellen voor artikel 23.3 Overeenkomst te wijzigen (zie schuin dik gedrukt) naar: " De Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst, nadat Opdrachtgever Leverancier eerst in de gelegenheid heeft gesteld de vermeende integriteitsschending te herstellen, door schriftelijke enkele kennisgeving aan de Leverancier met onmiddellijke ingang te ontbinden of te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn indien uit een integriteitsscreening blijkt dat Leverancier zich schuldig heeft gemaakt aan integriteitsschending. " Gaat u akkoord met voornoemde wijzigingen? Zo niet, kunt u dan akkoord gaan met een wijziging waaruit blijkt dat Opdrachtgever pas de overeenkomst mag ontbinden of beëindigen nadat een rechter in laatste instantie heeft bepaald dat sprake is van integriteitsschending door Leverancier? Zo nee, waarom niet?	Opdrachtgever stemt in met een deel van uw tekstvoorstel. Te weten: "De Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst, nadat Opdrachtgever Leverancier eerst in de gelegenheid heeft gesteld de integriteitsschending te herstellen, door schriftelijke kennisgeving aan de Leverancier met onmiddellijke ingang te ontbinden of te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn indien uit een integriteitsscreening blijkt dat Leverancier zich schuldig heeft gemaakt aan integriteitsschending." Artikel 23.3 van de Overeenkomst is aangepast.
163	23.4	1	36	Het ondertekenen van persoonlijke NDA's is in strijd met het beleid van Leverancier. Bovendien is vertrouwelijkheid reeds geregeld in de arbeidsovereenkomst die het personeel met Leverancier heeft. Kan Opdrachtgever instemmen de verplichting te schrappen dat het personeel persoonlijk een schriftelijke geheimhoudingsverklaring ondertekent? Zo nee, kan Opdrachtgever er dan mee instemmen om de volgende tekst toe te voegen boven het handtekeningblok ? "Hierbij erken ik de bepalingen zoals hierboven uiteengezet. Opdrachtgever begrijpt en erkent dat deze verklaring het resultaat is van besprekingen over werkzaamheden die ondergetekende zal verrichten namens Leverancier bij Opdrachtgever. Dit document vormt geen overeenkomst tussen Opdrachtgever en mij persoonlijk. Elke actie die Opdrachtgever zou willen starten vanwege enige (veronderstelde) schending van verplichtingen onder deze verklaring, zal gericht zijn tegen Leverancier zelf en niet tegen mij persoonlijk. "	De gemeente stemt in met het toevoegen van deze tekst boven het handtekeningblok.
164	23.5	1	36	Leverancier acht het niet redelijk dat de Overeenkomst per direct, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling kan ontbinden. Het is voor Leverancier van belang dat eerst in rechte komt vast te staan dat er ook daadwerkelijk een overtreding is geweest van artikel 23.5 Overeenkomst door Leverancier en dat deze overtreding ook toerekenbaar is aan Leverancier alvorens over te kunnen gaan tot ontbinding van de overeenkomst. Kan Opdrachtgever bevestigen dat slechts van ontbinding sprake kan zijn op grond van artikel 23.5 Overeenkomst indien in rechte is komen vast te staan dat sprake is van een aan Leverancier toerekenbare overtreding van art. 23.5 Overeenkomst en de bepaling in die zin worden aangepast? zo nee, waarom niet?	Artikel 23.5 blijft gehandhaafd, als de Gemeente heeft vastgesteld dat Leverancier, personeel van Leverancier en andere door Leverancier ingeschakelde hulppersonen de geheimhouding heeft geschonden dan kan Leverancier verwachten dat deze vaststelling gedegen en met zorg is gedaan.

165	23.6	1	36	Wij kunnen niet akkoord gaan met een boetebepaling. De boete is onmiddellijk verschuldigd zonder dat er door een rechter is vastgesteld dat er niet (tijdig) is nagekomen en komt bovenop overige schadevergoeding. Het overeenkomen van een boete is ook niet noodzakelijk omdat in de voorwaarden bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade in geval van schendingen van verplichtingen uit de overeenkomst. Kunt u dit artikel laten vervallen?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente is wel bereid om een betaalde boete in mindering te brengen op een eventueel te betalen schadevergoeding voor hetzelfde feit en heeft dit opgenomen in artikel 24.6 van de Overeenkomst.
166	23.8	1	37	Wij kunnen niet akkoord gaan met een boetebepaling. De boete is onmiddellijk verschuldigd zonder dat er door een rechter is vastgesteld dat er niet (tijdig) is nagekomen en komt bovenop overige schadevergoeding. Het overeenkomen van een boete is ook niet noodzakelijk omdat in de voorwaarden bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade in geval van schendingen van verplichtingen uit de overeenkomst. Kunt u dit artikel laten vervallen?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De gemeente is wel bereid om een betaalde boete in mindering te brengen op een eventueel te betalen schadevergoeding voor hetzelfde feit en heeft dit opgenomen in artikel 24.6 van de Overeenkomst.
167	24.2	1	38	- Zou u in artikel 24.2 Overeenkomst de volgorde als volgt willen wijzigen, in die zin dat de Nota's van Inlichtingen behorende bij de aanbesteding (bijlage 5), waarbij geldt dat de laatste Nota van Inlichtingen prevaleert en opzichte van de voorgaande Nota's van Inlichtingen) bovenaan te plaatsen. In de NvI worden de contractvoorwaarden aangepast en deze dient daarom voor te gaan op contractstukken.	De gemeente past de Overeenkomst aan, aan de toegezegde wijzigingen uit de NvI en voegt deze bij. De Overeenkomst staat daarom bovenaan de rangorde. De rangorde van artikel 24.2 is wel gewijzigd en luidt nu: "- Overeenkomst; - Nota's van Inlichtingen (Bijlage 1) - Verwerkers-overeenkomst, inclusief bijbehorend Addendum (Bijlage 2); - Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen (Bijlage3); - Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (Bijlage 4); - Modelbepalingen voor gemeenten voor verantwoord gebruik van Algoritmische toepassingen (Bijlage 5); - Service Level Agreement (Bijlage 6); - Dienstencatalogus (bijlage 7) - Dossier Financiële Afspraken (Bijlage 8); - Dossier Afspraken en Procedures (Bijlage 9); - Implementatieplan (Bijlage 10); - Exit Plan (Bijlage 11, na ondertekening van de Overeenkomst toegevoegd); - SaaS escrowovereenkomst en/of continuïteitsregeling (Bijlage 12); - Beleidsregel Integriteit Overeenkomsten van de gemeente Amsterdam (BIO – Amsterdam) (Bijlage 13) - Algemene Inkoopvoorwaarden (Bijlage 14); - Gedragscode Re-transitie (Bijlage 15); - de door Leverancier aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van [DATUM], met kenmerk ((KENMERK)) (Bijlage 16).

Vragen inzake de Conformiteitenlijst Minimum-eisen (Formulier D) (hieronder heeft betrekking op vragen over bijlage 1D - het programma van eisen)

Nr.	Par. Nr.	Alinea / Eisinr.	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
168		FR01		U vraagt om een content-voorziening waarbij de gemeente zelf in staat is content-definities te maken waarna hiermee records aangemaakt en beheerd kunnen worden. Vervolgens moet deze content ter beschikking komen van diverse applicaties. Klopt het dat deze eis betrekking heeft op de headless-beheeromgeving inclusief content-api's. En klopt het dat de presentatie-applicaties buiten scope van deze eis vallen?	Nee. We willen de mogelijkheid hebben om content en presentatie te scheiden (een headless principe). Maar de presentatie-applicaties vallen wel binnen de scope, want we hebben wel frontends nodig. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: www.amsterdam.nl, de formulieren frontend of de front-end voor de klant contact medewerkers. Hoe en wanneer de verschillende front-ends in deze aanbesteding zullen worden geïmplementeerd stemmen we graag af met de leverancier bij het maken van de plateauplanningen.
169		FR02		U vraagt hier om ondersteuning van diverse contentformaten. In de PvE-sheet worden meerdere voorbeelden genoemd. In bijlage 1b wordt slechts ingegaan op foto/video/geo. Het is relevant bij benadering compleet te zijn in	Binnen de verschillende plateau's hebben we data en gegevens te migreren vanuit de huidige applicaties, variërend van stamgegevens tot content. Content zal het grootste deel uitmaken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan abonnementenlijsten, nieuwsbrief-
170		FR03		U vraagt om functionaliteit voor het genereren van o.a. websites. Kunt u aangeven: - Om welke sites het gaat? (wat valt binnen scope) - Wat de functionaliteit is van deze front-end(s)?	Doel is om de huidige publieksgerichte websites en formulieren van de gemeente Amsterdam te kunnen maken. De frontends moeten een brede range van functionaliteiten bevatten. Dat bevat minimaal, maar niet uitsluitend, front-ends voor statische websites, frontends voor dynamische websites, frontends voor formulieren (inclusief inloggen, betaling, koppelingen met basisregistraties,
171		FR04		U vraagt een zoekfunctie. Op dit moment wordt dit ingevuld door Swifttype. Bent u hierover tevreden? Zo nee: wat is voor verbetering vatbaar?	De zoekoplossing die u aanbiedt zal door het projectteam integraal beoordeeld worden. De huidige zoekoplossing wordt hierbij niet als uitgangspunt genomen.
172		FR11		U vraagt om apps. Valt het leveren van apps binnen scope van de opdracht of gaat het erom dat dit mogelijk moet zijn binnen de oplossing. Als het binnen scope valt, kunt u de apps dan functioneel specificeren?	Het moet in elk geval mogelijk zijn om via API's met native en/of hybride apps te communiceren. Denk qua functionaliteit aan bijvoorbeeld pushmeldingen, koppelingen met backoffice systemen en het tonen van statussen, locatie gebonden functionaliteit, NFC etc. (nog aanbestedingscriteria)
173		FR07		Bij FR07 geeft u aan dat online betalen een onderdeel moet zijn van de best-of-suite oplossing. Bij FR20 is het kassa-systeem gelabeld als 'best-of-breed toegestaan'. Dit lijkt in tegenspraak te zijn. Kunnen we er vanuit gaan dat ook voor FR07 geldt: 'best of breed'?	Bij FR-07 gaat het om online betalen en bij FR-20 gaat het om fysiek betalen (contant of pin).
174	Algemeen	AL-05		Organisatie is een globale organisatie waardoor Engels in sommige gevallen noodzakelijk is. Kan de gemeente Amsterdam hiermee akkoord gaan?	De vraagstelling van de leverancier is te globaal. In ieder geval kunnen we stellen dat het voeren van de Engelse taal aan de front-end en backend van de applicaties (dus naar de medewerker of de burger) onacceptabel is.
175	2. Functioneel Online	FR-05		Opdrachtnemer gaat hierbij uit dat enkel via een koppeling informatie ophalen voldoende is om deze eis af te dekken. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kan de opdrachtgever aangeven wat zij nog meer verwachten.	Voor de Mijn Omgeving (en ook voor aanvraagformulieren of themaportalen op amsterdam.nl) moet het mogelijk zijn om zowel informatie te halen als te brengen naar de Omnichannel-oplossing. Bij het brengen van informatie gaat het om wijzigingen die de Amsterdammer, via Mijn Amsterdam en aanvraagformulieren of themaportalen op amsterdam.nl (buiten de Mijn Omgeving), indient betreffende zijn/haar voorkeuren voor klantcontact-gegevens.
176	2. Functioneel Online	FR-06		Heeft opdrachtgever momenteel al een oplossing voor online betalingen?	Op dit moment wordt online betalen ingevuld door de applicatie Ogone.
177	3. Functioneel Call Center	FR-10		Het versturen van nieuwsbrieven is functionaliteit dat onder marketing valt. In hoeverre heeft opdrachtgever al een marketing oplossing?	De dienst die we hiervoor op dit moment gebruiken is Tripolis. Deze dienst wordt op dit moment uitsluitend gebruikt voor het versturen van nieuwsbrieven. Wij verwachten van de leverancier een eigen oplossing hiervoor.

178	3. Functioneel Call Center	FR-13		Kan opdrachtgever iets meer inzicht geven welke kanalen zij verstaan onder web-care?	De volgende social media kanalen beantwoorden we nu via webcare: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn en WhatsApp
179	3. Functioneel Call Center	FR-14		Heeft opdrachtgever momenteel al een telefonie oplossing? Is het gewenst deze te behouden?	De Gemeente heeft op dit moment een callcenter applicatie, maar vraagt deze functionaliteit via deze aanbesteding opnieuw uit. De Gemeente wil dus dat deze functionaliteit onderdeel gaat uitmaken van de aanbesteding.
180	3. Functioneel Call Center	FR-15		Kan opdrachtgever inzicht geven in welke scripts/ scenario's zij dit willen gebruiken?	Wij denken o.a., zoals aangegeven in FR-15, aan mogelijkheden om een deel van de huidige interacties middels spraakherkenning (inclusief AI) geautomatiseerd af te handelen zonder tussenkomst van een medewerker (bijvoorbeeld de mogelijkheid om telefoontjes naar het callcenter door middel van Nederlandse spraakherkenning door te verbinden met de juiste expertise / afdeling / informatie over het relevante gemeenschappelijke product). Andere voorbeelden zijn bijvoorbeeld het geautomatiseerd afhandelen van eenvoudige informatievragen zoals openingstijden. Maar bovenal horen wij graag van de aanbieder wat de mogelijkheden zijn.
181	3. Functioneel Call Center	FR-15		Heeft opdrachtgever momenteel al een IVR oplossing? Is het gewenst deze te behouden?	Wij hebben een IVR oplossing, namelijk QuadoGo. De functionaliteit willen we behouden.
182	3. Functioneel Call Center	FR-15		Zijn hier meer talen in scope dan 'puur' Nederlands? In het kader van toegankelijkheid is het mogelijk om burgers in hun 'eigen taal' te bellen, waarna dit vervolgens realtime wordt vertaald naar het Nederlands. Is dit ook iets wat opdrachtgever in de oplossing meegenomen wenst te hebben?	De tweede taal die wordt gebruikt in het call center is Engels. Het is op dit moment nog geen doelstelling om "eigen taal" realtime te vertalen naar Nederlands of Engels.
183	3. Functioneel Call Center	FR-17		Kan opdrachtgever inzicht geven in welke scripts/ scenario's zij dit willen gebruiken?	Zoals beschreven staat in FR-17 gaat het hier om een functie waarmee een medewerker (agent) van het CCA (Contact Center Amsterdam) tijdens een telefoongesprek of chatsessie met een klant via co-browsing de browser van de klant kan zien en overnemen en daardoor veel effectiever informatie kan overbrengen en het probleem van de klant sneller kan verhelpen. Hierdoor kan de agent een klant direct helpen bij een activiteit op de gemeente website(s), mijn omgeving of formulierenomgeving. Denk bijvoorbeeld aan zelfservice activiteiten waarbij burgers vastlopen in een formulier. Vervolgens bellen ze het CCA. Wanneer de CCA medewerkers kunnen meekijken in het scherm van de burger, kunnen ze nog beter helpen bij inhoudelijke of meer technische vragen bij het invullen van een formulier.
184	3. Functioneel Call Center	FR-17		Kan opdrachtgever aangeven in hoeverre dit een eis of wens is?	Fr-17 staat in het PvE. als eis.
185	4. Functioneel loket	FR-19		Kan opdrachtgever aangeven of zij nu iets hebben voor het uitgifte van een bon?	Op dit moment wordt wachtrij- en afsprakenmanagement ingevuld door Qmatic Orchestra.
186	4. Functioneel loket	FR-20		Kan opdrachtgever aangeven wat hun huidige oplossing is voor de kassa functionaliteit?	Op dit moment wordt kassa functionaliteit ingevuld door Resolut BOS POS.
187	4. Functioneel loket	FR-20		Hoe wordt vanuit de opdrachtgever omgegaan met de boekhouding van deze transacties?	Alle transacties worden vastgelegd in Resolut BOS POS en geëxporteerd naar ons financiële systeem.
188	4. Functioneel loket	FR-20		In hoeverre verwacht opdrachtgever hier ook contant geld in mee te nemen?	Contante betalingen worden nu afgehandeld in Resolut BOS POS en dat moet in de toekomst ook mogelijk zijn.
189	5. Functioneel Kanaal overstijgend	FR-23		In hoeverre verwacht opdrachtgever dat hun persoonsroosters worden overgezet of integraties met HR systemen worden meegenomen?	We verwachten import/export functionaliteiten tussen ons HR systeem (AFAS) en de persoonsroosters.
190	6. Functioneel Anal & Rapp	FR-29		Kan opdrachtgever aangeven welke oplossing zij momenteel hebben voor digital analytics?	Er zijn verschillende producten die op dit moment worden gebruikt voor digital analytics. Waaronder, maar niet uitsluitend: SiteImprove, Piwik Pro, Swifttype etc.
191	6. Functioneel Anal & Rapp	FR-30		Kan opdrachtgever deze toelichten?	Quality Monitoring betreft het registreren van schermactiviteit, het analyseren van klantcontacten en het geautomatiseerd op basis van beeld- en geluidsopnamen middels algoritmen meten van prestaties in de dienstverlening. Quality Monitoring draagt bij aan het verbeteren van de gesprekskwaliteit en -efficiëntie door het ondersteunen van coaching en opleiding van medewerkers en de sturing van werkprocessen.
192	7a. Informatiebeveiliging	IB-13		De oplossing zal gebaseerd zijn enkel op SaaS, begrijpt de opdrachtnemer het goed als de opdrachtgever verwacht dat ze inrichting gehanteerd gaat worden tijdens het project?	Leverancier dient netwerkzoning toe te passen in hun interne netwerk, zie U/NW.03: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties/ICT-Beveiligingsrichtlijnen-voor-Webapplicaties-Verdieping-Leesversie.pdf
193	7b. Functioneel beheer	FB-02		Kan opdrachtgever aangeven op welke termijn zij verwachten dat workarounds beschikbaar worden gesteld/ bugs worden opgelost?	De prioriteit (en dus oplostijd) van een issue is afhankelijk van impact en urgentie, zoals vast te leggen in de SLA.
194	7b. Functioneel beheer	FB-04		Kan opdrachtgever aangeven in welke gevallen zij dit verwacht?	Dit wordt vastgelegd in de SLA.
195	7b. Functioneel beheer	FB-07		Leverancier van de software is een beursgenoteerd bedrijf waardoor niet alles een jaar van te voren aangegeven kan worden. Zij hanteren 2 releases per jaar waarbij de aankomende release duidelijk gespecificeerd is. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Nader overeen te komen.

196	7c. ICT	IT-03		Zou opdrachtgever meer informatie kunnen verlenen over de Toegangsmakelaar Amsterdam en de technische opzet hiervan?	De Toegangsmakelaar Amsterdam (TMA) ondersteund de standaard protocollen voor DigID (SAML) en eHerkenning (SAML). De Amsterdamse TMA fungeert als een proxy voor de landelijke voorzieningen.
197	7c. ICT	IT-11		Kan opdrachtgever meer informatie verstrekken over de wijze waarop zij dit routeringsplatform heeft ingericht?	De gewenste werkwijze is dat het verkeer van applicatie van Amsterdam via een trusted digitale poort (ADP), via de routeringshub (Enable U) naar de SaaS applicatie gaat. Het verkeer tussen Amsterdam en de routeringshub is hierbij trusted (inloggen via Amsterdamse werkplek). Het verkeer tussen de routeringshub en de aan te sluiten SaaS applicatie dient te gebeuren via 2W SSL.
198	7c. ICT	IT-18		Kan opdrachtgever aangeven hoe zij dit ziet? Afhankelijk van telefoongesprekken of berichten zien wij normaal niet plaatsvinden op een telefoon.	De online kanaalspecifieke functionaliteit is ook beschikbaar in een Native app; Het gaat hierbij om diensten die we via een mobiel device kunnen aanbieden, zoals:
199	7d. Privacy	PR-02		Er dient per profiel bepaalde informatie te worden afgeschermd, is er een voorzicht welke informatie zichtbaar mag zijn voor welke rollen?	Nee, dat is niet in beschikbaar. Gaat als onderdeel van het implementatietraject uitgewerkt worden.
200	7d. Privacy	PR-05		Kan opdrachtgever aangeven welke regels zij momenteel hanteren voor hun huidige oplossing?	De productiedata moeten geëxporteerd kunnen worden naar een andere omgeving waarbij de data geanonimiseerd of gepseudoniseerd moeten kunnen worden.
201	Overig Leverancier	LV-02		Waar trekt de opdrachtgever de grens tussen andere functionaliteit cq producten waar wel een vergoeding voor noodzakelijk is?	Op dit moment kunnen we niet op voorhand aangeven. Het gegeven of er sprake is van een andere functionaliteit zal in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgesteld.
202	AL-04	AL-04		Opdrachtgever vraagt hier naar een Test, Acceptatie en Productie omgeving. Inschrijver kent een verscheidenheid aan dergelijke omgevingen. Doelt opdrachtgever hier tevens op een volledige kopie van de productie omgeving tbv de acceptatie omgeving?	Het doel van de acceptatieomgeving is enerzijds de inrichting en wijzigingen hierop te testen en anderzijds de diverse medewerkers te kunnen trainen. Of hier een volledige kopie van de productieomgeving nodig is horen wij graag van de inschrijver.
203	AL-05	AL-05		Inschrijver kan akkoord gaan met de gestelde eis, echter daar zij een mondiale organisatie is; kan het voorkomen dat er door bijvoorbeeld het inschakelen van een specialist of specifieke ondersteuning afgeweken dient te worden naar het engels. Kan opdrachtgever zich hierin vinden?	Alle gangbare communicatie ter ondersteuning van de operatie dient in het Nederlands gedaan te worden. Een specialist voor specifieke ondersteuning bij de inrichting van het "platform" mag ook in het Engels communiceren mits dit tot minimum wordt beperkt.
204	IT-11	IT-11		Opdrachtgever heeft begrepen dat de routeringsdienst geleverd wordt door de partij Enable-u; in de architectuur plaat staan echter meerdere applicaties (o.a. KIM en eGlue) vermeld. Hoe werkt dit in de praktijk?	Op dit moment zijn wij KIM aan het uitfasen en wordt de routeringsfunctie uit KIM overgenomen door Enable U. eGlue is onderdeel van ons procesbegeleidingssysteem op de stadsloketten en valt binnen de scope van deze aanbesteding (zal dus vervangen gaan worden door een combinatie van procesmanagement, kennisbank en routeringsdienst).
205	IT-11	IT-11		Het is inschrijver onduidelijk wat opdrachtgever bedoelt met een 'routeringsdienst'. Is dit een dienst -a la logius of betreft dit een API platform die de koppelingen tussen verschillende (on premise en SaaS) applicaties regelt binnen Opdrachtgever?	Dit betreft een integratieplatform (API gateway, servicebus) die de koppelingen tussen verschillende applicaties regelt binnen en buiten de Gemeente.
206	IT-11	IT-11		Kan opdrachtgever meer informatie verschaffen over de applicatie KIM, deze staat op meerdere plekken ingetekend, maar het is niet duidelijk welke leverancier hierachter zit en wat deze applicatie doet.	KIM is een zaakstelsel inclusief routeringsfunctie. Deze applicatie wordt op dit moment uitgefaseerd.
207	IT-11	IT-11		Kan opdrachtgever meer informatie verstrekken over de wijze waarop zij dit routeringsplatform heeft ingericht en wat zij hierin van inschrijver verwacht?	Het routeringsplatform wordt op dit moment ingericht. Het is een SaaS oplossing die via een DCSpine -verbinding gekoppeld is aan het netwerk van de Gemeente.
208	IT-18	IT-18		Kan opdrachtgever informatie verstrekken over hoe zij over de invulling van een dergelijke eis denkt? In de praktijk is het afhandelen van vragen/tickets/cases via bijvoorbeeld telefoon of whatsapp niet iets wat kanaaloverstijgend via een smartphone / tablet plaatsvindt.	De online kanaalspecifieke functionaliteit is ook beschikbaar in een Native app; Het gaat hierbij om diensten die we via een mobiel device kunnen aanbieden, zoals: - Maken van een melding (SIA) - Afval & grondstoffen bestaande uit: * afvalwijzer voor afvalinformatie op adres * containers in de buurt * afvalpunten in de buurt * informatie over grof afval - Bouw & verkeersprojecten * informatie over bouw en verkeersprojecten in de buurt * kunnen verzenden van notificaties over bouwprojecten - Contactinformatie gemeente Amsterdam De behoefte binnen de Gemeente om apps te ontwikkelen of onderdeel te worden van de Amsterdam-app is groot en zal in de loop van de tijd verder geïnventariseerd en beoordeeld moeten worden. Deze lijst is dus zeker niet uitputtend.
209	IT-20	IT-20		Om een juiste inschatting te kunnen maken van voorbeeld systemen als genoemd in deze eis; kan opdrachtgever meer inzicht verschaffen in de betreffende koppelvlakken en gevraagde technologieën? Of is het in deze voldoende als inschrijver uitgaat van zogenaamde marktstandaarden als Soap/Rest/webservices?	U kunt uitgaan van zogenaamde marktstandaarden zoals SOAP, REST en webservices.
210	FB-07	FB-07		Inschrijver is een beursgenoteerde organisatie. Dit houdt in zij is gelimiteerd in de informatie die zij in schrift kan stellen rond haar roadmap en product richting. Hierdoor is het niet mogelijk om volledig aan deze eis te voldoen, wel wordt er over een korter durende periode een high level roadmap beschikbaar gesteld. Eventueel kan hier in meer detail met ProductManagement worden geschakeld. Kan opdrachtgever zich hierin vinden?	De opdrachtgever kan zich hier niet in vinden. De informatie in de roadmap moet voldoende detail en actualiteit bevatten zodat de juiste ook aan onze kant de veranderingen gecontroleerd geabsorbeerd kunnen worden.
211	IB-13	IB-13		Daar inschrijver een SaaS oplossing biedt, is deze eis in de ogen van inschrijver meer betrekking op het eigen netwerk van opdrachtgever en is niet toepasbaar bij een SaaS applicatie. Ingeval van een foutieve interpretatie van inschrijver, kan opdrachtgever deze vraag toelichten?	Leverancier dient netwerkzoning toe te passen in hun interne netwerk, zie U/NW.03: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties/ICT-Beveiligingsrichtlijnen-voor-Webapplicaties-Verdieping-Leesversie.pdf
212	FR-29	FR-29		Welke overige systemen zijn er in scope om een koppeling mee te maken opdat gegevens over domeinen heen kunnen worden geanalyseerd?	Alle online web/appbased publieksgerichte systemen zijn in scope zoals website, mobiele apps, open en beveiligde (web)portalen en webformulieren. Wij kunnen geen uitputtelijke lijst hiervoor geven.
213	FR-30	FR-30		Voor een juiste interpretatie van terminologie. Beoogt opdrachtgever met 'quality monitoring' zaken te monitoren als, First time resolution, pick up rates, drop down rates en dergelijke vanuit het service domein?	Quality Monitoring wordt ingezet voor het verbeteren van de gesprekskwaliteit en -efficiëntie door het ondersteunen van coaching en opleiding van medewerkers en de sturing van werkprocessen. In onze call center applicatie zijn op dit moment uitgebreide rapportage-mogelijkheden waarmee dit soort cijfers inzichtelijk gemaakt kunnen worden.
214	FR-23	FR-23		In de ervaring van inschrijver is dergelijk gevraagde functionaliteit vaak zeer complex en kent tevens een integratie en afstemming met bijvoorbeeld HR- payroll systemen, en vragen over het aldanniet zelfroosteren. Biedt opdrachtgever de mogelijkheid om hier verder over van gedachten te wisselen?	In het implementatietraject is dit afstemmen essentieel.
215	FR-20	FR-20		Maakt opdrachtgever reeds gebruik van 'kassa' functionaliteit als gevraagd met bijvoorbeeld pin-terminals, of diensten zoals Adyen deze aanbiedt?	Voor pinbetalingen maken we gebruik van Resolut BOS POS en voor online betalingen maken we gebruik van Ogone.

216	FR-14	FR-14		Kan opdrachtgever meer inzicht verschaffen in haar huidige telefonie landschap? Zoals bijvoorbeeld, aanbieder telefonie (genesys, cisco?), IVR, WFM., eventuele realtime transcripting en vertalingen, maar ook of zij reeds gebruik maakt van een CTI en softphone. Welke leveranciers zitten hierachter en is het de wens om deze te integreren?	De Gemeente heeft op dit moment een volwaardige callcenter management omgeving. Het is de bedoeling om in het kader van PrIMA deze omgeving te moderniseren in de vorm van een Contact Center as a Service.
217	FR-14	FR-14		In geval een oplossing nog niet aanwezig is, zoals bijvoorbeeld een CTI/ Softphone, hoe maakt opdrachtgever dit kenbaar?	CTI en Softphones zijn aanwezig.
218	FR-15	FR-15		Beschikt opdrachtgever reeds over een IVR oplossing die dit mogelijk maakt, of wenst zij dit als onderdeel van de oplossing geleverd te hebben?	IVR wordt nu ingevuld d.m.v. QuandaGo.
219	FR-15	FR-15		Zijn hier meer talen in scope dan 'puur' Nederlands? In het kader van toegankelijkheid is het mogelijk om burgers in hun 'eigen taal' te bellen, waarna dit vervolgens realtime wordt vertaald naar het Nederlands. Is dit ook iets wat opdrachtgever in de oplossing meegenomen wenst te hebben?	De tweede taal die wordt gebruikt in het call center is Engels. Het is op dit moment nog geen doelstelling om "eigen taal" realtime te vertalen naar Nederlands of Engels.
220	FR-05	FR-05		opdrachtgever heeft het in deze eis over het koppelen met de huidige omgeving van 'mijn amsterdam' ; Kan opdrachtgever meer informatie verschaffen over de techniek / leverancier die hierachter zit? Tevens graag een extra toelichting op de verwachtingen van inschrijver in relatie tot deze wens.	Mijn Amsterdam is gebouwd door een ontwikkelteam van de gemeente Amsterdam zelf en wordt ook gehost in het bedrijfsnetwerk van de gemeente Amsterdam. De portal geeft een persoonlijk overzicht voor de Amsterdammer van de zaken die hij/zij heeft met de gemeente Amsterdam. Dit overzicht wordt opgebouwd door middels meer dan 15 API's de verschillende bronsystemen van de domeinen van de gemeente te bevragen (bijv. Belastingen, Wonen, Vergunningen). Aanvragen voor producten op deze domeinen vinden nu (nog) niet plaats binnen Mijn Amsterdam. De aanvragen kan de Amsterdammer doen via aanvraagformulieren en themaportalen op amsterdam.nl (buiten de Mijn Omgeving). Meer technische informatie over Mijn Amsterdam is openbaar toegankelijk via https://github.com/Amsterdam/mijn-amsterdam-frontend https://github.com/orgs/Amsterdam/repositories?language=&q=mijn-&sort=&type=all
221	FR-10	FR-10		In het verlengde van omnichannel vraagt opdrachtgever tevens om zogenaamde 'marketing' functionaliteit voor het verzenden van o.a. nieuwsbrieven. Heeft opdrachtgever reeds een marketing oplossing in gebruik? Zo ja welke? Is het de bedoeling om deze te vervangen of hiermee te koppelen?	De dienst die we hiervoor op dit moment gebruiken is Tripolis. Deze dienst wordt op dit moment uitsluitend gebruikt voor het versturen van nieuwsbrieven. Wij verwachten van de leverancier een eigen oplossing hiervoor.
222	IN-01	IN-01		De norm Nen-ISO 16175 of vergelijkbaar wordt in de regel gesteld aan een elektronische archiverings oplossing. Opdrachtgever heeft deze normering op het moment te breed geformuleerd rond 'informatiemanagement'; Kan zij zich vinden in een aanpassing van de vraagstelling dat dit enkel van toepassing is op de systemen die die hiervoor in aanmerking komen en archiefwaardige documentatie beheren/opslaan?	Ja, echter registraties en mogelijke bijlagen (formulieren, e-mail) etc. vallen ook onder de wettelijke bewaartermijnen. Per ondersteunt proces is er een bepaalde bewaartermijn. Een systeem moet op basis van metadata een selectie kunnen maken van informatie waarvan de bewaartermijn is verlopen en deze ook uit het systeem kunnen verwijderen. Dit geldt voor het bronsysteem. Is dit niet van toepassing dan vervalt deze eis.
223	IN-02			De MTDO betreft een Nederlandse normering. Inschrijver is een mondiale organisatie en levert een standaard (SaaS) applicatie, welke gebruikt wordt in zeer gevoelige omgevingen tot 'de bakker om de hoek'. Hiermee wil inschrijver aangeven dat zij wel degelijk voldoet aan de toegankelijkheid, de vindbaarheid van data en het (her)gebruik (via metagegevens) ; echter gezien het mondiale karakter van de organisatie is zij niet gecertificeerd voor MTDO. Kan opdrachtgever deze eis schrappen voor een gelijk speelveld, of ingeval dit niet mogelijk is, het openstellen van een toelichting op deze normering, opdat opdrachtgever conformiteit kan bepalen	De MTDO is echter een wens en geen harde eis. Mogelijk toelichten welke internationale metadatastandaard ten grondslag ligt aan het systeem.

Vragen inzake de Subcriteria (Formulier E)

nr	Paragraaf nummer	Alinea / Wensnr.	Pag. nr.	Vraag	Antwoord
224	Algemeen			In de voorwaarden staat per criterium een maximaal aantal pagina's A4 mét en zonder plaatjes. Voorbeeld: Voor criterium 1 zijn maximaal 4 pagina's A4 toegestaan en indien er van plaatjes gebruik wordt gemaakt is het maximum 6 pagina's. Wordt hier bedoeld dat die twee extra pagina's dan uitsluitend toegekeend mogen worden aan de afbeeldingen en dat de tekst beperkt blijft tot 4 A4?	uw aanname is correct.
225	Subgunning criterium 8: Leverancier & dienst	Beschikbaarheid	15	Onder het kopje Beschikbaarheid verwijst u naar AL-10 (SLA). AL-10 is echter de Algemene eis voor de DAP, terwijl AL-08 de Algemene eis voor de SLA betreft. Kunt u bevestigen dat u AL-08 bedoelt?	we bedoelen AL-08 van het tabblad "leveranciers en dienst " van bijlage 1.a.
226	Subcriterium 7 ICT, Beheer, Informatiebeveiliging & Privacy_Richard_Brons	(Functioneel beheer)	2	Het woord (functioneel) staat hier tussen haakjes. Dit suggereert dat er ook andere vormen van beheer voor de Gemeente van toepassing zouden kunnen zijn. Klopt onze interpretatie dat hier uitsluitend wordt bedoeld hoe de gemeente het functioneel beheer zelf gaat uitvoeren na implementatie? Zo niet, dan graag een nadere toelichting.	Het ligt voor de hand dat gemeente Amsterdam uitsluitend (een deel van) het functioneel beheer op zich neemt.
227	Subcriterium 7 ICT, Beheer, Informatiebeveiliging & Privacy_Richard_Brons	Privacy	2	Klopt onze interpretatie t.a.v. anonimiseren en pseudonimiseren van productiedata dat dit uitsluitend betrekking heeft op het gebruik van deze gegevens voor testdoeleinden? Zo niet, dan ontvangen we graag een nadere toelichting.	Nee. Naast testdoeleinden dient anonimiseren en pseudonimiseren van productiedata ook als input voor onderzoek ter verbetering van het klantcontact.

228	Subcriterium 7_ICT, Beheer, Informatiebeveiliging & Privacy_Ric hard_Brons	Amsterdams Artificial Intelligence beleid	2	Hier wordt gevraagd om aan te geven in welke mate we kunnen voldoen aan wens PR02. In het programma van Eisen staat PR02 echter niet als wens geclassificeerd, maar als eis. Onze vraag is of we dit criterium als harde eis moeten interpreteren of moet inderdaad beschreven worden in hoeverre aan de wens voldaan kan worden? In het laatste geval verzoeken we u om dit in het PvE ook als zijnde een 'Wens' te noteren.	PR-02 is een eis.
229	Subcriterium 6_Functioneel Analyse & Rapp	FR-31 (Analyse & Rapportages, Experience management)	9	Kunt u dit verduidelijken met een aantal use cases?	oDe gemeente Amsterdam streeft naar dienstverlening die Persoonlijk, Eenvoudig en Toegankelijk is. oPersoonlijk gaat over het herkennen van een klant en het aanbieden van producten/diensten die zijn afgestemd op zijn/haar situatie oEenvoudig en Toegankelijk gaan onder andere over zo makkelijk mogelijk, zo snel mogelijk en zo min mogelijk stappen. FR-31 heeft twee bedoelingen: oEnerzijds gaat het erom dat het systeem bovenstaande moet faciliteren / mogelijk maken over alle kanalen heen: bijvoorbeeld next best offers, product / dienst suggesties doen, voor ingevulde formulieren enzovoorts. oAnderzijds moet het systeem die inzichten (klanttevredenheid, procesdata etc.) opleveren om klantreizen te beoordelen, aan te passen / te verbeteren We zijn op zoek naar voorbeelden, inspiratie en ideeën hiervoor.
230	Subcriterium 5_Functioneel Kanaal overst	FR-27 (Kanaal overstijgend, Regelbeheer)	8	Hoe is regelbeheer op dit moment in uw organisatie geïntegreerd en welke functionaliteiten zijn er beschikbaar.	Op dit moment worden regels voornamelijk opgenomen in de applicaties en de formulieren zelf. Voor wat betreft het omgevingsloket worden zogenaamde toepasbare regels in een aparte regelbeheeromgeving beheerd.
231	Subcriterium 5_Functioneel Kanaal overst	FR-27 (Kanaal overstijgend, Regelbeheer)	8	Kunt u ons inzicht geven in het gewenste autorisatiemodel m.b.t. omnichannel informatievoorziening? Zo zijn we bijvoorbeeld benieuwd of in de nieuwe situatie business mensen regelbeheer mogen uitvoeren.	Op dit moment werkt de gemeente nog nauwelijks met regelbeheer. Het moet mogelijk zijn om standaard autorisatiemodellen te faciliteren waarbij toegang op functie of -rolniveau of data kan worden toegekend. Het is de bedoeling dat regelbeheer door businessmedewerkers en / of functioneel beheerders kan worden onderhouden. Advies van de leverancier op dit vlak is ook welkom.
232	Subcriterium 5_Functioneel Kanaal overst	FR-26 (Kanaal overstijgend, Procesmanagement)	8	Welke processen en applicaties zijn hier in scope?	Alle processen en applicaties die betrekking hebben op klantinteractie zijn in scope.
233	Subcriterium 1_Functioneel Content	Type content	4	Welke formaten content zijn gewenst voor uw organisatie en hoeveel per formaat?	Binnen de verschillende plateau's hebben we data en gegevens te migreren vanuit de huidige applicaties, variërend van stamgegevens tot content. Content zal het grootste deel uitmaken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan abonnementenlijsten, nieuwsbrief- en formuliertemplates en content. Het zwaartepunt van de migratie zal liggen bij de migratie van de content van de huidige publieksgerichte websites binnen het huidige IPROX-CMS. Grofweg gaat het inderdaad om zo'n 100.000 web-items. Deze items kunnen ook extra bijlagen bevatten zoals: afbeeldingen, documenten (zoals pdf of office documenten), audio (zoals mp3) of video (bijvoorbeeld .mp4). Daarnaast gaat het om 2000 content-items en 500 toelichtingen binnen de huidige kennisbank. Ook deze items kunnen extra bijlagen bevatten zoals documenten (zoals pdf of office documenten). Hoe en wanneer de verschillende onderdelen in deze aanbesteding zullen worden gemigreerd stemmen we graag af met de leverancier bij het maken van de plateauplanningen.
234	Subcriterium 1_Functioneel Content	Front-ends	4	Kunt u aangeven op welke front-ends de content gepubliceerd moet worden?	De content moet vanuit het systeem van de leverancier naadloos gepubliceerd kunnen worden in front-ends op alle kanalen. Bijvoorbeeld, maar niet uitputtend, de website, een burger webportaal, een front-end voor een chatmodule en de interface van het klant contact center. Bij dit subcriterium horen wij graag alle mogelijkheden die de leverancier biedt.
235	Subcriterium 2_Online kanalen	Mijn omgeving	5	U geeft in de vraagstelling aan dat de bestaande "Mijn omgeving" moet blijven bestaan en geïntegreerd moet worden met onze oplossing. Welke huidige en gewenste functionaliteit of koppelingen moeten m.b.t. de "Mijn omgeving" geleverd worden door de nieuwe informatievoorziening?	Voor de Mijn Omgeving (en ook voor aanvraagformulieren of themaportalen op amsterdam.nl) moet het mogelijk zijn om zowel informatie te halen als te brengen naar de Omnichannel-oplossing. Bij het brengen van informatie gaat het om wijzigingen die de Amsterdammer via Mijn Amsterdam en aanvraagformulieren of themaportalen op amsterdam.nl (buiten de Mijn Omgeving), indient betreffende zijn/haar voorkeuren voor klantcontact-gegevens. Er moet een API worden gebouwd voor deze gegevensuitwisseling.
236	Subcriterium 3: Functioneel - Call center	Co-Browsing	8	Kunt u uw wensen verduidelijken met een aantal use cases?	Zoals beschreven staat in FR-17 gaat het hier om een functie waarmee een medewerker (agent) van het CCA (Contact Center Amsterdam) tijdens een telefoongesprek of chatsessie met een klant via co-browsing de browser van de klant kan zien en overnemen en daardoor veel effectiever informatie kan overbrengen en het probleem van de klant sneller kan verhelpen. Hierdoor kan de agent een klant direct helpen bij een activiteit op de gemeente website(s), mijn omgeving of formulierenomgeving. Denk bijvoorbeeld aan zelfservice activiteiten waarbij burgers vastlopen in een formulier. Vervolgens bellen ze het CCA. Wanneer de CCA medewerkers kunnen meekijken in het scherm van de burger, kunnen ze nog beter helpen bij inhoudelijke of meer technische vragen bij het invullen van een formulier.

237	Subgunning criterium 6: Analyse & Rapportages	Quality Monitoring	12	Kunt u de minimaal gewenste criteria specificeren?	Quality Monitoring betreft het registreren van schermactiviteit, het analyseren van klantcontacten en het geautomatiseerd op basis van beeld- en geluidsopnamen middels algoritmen meten van prestaties in de dienstverlening. Quality Monitoring draagt bij aan het verbeteren van de gesprekskwaliteit en -efficiëntie door het ondersteunen van coaching en opleiding van medewerkers en de sturing van werkprocessen.
238	FR-03			Er wordt binnen het weergeven van content gesproken over het op termijn "content op maat" presenteren . Wat wordt hiermee bedoelt ?	Op termijn willen we graag onze burgers, ondernemers en bezoekers automatisch content tonen die past bij hun context (op basis van bijvoorbeeld inlog, wie-wat-waar vragen, locatie) en liefst met behulp van een dynamische dialoog.
239	FR-02			Als het gaat om het beheren van content zoals video materialen. Wat is hierbij de visie: er wordt gesproken over het gebruik van de beeldbank door 2500 gebruikers. Zijn dit interne gebruikers of ook externe gebruikers ?	Het gaat om interne gebruikers van de beeldbank.
240	FR-03			Is het van belang dat redacteurs straks zelf pagina's kunnen opbouwen vanuit losse bouwblokken die content kunnen presenteren? of is de visie dat pagina's vaste templates hebben waar redacteurs puur content in kunnen laten landen?	De visie is om hoofdzakelijk te werken met vaste templates waarin de content landt. Dit neemt niet weg dat er binnen de aanbieder van de leverancier ruimte/flexibiliteit moet zijn voor redacteurs om zelf pagina's te kunnen bouwen. Dit zelf maken van pagina's zal bijvoorbeeld nodig zijn bij campagnes.
241	FR-05			Is het mogelijk meer inzicht te krijgen in wat er achter de login van de MijnOmgeving zit ? Welke functionaliteiten, koppelingen en content zitten er achter login?	Mijn Amsterdam is gebouwd door een ontwikkelteam van de gemeente Amsterdam zelf en wordt ook gehost in het bedrijfsnetwerk van de gemeente Amsterdam. De portal geeft een persoonlijk overzicht voor de Amsterdammer van de zaken die hij/zij heeft met de gemeente Amsterdam. Dit overzicht wordt opgebouwd door middels meer dan 15 API's de verschillende bronssystemen van de domeinen van de gemeente te bevragen (bijv. Belastingen, Wonen, Vergunningen). Aanvragen voor producten op deze domeinen vinden nu (nog) niet plaats binnen Mijn Amsterdam. De aanvragen kan de Amsterdammer doen via aanvraagformulieren en themaportalen op amsterdam.nl (buiten de Mijn Omgeving). Meer technische informatie over Mijn Amsterdam is openbaar toegankelijk via https://github.com/Amsterdam/mijn-amsterdam-frontend https://github.com/orgs/Amsterdam/repositories?language=&q=mijn-&sort=&type=all
242	FR-05			Er wordt gesproken over het behouden van de bestaande MijnOmgeving maar deze te koppelen met de tobe systemen. Is het uiteindelijk doel om de huidige MijnOmgeving te behouden of is dit een tussentijdse oplossing tot de uiteindelijk oplossing klaar is ?	De huidige MijnOmgeving behouden we. Uiteraard is de stedelijke informatie-architectuur over een langere termijn in beweging en kan dit ook betekenen dat de webapplicatie Mijn Amsterdam zal worden aangepast. Een koppeling met een nieuwe Omnichannel-oplossing zal voor Mijn Amsterdam zeker een plek krijgen.
243	FR-05			Ligt de verantwoordelijkheid voor het integreren van de mijn omgeving met de Best-of-suite oplossing bij de partner of wordt dit door een bestaand team opgepakt?	De aanpassingen aan de webapplicatie Mijn Amsterdam zelf worden door het Ontwikkelteam van Mijn Amsterdam uitgevoerd en zijn de verantwoordelijkheid van de gemeente Amsterdam. De bouw van de API tussen de nieuwe Omnichannel-oplossing en Mijn Amsterdam wordt door de leverancier van de Omnichannel-oplossing uitgevoerd en is ook de verantwoordelijkheid van de leverancier.
244	FR-32			Kan opdrachtgever meer details verlenen tav kernfunctionaliteit: Leveren producten & diensten algemeen?	We nemen aan dat het gaat over FR-22. Producten en diensten van de gemeente Amsterdam worden over diverse kanalen aangeboden en afgenomen. Het is de bedoeling dat de PDC beschikbaar is over de diverse kanalen.
245	FR-21			T.a.v.: De definitie van het integraal klantcontactbeeld is bekend, evenals de bron(nen) waaruit het wordt samengesteld. Kan Opdrachtgever de definities en de bronnen delen met Inschrijver?	Dit ligt nog niet vast. Mogelijke bronnen zijn input vanuit onze eigen kanalen, bijvoorbeeld klantgegevens, klantinteractie en -historie, suggesties voor klanten, klantgedrag en klantfeedback. Denk ook aan klantinformatie vanuit backoffices van andere Amsterdam directies. Daarnaast ook diverse basisregistraties (d.m.v. API's). Echter, we zullen moeten onderzoeken wat er wel en niet mogelijk is in het kader van doelbinding en privacy. We stellen het op prijs als de leverancier ons hierin kan adviseren en meenemen in wat best practices zijn in de markt.
246	FR-31			Valt onder experience management ook de functionaliteiten die vallen onder marketing automation? dus het automatisch reageren van het systeem op acties van de bezoeker/gebruiker en het daarop reageren met opvolgacties (versturen van email, toevoegen aan contactlijsten, versturen van SMS, etc)	Ja. Deze eis heeft betrekking op rapportage en inzicht en gekoppelde vervolgacties. Het gaat erom dat in de door leverancier geleverde rapportages mogelijkheden zijn om de volledige klantcontacten in te zien en hier automatisch of handmatig acties aan te verbinden. Voorbeeld van zo'n actie kan zijn: iedere burger die heeft gebeld met ons klant contact centrum en die bovendien online een aanvraag heeft ingediend voor een voorziening binnen de categorie 'weinig vermogen' krijgt na afloop automatisch een tevredenheidsenquête per mail.
247	IT-18			Welk doel dient de benoemde Native App? Is dit dit ten behoeve van de gebruikers van de "backoffice" systemen of is dit voor gebruikers van de online kanalen (bijvoorbeeld bezoekers van de website/de mijn omgeving)?	De native app is voor de Amsterdammers; burgers, ondernemers en bezoekers.
248	AL-01			Staat Amsterdam toe dat de licenties middels de huidige software broker aangeleverd worden? Zo nee, kunt u dit motiveren?	Gezien het feit dat het contract met de broker afloopt, hebben we bewust gekozen om dit niet toe te staan.
249	1	1, 2; 3	4	Gaat dit om om publiekelijk toegankelijke websites?	Ja, het gaat uitsluitend om publiekelijk toegankelijke websites en apps.
250	2	5	5	Kunt u een indicatie geven van het aantal webformulieren waarin wij de beschreven functionaliteit van moeten voorzien?	Op dit moment hebben we ongeveer 400 formulieren.
251	2	5	5	Moeten de implementatiepartner de formulieren ook implementeren? Zo ja, om hoeveel formulieren gaat het dan?	Ja. Samen met de gemeente. Het is onmogelijk om aan te geven om hoeveel formulieren het gaat aangezien elke formulierenoplossing op een andere manier werkt. Wij stellen ons voor dat we samen met de leverancier zullen bekijken wat de beste implementatie-migratie strategie zal zijn inclusief het tempo van invoering.
252	2	2, 3, 4	5	Hoeveel unieke gebruikers maken er jaarlijks gebruik van de Mijn Omgeving?	Per maand kent Mijn Amsterdam ca. 60.000 logins, op jaarbasis derhalve meer dan 700.000 logins . Vanwege privacy- en securityredenen is niet exact te bepalen wat het aantal unieke gebruikers is. We gaan uit van ca. 35.000 unieke bezoekers per maand.
253	2	2, 3, 4	5	Bent u in de gelegenheid meer informatie te verstrekken over het gebruik van mijn omgeving we zoeken hierbij naar: Hoe vaak bezoekt een unieke gebruiker gemiddeld de Mijn Omgeving? Kunt u daarnaast ook aangeven hoe het aantal bezoeken van de gebruikers verdeelt is en kunt u de normaal verdeling van het gebruik van de gebruikers van mijn omgeving delen.	Per maand kent Mijn Amsterdam ca. 60.000 logins, op jaarbasis derhalve meer dan 700.000 logins . Vanwege privacy- en securityredenen is niet exact te bepalen wat het aantal unieke gebruikers is. We gaan uit van ca. 35.000 unieke bezoekers per maand. Meer dan 70% van de bezoekers is 'terugkerende bezoeker' van Mijn Amsterdam.

254	2	2,3,4,	5	De gemeente amsterdam geeft aan in eerste instantie gebruikt te willen blijven maken van de eigen Mijn Omgeving. Is het derhalve akkoord dat we wel ingaan op de mogelijkheden van het gebruik van een "Mijn Omgeving" binnen de suite, maar dat we de kosten buiten beschouwing laten in de totaal prijs?	De kosten voor de integratie van de Omnichannel-oplossing met de bestaande Mijn Omgeving moeten wel in de totaalprijs worden opgenomen. We denken hierbij aan de API's met de MijnOmgeving (en de aanvraagformulieren of themaportalen op amsterdam.nl).
255	2	17	5	Vanuit welk systeem komen de producten en diensten waar een online betaling over moet plaatsen?	In de huidige situatie corresponderen de producten en diensten met een zelf ontwikkeld TripleForms formulier. In de toekomstige situatie zijn de producten en diensten afkomstig uit de PDC.
256	2	10	6	Met wat voor techniek is/wordt de huidige app voor de gemeente Amsterdam gerealiseerd? (AmsterdamApp)	React Native
257	2	10	6	De gemeente vraagt onder vraag 10 van subgunningscriterium 2 naar de mogelijkheden rondom een mobiele App (AmsterdamApp) maar deze wordt nergens duidelijk gespecificeerd in de plateau's of in functionele scope. Is het akkoord voor de gemeente dat we hier aangeven wat de mogelijkheden zijn, maar dat de prijs van een mobiele app derhalve niet in de prijs is inbegrepen?	Akkoord
258	2	11	6	Hoeveel contacten in jullie CRM zijn huidig adresseerbaar per email?	We hebben op dit moment geen centraal CRM. We hebben op dit moment wel verschillende systemen die mailings verzorgen Voor IPROX nieuwsbrieven geldt: - 50 unieke nieuwsbrieven/actieve abonnementen - 230.000 mails per maand - 80.000 e-mail adressen (kunnen dubbel bevatten) Voor Measurmail (Tripolis) nieuwsbrieven geldt: - 48 unieke nieuwsbrieven/actieve abonnementen - 338.00 mails per maand - 86.800 unieke e-mail adressen/klanten De meeste nieuwsbrieven worden wekelijks verstuurd. Daarnaast kunnen verschillende afdelingen vanuit verschillende systemen (geautomatiseerde) mailings versturen. We kunnen hier geen aantallen of frequenties bij leveren.
259	2	11	6	Hoeveel emails (campagnematig) sturen jullie per jaar uit naar deze contacten?	We sturen tussen de 3 en 4 miljoen mails aan nieuwsbriefabonnees per jaar. Daarnaast kunnen verschillende afdelingen vanuit verschillende systemen (geautomatiseerde) mailings versturen. We kunnen hier geen aantallen of frequenties bij leveren.
260	3	2; 3	7	Is de gemeente op zoek naar een transcript van het gehele klantgesprek of naar een log met de meest relevante zaken uit het klantgesprek?	Bij het subgunningscriterium 3, 2/3 Spraakherkenning wordt geen melding gemaakt van transcripties. Kunt u uw vraag toelichten?
261	3	2; 3	7	In de toelichting van FR15 wordt gesproken om een deel van de huidige interactie middels spraakherkenning inclusief AI automatisering af te handelen zonder tussenkomst van de medewerker. Is deze voicebot technologie een requirement voor plateau 1?	Ja
262	3	6	7	In het programma van eisen wordt gesproken over een functie voor het beantwoorden of bevestigen via SMS. Wij nemen aan dat dit alleen gaat om outbound SMS verkeer, klopt dat?	Ja
263	3	1	7	Wordt van de leverancier ook verwacht dat ze de telefoonlijn leveren, of is er een bestaande lijn waarop de gevraagde functionaliteit toegevoegd moet worden.	Er is een bestaande lijn.
264	3	1	8	Kunt u een nadere toelichting geven over Escrow Onderhoud?	Een escrow betreft het deponeren van een kopie van de broncode van de in het kader van de ICT Prestatie door Leverancier gebruikte software bij een onafhankelijke derde opdat Opdrachtgever de broncode na het in vervulling gaan van één of meer in de Escrow-overeenkomst bepaalde voorwaarden (waaronder faillissement van Leverancier) kan (laten) gebruiken voor het zelf installeren en herstellen van fouten en anderszins onderhouden en beheren van de programmatuur. Bij deze aanbesteding betreft het een zgn. SAAS Escrow.
265	4	1 t/m 5	8	De huidige balie technologieën worden uitgevoerd door burgerzaken, in hoeverre is de vervanging hiervan binnen scope, of ligt het belang nu op een koppeling met de huidige systemen.	Iburgerzaken is sinds september 2021 actief. Er is voorlopig geen sprake van vervanging.
266	4	3 t/m 5	8	Is de hardware voor de kassasystemen onderdeel van de partnership met Resolut of zijn deze in eigen beheer?	De hardware is eigendom van de gemeente Amsterdam. Het technisch beheer hiervan is uitbesteed aan de leverancier van de kassavoorziening.
267	5	12	9	Moet de implementatiepartij ook business rules implementeren? Zo ja, hoeveel en aan wat voor soort regels moeten we dan denken?	De implementatiepartij moet ons helpen de business rules te implementeren. In welke vorm dit gedaan kan worden daar laat de Gemeente zich graag over adviseren (opleiden van de Gemeente zodat zij zelf de regels kunnen beheren, uitvoering door de implementatiepartij of hybride vorm). Het aantal weten we nog niet, maar denk aan een combinatie van wettelijke regels en business regels zoals afhandeltijden.
268	5	12	9	In het programma van eisen staat dat het mogelijk moet zijn om de (bedrijfs)regels middels API's beschikbaar te stellen aan applicaties buiten de suite. Naar welke applicaties dient dit te worden ontsloten?	Bedrijfsregels kunnen bijvoorbeeld gebruikt worden in de formulierenvoorziening maar ook gebruikt worden bij het beantwoorden van vragen in het CCA en aan de balie in een van de stadskoketten. Dit betekent dat bedrijfsregels kanaal-overstijgend zijn vastgelegd, maar het moet mogelijk zijn om bedrijfsregels ook te delen met applicaties buiten directie Dienstverlening en Communicatie. Bijvoorbeeld om dat in Mijn Erfpacht omgeving dezelfde behandelzeiten gebruikt dienen te worden bij de afhandeling van een vraag of aanvraag. Het beschikbaar stellen van de bedrijfsregels via een standaard API is onderdeel van de scope, het verwerken van deze regels buiten directie Dienstverlening en Communicatie is buiten scope.
269	5	16 t/m 18	10	Moeten burgers de producten- en dienstencatalogus kunnen benaderen? Zo ja, welke functies moeten burgers in de producten- en dienstencatalogus kunnen uitvoeren?	De producten- en dienstencatalogus wordt beschikbaar gesteld via Amsterdam.nl of mijn.Amsterdam.nl. De burgers moeten kunnen zoeken, de prijs opvragen, aanvullende informatie opvragen en product of dienst aanvragen.
270	5	16 t/m 18	10	Aan de hand van de product en dienst informatie wordt in het klantcontactbeeld vastgelegd waar het klantcontact overgaat, betekent dit dat een artikel uit de producten- en dienstencatalogus gekoppeld moet kunnen worden aan een klantvraag?	Ja.
271	5	16 t/m 18	10	Kunnen jullie een voorbeeld geven van landelijke producten- en dienstencatalogi die gekoppeld zouden moeten (kunnen) worden aan de eigen producten- en dienstencatalogus?	Bijvoorbeeld Samenwerkende Catalogi van Logius.
272	5	14, 15	10	Wat is de huidige lifecycle en contractsduur van Verint?	We zien niet de relevantie van het delen van deze vertrouwelijke informatie.

273	5	14, 15	10	Wat voor soort planning ervaringen in de retail is de gemeente naar opzoek vanuit de leverancier?	De Gemeente zoekt leveranciers die ook ervaring hebben met plannen van medewerkers in een Retail omgeving met meerdere vestigingen op basis van verwachte klantstromen.
274	6	2	11	Wat zijn de frequentiewensen voor het uitsturen van feedbackvragen? Hoeveel antwoorden op de feedback uitvragen krijgt de gemeente gemiddeld per maand?	Dit verschilt per dienst. Het gaat om feedbackvragen tijdens (na bepaalde stappen / kanalen) en na afloop van de klantreis (beoordeling gehele klantreis). Voorbeelden: feedback over een bepaald formulier, een bezoek, over een telefoongesprek of een bepaalde brief maar ook over de gehele klantreis van een bepaalde aanvraag. In totaal zal het gaan om vele duizenden of zelfs tienduizenden responses per maand, verdeeld over allerlei klantreizen
275	6	2	11	Wat wordt bedoeld met de feedbackbewerking aan de achterkant, wat is de blik op een feedbackloop en wat voor type gedrag moeten deze op worden gebaseerd?	Feedbackverwerking aan de achterkant: gestructureerd opslaan en samenbrengen van feedback uit meerdere kanalen Feedbackloop: enerzijds dat er iets kan worden gedaan door medewerkers met feedbackmeldingen en anderzijds dat er terugkoppeling kan worden gegeven aan degene die de feedbackmelding heeft gedaan (klant of medewerker)
276	6	1	11	Is er een verdere toelichting bij deze eis?	Quality Monitoring betreft het registreren van schermactiviteit, het analyseren van klantcontacten en het geautomatiseerd op basis van beeld- en geluidsopnamen middels algoritmen meten van prestaties in de dienstverlening. Quality Monitoring draagt bij aan het verbeteren van de gesprekskwaliteit en -efficiëntie door het ondersteunen van coaching en opleiding van medewerkers en de sturing van werkprocessen.
277	6	6 t/m 8	11	Wat wordt verstaan onder 'ruwe' rapportage data?	Onder ruwe data verstaan we onbewerkte records uit de tabellen van de Omnichannel oplossing (zowel dimenties als facts). Ook wel een datadump genoemd.
278	6	3	11	In de aanbesteding richt de scope van de implementatie zich alleen op het stukje website waar interactie is met de burger. Als we deze eis lezen, wordt de scope extier breder getrokken. Is de aanname juist dat de voorgestelde functionaliteit een grotere scope moet kunnen faciliteren, maar dat de implementatie zich beperkt tot hetgeen beschreven als scope van deze uitvraag?	Nee. De scope van de implementatie is breder. Waar leidt u uit af dat de scope van de implementatie zich alleen richt op het stukje website waar interactie is met de burger?
279	6	4, 5	11	Kan de gemeente toelichten wat ze precies bedoelen met verwachtingen van klanten te sturen of te overtreffen? Hoe zou dit er concreet uit kunnen zien?	oDe gemeente Amsterdam streeft naar dienstverlening die Persoonlijk, Eenvoudig en Toegankelijk is. oPersoonlijk gaat over het herkennen van een klant en het aanbieden van producten/diensten die zijn afgestemd op zijn/haar situatie oEenvoudig en Toegankelijk gaan onder andere over zo makkelijk mogelijk, zo snel mogelijk en zo min mogelijk stappen. FR-31 heeft twee bedoelingen: oEnerzijds gaat het erom dat het systeem bovenstaande moet faciliteren / mogelijk maken over alle kanalen heen: bijvoorbeeld next best offers, product / dienst suggesties doen, voor ingevulde formulieren enzovoorts. oAnderzijds moet het systeem die inzichten (klanttevredenheid, procesdata etc.) opleveren om klantreizen te beoordelen, aan te passen / te verbeteren We zijn op zoek naar voorbeelden, inspiratie en ideeën hiervoor.
280	6	4, 5	11	De gemeente geeft aan dat het gaat om een functie voor het ontwerpen van en reageren op klantinteracties. Voor welke kanalen moeten deze klantinteracties worden ontworpen (sms, e-mail, etc)?	Voor alle kanalen.
281	7	3	13	Voor de organisatie van functioneel beheer zien we de meest optimale oplossing in een DevOps constructie. Wat zijn de mogelijkheden en wensen van Gemeente Amsterdam om hierin te participeren? En met welke rollen?	DevOps is binnen de gemeente Amsterdam een gangbare manier van werken. Nader af te stemmen in het implementatietraject.
282	7	7	13	Betreft het hier anonimiseren en pseudonimiseren van bepaalde gegevens in de productieomgeving zelf (Encryption), of betreft het hier productiedata die in een testomgeving wordt gekopieerd (Masking)?	Het betreft hier inderdaad het anonimiseren en pseudonimiseren van bepaalde gegevens (voornamelijk persoonsgegevens) in de acceptatie- en mogelijk testomgeving.
283	7	10	14	Kunt u aangeven met welke type systemen via Azure cloud de SaaS oplossing moet worden gekoppeld, bijv. op basis van deze referentie: https://azure.microsoft.com/nl-nl/services/	De achtergrond van de vraag wordt als volgt ingeschat: welke protocollen u als aanbieder kunt ondersteunen. Hierbij gaat de gemeente uit van open protocollen en standaarden zoals gedefinieerd in het Forum Standaardisatie in de Pas toe en leg uit standaarden: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht
284	8	2	15	Onder vraag 2 van subgunningscriterium 8 vraagt u om aan te geven in hoeverre de typering van de ideale Opdrachtnemer past op de leverancier (verwijzing 1.5.6). Kunt u aangeven wat u verstaat onder conflicterende belangen, en hoe we kunnen aantonen dat deze er wel of niet zijn?	Uw aanname wat betreft het eerste deel van de vraag is juist. Het tweede deel van de vraag gaat over conflicterende belangen in relatie tot de ideale opdrachtnemer. Een belang voor een opdrachtnemer kan in conflict zijn met het belang van opdrachtgever.
285	9	4	18	U vraagt onder punt 4 om een detail uitwerking van een Migratieplan, mogen wij hierbij uitgaan van een sterfhuisconstructie?	U mag hierbij inderdaad uitgaan van een sterfhuisconstructie van applicaties die tot op heden de gevraagde functionaliteiten bieden.
286	9	4	18	Onder punt vier vraagt u een verwacht activiteitenplan rondom de migratie. Een belangrijk onderdeel hiervan gaat over de migratie van Master Data naar de nieuwe omgeving. Kunt u aangeven welke Master Data u kent (Accounts, Contacten, Producten/Diensten etc.) de kerngetallen rondom deze data.	Dit soort detaillering gaan we bepalen en toepassen tijdens de implementatiefase.
Vragen inzake het Prijzenblad (Formulier F)					
nr	Nadere aanduiding		Vraag		Antwoord
287			Waar kan Inschrijver de variabele kosten kwijt?		U dient een vaste prijs in te dienen, variabele kosten zijn er niet.
288	FR-12 t/m FR 17		Indien FR-12 t/m FR-17 – 1 licentie omvat, hoe ziet Gemeente Amsterdam dat het prijzenblad wordt ingevuld? (Bv.: Licentieprijs gedeeld door 6?)		U dient alle functionaliteiten aan te bieden in het prijzenblad. U mag een bedrag bij FR -12 vermelden, echter het dient voor ons mogelijk te zijn om een bepaalde functionaliteit op en af te schalen. U dient tevens te vermelden welke functionaliteit bij functionaliteit FR 12 behoort.
289			Is het ook toegestaan om het prijzenblad in te vullen o.b.v. maandprijzen, maar die per jaar worden aangerekend?		Dit is niet akkoord.

290	post 6 - opleiding	Bij de eenmalige kosten – punt 6 – vraagt u om opleiding. Het gaat om: "het opleiden van functioneel beheerders en Key-users in het gebruik en beheer van de Applicatie voor plateau 1, 2 en 3". Kunt u dit nader specificeren? Uit bijlage 1b is niet af te leiden wat de bijbehorende aantallen zijn.	Grosso modo gaan we uit van 20 tot 30 functioneel beheerders en beschouwen we ongeveer 5 tot 10% van gebruikers als key-users.
291	Aantallen	In het prijzenblad worden verschillende aantallen genoemd echter geeft dit voor aanbieder onvoldoende duidelijkheid om de Gemeente optimaal te kunnen informeren. Aanbieder is voornemens een klantcontact communicatieomgeving aan te bieden op basis van concurrent (gelijktijdig) ingelogde named gebruikers. Kan de Gemeente aangeven hoeveel named medewerkers er gebruik moeten kunnen maken van de klantcontact omgeving?	Ongeveer 200 (loketten)
292	Aantallen	Kan de Gemeente aangeven hoeveel gelijktijdig ingelogde medewerkers gebruik moeten kunnen maken telefonie?	Ongeveer 200 (CCA)
293	Aantallen	Kan de Gemeente aangeven hoeveel gelijktijdig ingelogde medewerkers gebruik moeten kunnen maken e-mail? (inclusief webformulieren)	Ongeveer 15
294	Aantallen	Kan de Gemeente aangeven hoeveel gelijktijdig ingelogde medewerkers gebruik moeten kunnen maken van de verschillende social media kanalen? (Graag gesplitst weergeven)	Ongeveer 15
295	Aantallen	Kan de Gemeente aangeven hoeveel gelijktijdig ingelogde medewerkers gebruik moeten kunnen maken web-chat?	Ongeveer 15
296	Aantallen	Kan de Gemeente aangeven hoeveel supervisors binnen de KCC-oplossing er gewenst zijn?	Ongeveer 15
297	Aantallen	Kan de Gemeente aangeven hoeveel Administrators (beheerders van de KCC omgeving) binnen de KCC-oplossing er gewenst zijn?	Ongeveer 10
298	Aantallen	Kan de Gemeente inzicht geven in aantallen IVR's en hoe deze er nu uitzien?	Ongeveer 25
299	Aantallen	Kan de Gemeente meer inzicht geven in de gewenste KCC rapportages en hoe deze nu eruit zien?	Op basis van de ruwe data worden ongeveer 70 verschillende rapportages gemaakt.
300	Aantallen	Kan de Gemeente de API documentatie delen van de gewenste integratie(s) en deze nader toelichten in een user case?	T.z.t. kan deze gedeeld worden
301	Bijlage 1.a Programma van Eisen.xls, 6. Functioneel Anal & Rapp	Wat verstaat de gemeente Amsterdam precies onder Quality Monitoring op het contact center?	Quality Monitoring betreft het registreren van schermactiviteit, het analyseren van klantcontacten en het geautomatiseerd op basis van beeld- en geluidsopnamen middels algoritmen meten van prestaties in de dienstverlening. Quality Monitoring draagt bij aan het verbeteren van de gesprekskwaliteit en -efficiëntie door het ondersteunen van coaching en opleiding van medewerkers en de sturing van werkprocessen.
302	Subgunning 3	Een van de gevraagde functionaliteiten is: "Beantwoorden van vragen en e-mails van klanten". Gaat het in deze vraag enkel om het afhandelen van vragen via het kanaal e-mail? Of behelst het ook afhandeling van vragen via andere kanalen en/of afhandelen van andere zaken via e-mail, zoals klachten?	Binnen de gemeente Amsterdam wordt een onderscheid gemaakt tussen vragen en klachten. Het klachtenproces hoeft in PRIMA niet meegenomen te worden omdat daar recent een nieuw systeem voor in gebruik is genomen.
303	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	Kunt u per type gebruiker een onderscheid tussen "alleen raadplegen" en "mogelijkheid tot aanbrengen mutaties"?	Ja. Er is een onderscheid tussen functionarissen die alleen gegevens kunnen raadplegen en functionarissen die gegevens kunnen wijzigen of verwijderen. Het gaat nu te ver om dit voor elk type functionaris uit te werken.
304	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	Kunt u per type gebruiker aangeven welke werkzaamheden zij uitvoeren in het systeem?	Nader uit te werken in het implementatietraject.
305	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	U spreekt over 'concurrent user licenties' naast de medewerkers, kunt u toelichting wat u met deze 90 licenties bedoelt en beoogt?	Er zijn 90 medewerkers die emails afhandelen binnen het call-center. Alle 1000 medewerkers maken gebruik van Outlook.
306	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	Zijn de FO medewerkers waar u over spreekt dezelfde Medewerkers als bij FR16, de Agent Seats bij FR14, de Callcenter medewerker bij FR09, de afhandelaars bij FR06; en morgen we er vanuit gaan dat al deze medewerkers vallen onder FR21 "Alle medewerkers"?	In het call center werken ongeveer 500 verschillende medewerkers, maar niet tegelijkertijd. In de stadsloketten werken ook ongeveer 600 verschillende medewerkers, verdeeld over ongeveer 250 balies.
307	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	het genoemde aantal van 1100 named users, is dat de optelling van de aantallen genoemd bij FR16?	Klopt
308	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	Omvat het aantal Medewerkers dat u stelt (1800) alle gebruikers die genoemd worden in FR05 t/m FR33? Indien Nee, welk type gebruikers genoemd onder de verschillende FR's vallen hier dan wel onder?	De directies Communicatie en Dienstverlening omvatten samen ongeveer 1800 medewerkers. Dit zijn verschillende functionarissen die vanuit hun rol verschillende modules zullen gebruiken.
309	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	U spreekt over 181 Inloopzones, kunt u hier een toelichting op geven wat u hier mee bedoelt tbv procesmanagement?	In de stadsloketten wordt een onderscheid gemaakt tussen afspraakzones (voor mensen die een afspraak hebben) en inloopzones (voor mensen die geen afspraak hebben). Voor sommige producten heb je een afspraak nodig, voor andere juist niet.
310	Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	zijn de type gebruikers en aantallen die hier genoemd worden gelijk aan FR16? Zo nee, waar zit het verschil in?	Ja
Vragen inzake de Referentieverklaring			
nr	Nadere aanduiding	Vraag	Antwoord
311	Par. 5.2.3.1 en Formulier C	Bij punt 4 op pagina 37 van de aanbestedingsleidraad staat dat we zoveel referenties mogen gebruiken als nodig om aan alle Kerns te voldoen. Per kerns mag echter slechts één (1) referentie worden gebruikt. Het kan zo zijn dat één bepaalde referentie op meerdere kerns van toepassing is, maar net niet op alle onderdelen daarvan. Wij verzoeken u om ook toe te staan dat - waar nodig - er meer dan één referentie wordt gebruikt om aan te tonen dat aan alle onderdelen binnen een kern voldaan wordt.	Ten aanzien van de in de kerncompetenties genoemde minimale omvang is dit niet akkoord. (Referenties mogen niet worden gestapeld om aan deze minimale omvang te kunnen voldoen). Ten aanzien van andere onderdelen uit de kerncompetenties gaat de gemeente ermee akkoord dat er meer dan 1 referentie per kerncompetentie wordt opgevoerd, maar Inschrijver dient daarbij goed te motiveren waarom dit nodig is en goed aan de gemeente uit te leggen welke referentie voor welk deel van de kerncompetentie van toepassing is.
312	Vraag 1, 2 en 3	Kunt u aangeven waarom de omvang van 60% een minimum eis is voor de kerns. Is het akkoord om 1 referentie aan te dragen die aantoont dat we de omvang van het project (qua gebruikers en scope) aan kunnen en de rest van de kern s beantwoorden met een project dat qua functionele scope past bij de vraag van gemeente Amsterdam?	We vinden het belangrijk dat de omvang minimaal 60 % is. Ten aanzien van de in de kerncompetenties genoemde minimale omvang is dit niet akkoord. (Referenties mogen niet worden gestapeld om aan deze minimale omvang te kunnen voldoen). Ten aanzien van andere onderdelen uit de kerncompetenties gaat de gemeente ermee akkoord dat er meer dan 1 referentie per kerncompetentie wordt opgevoerd, maar Inschrijver dient daarbij goed te motiveren waarom dit nodig is en goed aan de gemeente uit te leggen welke referentie voor welk deel van de kerncompetentie van toepassing is.
313	Vraag 3 Hosting	Deze vraag lijkt eerder aan te sluiten bij een on premie ICT oplossing dan bij een echte SaaS/Cloud dienst, omdat in het geval van de Cloud oplossing, de leverancier van de software de hosting verzorgt. Volstaat het als we aan kunnen geven hoeveel actieve gebruikers er gebruik maken van de voorgestelde SaaS Cloud oplossing (dit is dan niet gelinkt aan de specifieke referentie, maar aan de oplossing zelf). Zo niet, kunt u dan aangeven naar welke kern u precies zoekt met deze vraag?	De Gemeente kan hiermee akkoord gaan.

314	Vraag 6 System Integrator	De tekst bij deze kern is exact hetzelfde als de tekst van kern Adviseren & Innoveren. Kan er een nieuwe versie van "Formulier C Referentieverklaring def" worden gedeeld, waarbij de omschrijving bij Vraag 6 overeenkomt met de omschrijving zoals deze staat in de leidraad.	Klopt. Wij delen een nieuw formulier C Referentieverklaring
Algemene / overige vragen			
nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
315	SLA	De marktleders in de gevraagde SaaS software bieden veelal geen harde garanties op beschikbaarheid. Als system integrator / reseller kunnen we de beschikbaarheid niet beïnvloeden. Door middel van historische cijfers tonen de SaaS-leveranciers wel aan hoe groot de beschikbaarheid in de praktijk is. Bent u bereid om i.p.v. de garantie een overzicht van die gerealiseerde beschikbaarheid te accepteren?	We kunnen hiermee niet akkoord gaan. We wensen wat betreft beschikbaarheid garantie te hebben. Dit omdat de omnichannel informatievoorziening een cruciaal is voor de dienstverlening.
316	Architectuur / overzichtsplaten	We willen graag de beschikking hebben over overzichts/architectuurplaten van de huidige omgeving(en). Wilt u deze verstrekken?	Zie hiervoor "20210624 Huidig Landschap directie Dienstverlening en Communicatie.pdf"
317	Bijlage 1.a Programma van Eisen: FR-14	Hierbij is de functionele eis "Leverancier biedt als onderdeel van een standaard best-of-suite omnichannel oplossing, passende (of voldoende of gangbare) functionaliteit voor call afhandeling en management". Klopt het dat het leveren van call center telefonie bestaande uit het leveren van telefoonlijnen en telefoontikken buiten de scope van deze aanbesteding vallen?	Klopt
318	Bijlage 1.b Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen	Hoeveel medewerkers dienen ingepland te kunnen worden met behulp van de aan te bieden WFM oplossing?	circa 1.000 fte
319	Digital Asset Management	Heeft de Gemeente een Digital Asset Management Systeem? Zo niet, gaat u er dan vanuit dat deze functionaliteiten in het CMS zitten en hoeveel assets verwacht u in dat geval?	De gemeente Amsterdam heeft op dit moment geen centraal Digital Asset Management Systeem t.b.v. de externe online communicatie met de burger. We gaan er vanuit dat de leverancier hier een oplossing voor biedt
320	CMS	In de uitgebreide uitleg gaat het voornamelijk over headless Content Management capaciteiten. Kunt u aangeven wat de minimum gewenste functionaliteit is voor redacteurs?	Nee. Dit gaat in samenspraak met de leverancier.
321	E-mail	Hoeveel e-mails worden er per maand verstuurd door de Gemeente? En hoeveel nieuwsbrieven daarvan naar hoeveel abonnees en met welke frequentie (aantal edities per maand)?	We hebben op dit moment verschillende systemen die mailings verzorgen Voor IPROX nieuwsbrieven geldt: - 50 unieke nieuwsbrieven/actieve abonnementen - 230.000 mails per maand - 80.000 e-mail adressen (kunnen dubbel bevatten) Voor Measurmail (Tripolis) nieuwsbrieven geldt: - 48 unieke nieuwsbrieven/actieve abonnementen - 338.00 mails per maand - 86.800 unieke e-mail adressen/kanten De meeste nieuwsbrieven worden wekelijks verstuurd. Daarnaast kunnen verschillende afdelingen vanuit verschillende systemen (geautomatiseerde) mailings versturen. We kunnen hier geen aantallen of frequenties bij leveren.
322	SMS	Hoeveel SMS berichten verstuurt de Gemeente per maand?	Dienstverlening stuurt een SMS over een afspraak (2 dagen van tevoren) Tijdens Corona konden we geen inloopbalie meer bieden en verschoof de dienstverlening meer naar online en naar baliebezoeken alleen op afspraak. Denk in een niet-Corona jaar aan circa 70.000 bezoeken en dus Sms'jes per maand, in een Coronajaar de helft.
323	WhatsApp	Hoeveel WhatsApp berichten verstuurt de Gemeente per maand?	De Gemeente ontvangt 6000 WhatsApp berichten per maand en reageert met 4000 WhatsApp berichten op deze ontvangen berichten.
324	Gebruiksstatistieken	Hoeveel page views heeft de Gemeente per maand per site?	De belangrijkste sites (Mijn Amsterdam en www.amsterdam.nl en formulieren) bij elkaar ongeveer 100.000.000 pageviews per jaar. Gemiddeld 9 miljoen pageviews per maand en 1,5 miljoen unieke bezoekers per maand.
325	Data Center / Warehouse	Hoeveel Data Warehouses gebruikt de Gemeente m.b.t. omnichannel communicatie en op welke technologie zijn die gebaseerd? En van waaruit worden deze gehost?	We hebben 1 Data Warehouse gebaseerd op een Oracle omgeving, gehost bij KPN. Wel is het ons onduidelijk waarom dit een relevante vraag is. Het Data Warehouse zelf maakt geen onderdeel uit van de scope van de aanbesteding.
326	CMS	Welke data/content moet er geïndexeerd worden voor het zoeken?	Er moet door gebruikers van de applicaties gezocht kunnen worden in alle content/data. Bijvoorbeeld: de gebruikers van het CMS moeten alle content kunnen vinden binnen het CMS. Uiteraard afhankelijk van rechten en rollen. De gebruikers (burgers en ondernemers) van extern gerichte kanalen zoals www.amsterdam.nl moeten alle gepubliceerde/beschikbare content kunnen vinden. Dit omvat, maar is niet gelimiteerd tot, (web)pagina's (zoals nieuwsberichten) en bijlagen (bijvoorbeeld .pdf bestanden)
327	External Content Sources	Maakt u gebruik van externe content sources van partners waar we rekening mee moeten houden?	We maken gebruik van verschillende externe content sources. De meeste van deze sources worden via embeds (iframe's) getoond. Denk hierbij aan kaartmateriaal (Mappi), video (Vimeo), etc. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van API koppelingen. Bijvoorbeeld op https://www.amsterdam.nl/bekendmakingen wordt gebruik gemaakt van een API koppeling met KOOP waarbij we bekendmakingen ophalen en tonen op www.amsterdam.nl . Een zelfde soort koppeling met KOOP wordt hier gebruikt voor het tonen van wet en regelgeving: https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/regelgevingsregister/ Over het algemeen is het andersom. Dus de content op www.amsterdam.nl wordt getoond in andere/externe applicaties.
328	Producten - en Diensten catalogus (PDC)	Hoe ziet de producten en diensten catalogus eruit, wat is de complexiteit van de content, hoeveel lagen, productfamilies, etc. Zou u ons een voorbeeld van de PDC kunnen geven?	Enkele honderden producten. Vier lagen. Voorbeeld leveren is nu niet opportuun.
329	Producten - en Diensten catalogus (PDC)	Hoe vaak worden deze product- en dienstencatalogi (lijsten) gewijzigd? Wat voor type wijzigingen zijn dit?	Incidenteel. Bijvoorbeeld, een wijziging van benaming of indeling. Jaarlijks verandering van prijzen (leges).
330	Organisatie	In de ervaring van de leverancier is het succes van de uitvoering van de aanbesteding sterk afhankelijk van de veranderingsbereidheid van organisaties. Kan opdrachtgever meer inzicht verschaffen in deze veranderingsbereidheid en in de huidige of geplande initiatieven om dit te borgen, bij het sturen op resultaat van dit project?	Deze aanbesteding is het resultaat van een zorgvuldig voorbereid proces waarbij onderdelen een lang gekoesterd wens zijn. Dit komt de veranderingsbereidheid ten goed. Dat neemt niet weg dat de verandering in gezamenlijkheid goed stap voor stap geregistreerd dient te worden waarbij sprake is van partnership.

331	Projectmethodologie	In de leidraad geeft u aan dat inschrijver zelf een projectmethodologie mag voorstellen. In hoeverre is de Gemeente op de hoogte van Agile frameworks en gewend daarmee te werken?	Onderdelen van de gemeente werken al met Agile framework en onderdelen hebben geen of weinig ervaring. Onze collega's in het idomein hebben over het algemeen veel ervaring met deze concepten.
332	Koppelingen	Kunt u nader specificeren welke eisen er aan de koppelingen naar de back-end systemen worden gesteld?	De gemeente uit van open protocollen en standaarden zoals gedefinieerd in het Forum Standaardisatie in de Pas toe en leg uit standaarden: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht
333	Koppelingen	In de RFP wordt een groot aantal requirements opgesteld voor de front-end (klantzijde) van de applicatie. Echter missen wij de requirements voor de koppelingen naar de back-end. Naar welke systemen moeten wij koppelen voor welke klantvragen, met welke technologie, etc. Oftewel het "wat moet er gebeuren met de vraag van de klant" ontbreekt in de RFP. Kunt u dit toevoegen?	De gemeente uit van open protocollen en standaarden zoals gedefinieerd in het Forum Standaardisatie in de Pas toe en leg uit standaarden: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht
334	Koppelingen	Kunt u aangeven op basis van welke criteria een koppeling geclassificeerd wordt als 'H', 'L' of 'M' en wat de betekenis van de asteriks in de tabel is?	De asterisk bij complexiteit in de tabel verwijst naar onderstaande toelichting (die helaas uit de bijlage is weggevalen). - Complexiteit Laag: beperkte transformatie, beperkte tot geen orkestratie - Complexiteit Middel: complexe gegevensstructuren, bevat berekeningen; lookups en transformaties; beperkte orkestratie - Complexiteit Hoog: zeer complexe gegevensstructuren; er worden meer dan twee bronsystemen bevraagd; bevat een hoge mate van orkestratie; kent volgordeafhankelijkheid.
335	Routeringsdienst	In de documentatie spreekt u over het aanleveren van omnichannel aan de routeringsdienst. Kunt de routeringsdienst beschrijven, inclusief de onderliggende technologie.	Een Amsterdammer kan op verschillende (digitale) locaties een verzoek indienen. Ook bestaan er veel diensten in de gemeente die deze verzoeken af kunnen handelen. De routeringsfunctie bemiddelt tussen deze twee, het indienen en het afhandelen. Routing routeert een verzoek van de Amsterdammer van de locatie waar dat verzoek ingediend is naar de taakapplicatie die de afhandeling van dat verzoek kan doen. De routing zelf heeft geen geheugen, het neemt een verzoek aan, bepaalt wat de bestemming is van het verzoek, stuurt het door en na bevestiging van goede ontvangst is de routing klaar. Onder de Routeringsdienst wordt verstaan een softwareconstructie waarmee de communicatie tussen de afnemers en aanbieders van informatiediensten, vereenvoudigd wordt, en de levering, implementatie en onderhoud van diverse gemeentelijke koppelingen. De routeringsdienst wordt ingericht vanuit het standaard Enable U 2Connect Cloud Platform. Dit SaaS platform combineert ESB, API Gateway en Digikoppeling functionaliteiten inclusief daarbij een dashboard dat de Gemeente inzicht geeft in de real-time status van de koppelingen en routing.
336	Koppelingen	In de documentatie spreekt u over de Generieke Ontsluiting Basisgegevens. Kunt u een toelichting geven op dit initiatief en of dit de toekomstgerichte ontsluitingsmethodiek wordt?	De Gemeente heeft een dataplatform beschikbaar (en is in doorontwikkeling) waarmee basisgegevens (basis- en kernregistratie) opgehaald kunnen worden door middel van API's die hiervoor ontwikkeld zijn.
337	Marktconsultatie	Welke partijen heeft gemeente Amsterdam gesproken bij de marktconsultatie?	1. Op 24 augustus 2020 heeft de gemeente Amsterdam de Marktverkenning 'Headless Content Management Systeem' gepubliceerd op TenderNed. Tien partijen hebben tijdig de vragenlijst behorende bij de marktverkenning ingeleverd. - Infoprojects - SIMgroep - SAP - TrueLime - GX Software - Visma Roxit - Atos - Intracto - Kentico - Pegamento Op basis van de verstrekte informatie is door het Kernteam een selectie gemaakt, waarbij uiteindelijk zes partijen zijn uitgenodigd om een presentatie via MS teams te geven. - Infoprojects - SIMgroep - SAP - TrueLime - GX Software - Visma Roxit

			2. Op 23 juli 2020 heeft de Gemeente Amsterdam de Marktverkenning Contact Center as a Service (CCaaS) gepubliceerd op TenderNed. 15 partijen hebben tijdig de vragenlijst behorende bij de marktverkenning ingeleverd. - Accenture - Atos - Brightfox - DDM - Deloitte - HuXam - KPN - Pegament - QuandaGo - Spica Digital - Stratex - Telecats - VodafoneZiggo - Verint - Capgemini Op basis van de verstrekte informatie is door het Kernteam een selectie gemaakt, waarbij uiteindelijk zes partijen zijn uitgenodigd om een presentatie via MS-teams te geven. - Accenture - Atos - HuXam - QuandaGo - VodafoneZiggo - Capgemini
338	Huidig CMS	Op dit moment maakt de gemeente gebruik van IPROX-CMS voor Content Management. Hiermee beheren circa 600 redacteuren 100.000+ webpagina's die hun weg vinden naar diverse sites en applicaties. Welke functionaliteit mist u op dit moment?	Deze aanbesteding richt zich op een nauwere integratie tussen de verschillende systemen die nu los en op zichzelf functioneren maar allemaal gericht zijn op burgers of ondernemers van Amsterdam. Welke huidige op zich zelf staande systemen welke specifieke functionaliteiten missen is geen criterium van beoordeling binnen deze aanbesteding.
339	Huidige front-ends	De huidige CMS-voorziening is de basis onder circa 70 sites en applicaties. Valt herbouw hiervan allemaal binnen de scope van het omnichannel-project?	De herbouw van de belangrijkste websites binnen het huidige CMS vallen binnen deze aanbesteding. Dat betekent in ieder geval www.amsterdam.nl en onderliggende websites. De kwantificering van 70 sites en applicaties die hier wordt gegeven is gebaseerd op de huidige (technische) inrichting van het CMS. Deze telling kan niet 1 op 1 worden doorvertaald naar andere systemen.
340	Migratie	De huidige webomgeving bevat ruim 100.000 gepubliceerde contentpagina's. Moet al deze content via een migratie terecht komen in de nieuwe (headless) CMS-voorziening?	Binnen de verschillende plateau's hebben we data en gegevens te migreren vanuit de huidige applicaties, variërend van stamgegevens tot content. Content zal het grootste deel uitmaken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan abonnementenlijsten, nieuwsbrief- en formuliertemplates en content. Het zwaartepunt van de migratie zal liggen bij de migratie van de content van de huidige publieksgerichte websites binnen het huidige IPROX-CMS. Grofweg gaat het inderdaad om zo'n 100.000 web-items. Deze items kunnen ook extra bijlagen bevatten zoals: afbeeldingen, documenten (zoals pdf of office documenten), audio (zoals mp3) of video (bijvoorbeeld .mp4). Daarnaast gaat het om 2000 content-items uit de huidige kennisbank. Ook deze items kunnen extra bijlagen bevatten zoals documenten (zoals pdf of office documenten). Hoe en wanneer de verschillende onderdelen in deze aanbesteding zullen worden gemigreerd stemmen we graag af met de leverancier bij het maken van de plateauplanningen.
341	Opleiding	In de huidige CMS-omgeving werken zo'n 600 redacteuren. Opleiding van key-users valt binnen scope van de aanbesteding. Gaat de gemeente de redacties vervolgens zelf intern opleiden?	Het grootste deel van de 600 redacteuren in het huidige CMS beheert intranet content. Intranet content valt buiten deze aanbesteding. Wij schatten het aantal key users voor www.amsterdam.nl op maximaal 100. De opleiding van al deze key users valt binnen de scope van de aanbesteding. De Gemeente Amsterdam zal deze key users niet intern opleiden. Wij gaan er vanuit dat de leverancier dit doet.
342	Programma van Eisen FR-01	Kunt u vertellen uit welk format en in welke grootte de bestanden die ondersteund moeten worden bestaan?	De bestanden die ondersteund moeten worden zijn op dit moment verschillend van soort en grootte.
343	Programma van Eisen FR-01	Kunt u voorbeelden geven van de herbruikbare 'content chunks' en in welke context deze gebruikt dienen te worden.	Bijvoorbeeld: een stuk content over de voorwaarden voor het parkeren in een bepaalde zone in Amsterdam. Dit kan getoond worden op www.amsterdam.nl bij het onderdeel "parkeervergunningen". Maar ook op www.amsterdam.nl bij het onderdeel "parkeerzones". Daarnaast kan datzelfde stuk content getoond worden in de AmsterdamApp op de ingezoomde kaart van een parkeerzone. Daarnaast kan dit worden getoond in het klant contact centrum bij een agent die zoekt op "voorwaarden parkeren". Daarnaast kan dit stuk content getoond worden in een formulier waarmee een aanvraag voor een parkeervergunning gedaan kan worden. En het kan gebruikt worden in een nieuwsbriefartikel over parkeren in een bepaalde zone. Kortom: stukken content kunnen herbruikt worden in verschillende front-ends in verschillende kanalen.

344	Programma van Eisen FR-05	Kunt u de scope van de 'Mijn-Amsterdam' website, welk behouden dient te blijven, verduidelijken? - Welke functionaliteit zal dit onderdeel omvatten op front-end en back-end basis? - Wat voor integratie zal er zijn met de bestaande 'Mijn-Amsterdam' website? - Kan aan de eis FR-05 worden voldaan door de functionaliteiten van Enterprise Service Management - bijvoorbeeld livechat, chat met chatbot, catalogus gemeentelijke diensten, kennisbank - in de 'MijnAmsterdam'-website te integreren?	- Mijn Amsterdam is gebouwd door een ontwikkelteam van de gemeente Amsterdam zelf en wordt ook gehost in het bedrijfsnetwerk van de gemeente Amsterdam. De portal geeft een persoonlijk overzicht voor de Amsterdammer van de zaken die hij/zij heeft met de gemeente Amsterdam. Dit overzicht wordt opgebouwd door middels meer dan 15 API's de verschillende bronsystemen van de domeinen van de gemeente te bevragen (bijv. Belastingen, Wonen, Vergunningen). Aanvragen voor producten op deze domeinen vinden nu (nog) niet plaats binnen Mijn Amsterdam. De aanvragen kan de Amsterdammer doen via aanvraagformulieren en themaportalen op amsterdam.nl (buiten de Mijn Omgeving). Meer technische informatie over Mijn Amsterdam is openbaar toegankelijk via https://github.com/Amsterdam/mijn-amsterdam-frontent https://github.com/orgs/Amsterdam/repositories?language=&q=mijn-&sort=&type=all - Voor de Mijn Omgeving (en ook voor aanvraagformulieren of themaportalen op amsterdam.nl) moet het mogelijk zijn om zowel informatie te halen als te brengen naar de Omnichannel-oplossing. Bij het brengen van informatie gaat het om wijzigingen die de Amsterdammer, via Mijn Amsterdam en aanvraagformulieren of themaportalen op amsterdam.nl (buiten de Mijn Omgeving), indient betreffende zijn/haar voorkeuren voor klantcontact-gegevens. - In de architectuur van de Mijn Omgeving is er nu geen plek ingeruimd voor interactie. De genoemde functionaliteiten van Enterprise Service Management moeten dus buiten de Mijn Omgeving worden ontwikkeld.
345	Programma van Eisen FR-07	Wie zijn de beoogde ontvangers van betalingen en wat zijn de verplichte betalingsopties die aan de burgers of bezoekers moeten worden aangeboden. Welke servicekanalen dient het activeren van betalingen toe te staan - alleen website?	Gemeente Amsterdam is de beoogde ontvanger. Betaling via Ideal. Betaling vanuit website; wellicht in de toekomst ook vanuit app.
346	Programma van Eisen FR-07	Kunt u vertellen wat de opties zijn voor productlevering die aan burgers van bezoekers moeten worden aangeboden? b.v. ophalen bij gemeentekantoor, ophalen via automaat, ophalen op derde bestemming, bezorgen op huisadres.	Op dit moment werken we met de opties: ophalen bij stadsloket en bezorgen op huisadres. We onderzoeken of ophalen via automaat mogelijk is. De automaat zal alleen via een stadsloket bereikbaar zijn.
347	Programma van Eisen FR-10	Kunt u vertellen of een nieuwsbrief, en sub onderwerpen die daar onder vallen, betrekking hebben op een dienst of product van de gemeente, dan wel op een categorie dienst/product.	Op dit moment versturen we handmatig (via Tripolis) nieuwsbrieven per onderwerp. Gebruikers moeten zich actief/handmatig inschrijven op deze nieuwsbrieven. In de toekomst willen we onze gebruikers per dienst/product geautomatiseerd en handmatig nieuwsbrieven/updates per mail kunnen versturen. We horen graag van de leverancier hoe dit mogelijk maakt.
348	Programma van Eisen FR-10	Is het verplicht om onbewerkte gegevens, dashboards en rapporten te verstrekken over het klik-gedrag van burgers op nieuwsbrieflinks? Kunt u het doel verduidelijken van deze rapportages?	Het is verplicht om deze gegevens te leveren. De vorm kan in overleg met de leverancier. Het doel is gebruikersflows omnichannel te optimaliseren.
349	Programma van Eisen FR-10	Wat is de reden waarom er afzonderlijke mobiele applicaties nodig zijn? Kunt u een voorbeeld geven?	Als deze vraag niet betrekking heeft op FR-10 maar op FR-11: "Het Omnichannel platform dient functionaliteiten te bieden waarmee apps ontwikkeld en beheerd kunnen worden", dan is het antwoord: in verband met de optimale klantbeleving willen we zowel voor iOS als Android ontwikkelen. Hierbij zal de App grotendeels overeenkomen maar precies waar de native ervaring anders is willen we deze kunnen bieden voor iOS en Android gebruikers. Daarnaast kunnen we d.m.v. specifieke apps functionaliteit dienstverlening ook persoonlijker, eenvoudiger en toegankelijker maken door bijvoorbeeld locatiespecieke dienstverlening, NFC of pushberichten.
350	Programma van Eisen FR-13	Kunt u verduidelijken welke sociale media kanalen verplicht zijn in de vereiste FR-13 (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn). Waarom is het een vereiste om 'direct deel te nemen aan de online dialoog'.	De genoemde kanalen willen we kunnen bedienen (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn) en WhatsApp. Real time de conversaties op social media volgen en de mogelijkheid hebben om direct deel te nemen gaat over de snelheid van het medium (het moet real time te volgen zijn) en het gebruikersgemak om direct vanuit de tooling deel te kunnen nemen aan de online dialoog.
351	Programma van Eisen FR-13	Is het verplicht voor de functie om 'suggesties weer te geven zoals de beste tijd om te posten, een inhoudskalender op te zetten en extra's zoals het inkorten van URL's of goedkeuring van berichten'?	Ja, dit zijn voorbeelden van gangbare functionaliteiten van social media tooling waarmee je kunt beantwoorden, monitoren en publiceren.
352	Programma van Eisen FR-14	Kunt u de eis om 'uitgaande telefoongesprekken aan te bieden aan medewerkers die hiervoor zijn ingepland, bijvoorbeeld voor klanttevredenheidsmetingen en campagnes' verduidelijken? Bedoelt u het telefoniesysteem om op basis van een schema te bellen? Is dit een verplichte functie?	Het gaat hier om de functionaliteiten die outbound bellen mogelijk maken.
353	Programma van Eisen FR-14	Wordt er verwacht dat de leverancier personeel ter beschikking stelt voor het afhandelen van klantenservice-oproepen in Contact Center Amsterdam? Heeft de gemeente algemene wallboards? Zo ja, wordt verwacht dat deze behouden blijven? Wat is de technologie die wordt gebruikt?	De leverancier zal niet gevraagd worden personeel ter beschikking te stellen voor het afhandelen van klantenservice-oproepen. Er zijn wallboards, deze blijven voorsnog bestaan en maken geen deel uit van de scope van PRIMA.
354	Programma van Eisen FR-16	Is het vereist dat burgers een e-mail naar de gemeente kunnen sturen om een nieuwe supportcase te openen? Dit in plaats van alle burgercontacten te stroomlijnen via kanalen die burgers in staat stellen relevante details te verstrekken op het moment dat de case/verzoek wordt ingediend, zodat de gemeente minder inspanning op het gebied van triage en maakt gebruik van automatisering en orchestration om de end-to-end afhandelingstijd te verkorten?	We werken met digitale formulieren die het start van een proces zijn.
355	Programma van Eisen FR-16	Kunt u een lijst met verplichte talen die moeten worden ondersteund voorzien voor vereisten FR-16?	Taal heeft geen relevantie voor deze eis. De voertaal van de gemeente Amsterdam is Nederlands
356	Programma van Eisen FR-17	Kunt u de use case van 'toegang op afstand door de agenten van Contact Center Amsterdam met de burgers' verduidelijken? Is de vereiste van toepassing op de burgers van de gemeente die hebben ingelogd, of alle burgers/burgers/bezoekers van de lidstaten die niet hebben ingelogd of de verwerking van hun AVG-gegevens hebben geweigerd? Kunt u een voorbeeld geven?	Uvraag is onduidelijk, kunt u deze nader specificeren.
357	Programma van Eisen FR-17	Is eis FR-17 alleen van toepassing op navigatie via de website van de gemeente? Zo ja, kan aan deze eis worden voldaan met geautomatiseerde interactieve rondleidingen die 24x7 toegankelijk zijn voor burgers zonder de noodzaak om agenten van Contact Center Amsterdam in te schakelen?	De eis is van toepassing op navigatie via de website van de gemeente (dat is dus inclusief webformulieren en Mijn Amsterdam). Aan deze eis tot co-browsing kan niet worden voldaan met geautomatiseerde interactieve rondleidingen.
358	Programma van Eisen FR-18	Gelieve te verduidelijken wat de afsprakenbureaus zijn. Gelieve duidelijk te maken wie het beoogde personeel van de gemeente is dat beschikbaar moet zijn voor afspraken. Is het nodig om een afspraak te maken met een geselecteerde persoon binnen Customer Support of met een Support Group die specifieke gemeentelijke dienstverlening levert?	Mensen die een afspraak hebben op een stadsloket melden zich bij de afsprakenbale. Hier checkt een medewerker van de gemeente Amsterdam of de bezoeker daadwerkelijk een afspraak heeft. Vervolgens krijgt de bezoeker een bon en gaat hij naar de afsprakenzone om te wachten tot dat hij wordt opgeroepen door een medewerker van de gemeente Amsterdam. Welke medewerker dit is hangt af van het onderwerp van de afspraak, bijv. erfpacht, parkeren, paspoort, leerplicht, uitkering, etc.

359	Programma van Eisen FR-18	Wat zijn de minimumvereisten voor kanalen om afspraakbevestigingen en herinneringen te verzenden. Kunt u de doelgroep van klanten die afspraken moeten kunnen boeken bevestigen? Zijn dit inwoners van Amsterdam en Weesp, inwoners van lidstaten, gasten/bezoekers? Geldt de afspraakreserveringsplicht voor interne medewerkers van de Gemeenten? Kunt u nader ingaan op de AmsterdamApp? In welk geval wordt de app gebruikt om een afspraak te maken of een afspraak te bevestigen?	- om een afspraak te bevestigen is een email-adres of telefoonnummer noodzakelijk; - de doelgroep wordt gevormd door de burgers, ondernemers en bezoekers van de gemeente Amsterdam; - interne medewerkers melden zich op een andere manier bij een stadskantoor; - het maken van een afspraak via de AmsterdamApp is work in progress: wordt nu nog niet aangeboden.
360	Programma van Eisen FR-18	Kunt u de requirement omtrent afspraakregistratie via een mobiele telefoon verduidelijken? Is het van toepassing op een bestaande mobiele applicatie of toegang tot Portal via een browser op smartphone?	Het maken van een afspraak gebeurt nu via de website. De website kan ook geopend worden op een smartphone. Het maken van een afspraak via de AmsterdamApp is nu nog niet live.
361	Programma van Eisen FR-18	Kunt u de afspraakregistratie via QR-code verduidelijken? Wat is het verwachte resultaat van het scannen van de QR-code? Geef een voorbeeld.	Als de burger een afspraak heeft gemaakt ontvangt hij hiervan een bevestiging. Op de bevestiging staat een QR-code. Deze QR-code kan gescand worden bij binnenkomst van de burger op het stadskantoor. Hiermee weet het afsprakensysteem dat de betreffende burger gearriveerd is.
362	Programma van Eisen FR-18	Kunt u het doel en de use case voor het integreren van afsprakenbeheer met de externe Workforce Management-applicatie verduidelijken? Geldt dit voor interne medewerkers van de gemeente of de burgers?	In WFM staat het rooster waar een ingezette medewerker zich aan moet houden. Uit het afsprakensysteem is af te leiden in hoeverre de medewerker zich aan dit rooster heeft gehouden (aan de hand van de transacties die hij heeft uitgevoerd in het afsprakensysteem).
363	Programma van Eisen FR-19	Kunt u de requirement omtrent het bellen van bezoekers naar een balie of spreekkamer verduidelijken. Verwijst het naar de mogelijkheid voor de gemeentewerker om de bezoeker te bellen op het door de bezoeker opgegeven telefoonnummer?	Bezoekers bellen niet naar een balie, maar naar een nummer van het call center van de gemeente Amsterdam.
364	Programma van Eisen FR-19	Kunt u de requirement omtrent het uitgeven van een voucher verduidelijken. Verwijst het naar een elektronische ID in voorgedefinieerd formaat of QR-code die de bezoeker moet tonen of scannen bij de ingang?	Er worden geen vouchers uitgegeven: deze vraag is onduidelijk. Mensen die een afspraak hebben gemaakt, ontvangen een ontvangstbevestiging. Hierop staat een QR-code, die gescand kan worden bij binnenkomst op het stadskantoor.
365	Programma van Eisen FR-19	Licht de eis toe voor 'Oproepen van bezoekers op basis van product, wachttijd en beschikbaarheid van de juiste medewerker'. Wat is de mogelijkheid die de bezoeker zou moeten hebben, hoe moet die mogelijkheid beschikbaar zijn voor bezoeker, hoe moet de 'oproep van bezoeker' worden bijgewoond, wat moet de uitkomst zijn van zo'n 'oproep van bezoeker'?	Bezoekers die zich hebben aangemeld op het stadskantoor ontvangen een oproepbon. Vervolgens nemen ze plaats in de wachtruimte, totdat ze worden opgeroepen door een medewerker van de gemeente Amsterdam, die verstand heeft van het te leveren product. De oproep gebeurt door vermelding op een oproepscherm en een oproepgeluid. Ook gaat een lamp branden boven de betreffende balie.
366	Programma van Eisen FR-19	Kunt u verduidelijken wat de verplichte kanalen zijn voor het opvragen van bezoekerservaringen? Gelieve te verduidelijken of er al technologie aanwezig is die behouden zal blijven, of naar verwachting zal worden aangeboden als onderdeel van de aanbesteding.	Op de stadskantoren staan bij de uitgang zuilen. Op die zuilen kunnen bezoekers aangeven via een touchscreen-scherm wat zijn ervaring is geweest. Daarnaast vinden er periodiek online klanttevredenheidsonderzoeken plaats. Zie verder FR-28.
367	Programma van Eisen FR-19	Kunt u vertellen of de gemeente op dit moment Workforce Management-applicaties gebruikt? Wordt er verwacht dat deze behouden blijft? Zo ja, wat is de toepassing ervan?	Ja, op dit moment wordt een workforce management applicatie gebruikt. Deze applicatie is een van de functionaliteiten die door het nieuwe platform overgenomen kan worden.
368	Programma van Eisen FR-21	Kunt u vertellen of de 'integrale/geïntegreerde afbeelding/foto van klantcontact' verwijst naar een gegevensbestand met verplichte en optionele informatie over de klant en details over de interacties van de klant met de gemeente? Zal de Enterprise Service Management-tool de hoofdbron zijn van klantgegevens om te creëren/lezen/bijwerken/verwijderen? Wordt er verwacht dat gegevens die deel uitmaken van die 'afbeelding/foto' afkomstig zijn van tools van derden, zoals een identiteits- en toegangsbeheersysteem of andere? Wat zijn systemen van derden waarnaar de 'image/picture'-gegevens moeten worden gedistribueerd? Wat is de verwachte methode van distributie van de gegevens van deze klant naar systemen van derden?	Grotendeels ja. We stellen ons voor dat in de oplossing van de leverancier de informatie over de klant centraal verzameld wordt en waar nodig weer gedeeld. Zowel in dit systeem als in andere systemen zullen klantgegevens worden gecreëerd/bijgewerkt en verwijderd. Er zal dus uitwisseling met andere systemen moeten zijn bijvoorbeeld op basis van API's. Deze systemen kunnen zowel binnen Amsterdam zijn (bijv. backoffice systemen van andere directies), als ook buiten Amsterdam (bijv. basisregistraties).
369	Programma van Eisen FR-22	Hoeveel verschillende Producten bieden de gemeenten Amsterdam en Weesp aan de burger aan? Wat is de definitie van Product? Hoeveel Diensten bieden de gemeenten Amsterdam en Weesp aan de burgers? Geef een voorbeeld van product en service.	Enkele honderden producten en diensten, variërend van diverse uitkeringen, subsidies, vergunningen, paspoorten, rijbewijzen, geboorteaktes, trouw, ondertrouw, scheiding, aangifte overlijden.
370	Programma van Eisen FR-22	Kunt u vertellen of er goedkeuringen vereist zijn om een burger of burger van een lidstaat te voorzien van een gevraagde product of dienst?	Dit is heel breed. Voor sommige producten of diensten is geen goedkeuring nodig, voor anderen bijv. DigiD / BSN of eIDAS of eHerkenning, dit is verschillend voor burgers en burgers van andere lidstaten en voor ondernemers. We moeten natuurlijk ook kunnen voldoen aan wetgeving, bijvoorbeeld single digital gateway.
371	Programma van Eisen FR-22	Kunt u vertellen wat de bron voor prijzen voor producten en diensten is? Wordt er verwacht dat de Entersie Service Management-tool de hoofdbron van prijsinformatie is, of zal deze informatie afkomstig zijn van een tool van derden?	De bron van de prijzen is het legestabel die 1 keer per jaar door de raad vastgesteld wordt. Deze informatie wordt op dit moment handmatig overgenomen.
372	Programma van Eisen FR-22	Wat is de complexiteit van formulieren die burgers, burgers van lidstaten of bezoekers moeten invullen om een product- of dienstaanvraag in te dienen, d.w.z. wat is het gemiddelde aantal vragen dat ze moeten beantwoorden?	Onze formulieren variëren van simpele formulieren voor het maken van een afspraak bij de balie tot complexe formulieren met partner, kind en persoonlijke situatie uitvragen. Zodat er gekeken kan worden op welke voorzieningen je recht hebt. Het gemiddelde aantal vragen bij simpele formulieren is 3, complex meer dan 100 vragen, die bijvoorbeeld ook genest kunnen zijn.
373	Programma van Eisen FR-22	Wat is de complexiteit van het proces om aan product- of serviceverzoeken te voldoen, d.w.z. wat is het gemiddelde aantal verschillende ondersteuningsgroepen dat actie moet ondernemen? Wat is het gemiddelde aantal afzonderlijke taken dat moet worden voltooid om aan het verzoek te voldoen? Zijn er tools van derden die moeten worden geïntegreerd om de uitvoering te orkestreren? Zijn de Klantenservicedesk/Klantenondersteunende Groepen van de gemeente momenteel aan het vergaderen om gegevens te verkrijgen die ze nodig hebben om aan verzoeken van burgers te voldoen?	Gemeente Amsterdam levert enkele honderden producten en diensten. De levering van deze producten is onderhevig aan diverse wet- en regelgeving. Uitwerking hiervan maakt deel uit van het implementatietraject.
374	Programma van Eisen FR-22	Beschikken de gemeenten Amsterdam en Weesp over een up-to-date kennisbank voor de Producten en Diensten die momenteel worden aangeboden? wat is het publiek van de bestaande kennisgegevens? Zijn dit klanten en bezoekers, medewerkers van de klantenservice, medewerkers van de IT-afdeling, andere? Zijn er Producten en Diensten gepland om opnieuw te worden ontworpen samen met de bijbehorende kennisgegevens? Wat is het format van kennisdata voor een specifiek product of dienst?	Amsterdam bevat een kennisbank die dagelijks bijgehouden wordt. Deze kennisbank wordt gebruikt om de medewerkers van ons klantcontact center en stadskantoren up to date te houden. Een groot deel van deze informatie wordt online via Amsterdam.nl/veelgevraagd gepubliceerd zodat de Amsterdammer ook beschikking heeft over deze informatie. Hoeveel informatie aanwezig is wordt bepaald door de complexiteit van het proces/product. Informatie over parkeervergunning is bijvoorbeeld 80 pagina's. Elk jaar worden meerdere producten en diensten herontworpen. Enerzijds door aangepaste wet- en regelgeving anderzijds door efficiency overwegingen.
375	Programma van Eisen FR-23	Voor welke groep werknemers geldt FR-23? Customer Service Agents, Support Groups of een bredere groep eigen medewerkers van de Gemeenten Amsterdam en Weesp?	WFM wordt gebruikt voor de inroosting van medewerkers op het call center en aan de balies op de stadskantoren, in totaal ongeveer 1100 medewerkers.
376	Programma van Eisen FR-23	Verwacht u dat de Enterprise Service Management-tool alle vermelde workflowbeheerfunctionaliteit vervult als native mogelijkheid of via integratie met gespecialiseerde tools voor personeelsbeheer (FR-24)?	De vraag is onduidelijk.

377	Programma van Eisen FR-24	Kunt u aangeven wat u bedoelt met 'verzoeken in het aanvraagregister'? Verwijst het naar de backlog van taken die zijn toegewezen aan individuele leden van steungroepen?	Met aanvraagregister wordt bedoeld een administratie waarin zaken worden vastgelegd en waarin ook de status van de zaakafhandeling wordt bijgehouden. Zaken worden daarnaast doorgezet naar behandelaars en behandelaarsgroepen.
378	Programma van Eisen FR-25	Kunt u aangeven wat de minimale kanalen zijn die nodig zijn voor zowel de oplossing als voor de eerste operatiedag? Voorbeeld: Portal, samenwerkingstools van derden, chatten met live agenten, chatten met een chatbot, sms-berichten. Via welke kanalen moet chatfunctionaliteit beschikbaar zijn: Portal, samenwerkingstools, externe website? Kunt u verduidelijken wat de beoogde samenwerkingstools zijn en hoe verwacht u dat klanten deze tools gebruiken in contact met de gemeenten Amsterdam en Weesp?	Wat wordt bedoeld met eerste operatiedag? Het is de bedoeling dat het mogelijk wordt om van elk willekeurig kanaal te kunnen switchen naar een ander kanaal.
379	Programma van Eisen FR-27	Kunt u verduidelijken of uw definitie van bedrijfsregels verwijst naar de implementatie van dergelijke regels in de Enterprise Service Management-tool om het verwachte gedrag te stimuleren voor het invullen van formulieren, het bijvoegen van ondersteunende documenten, het weergeven van pop-upberichten? Gelieve de vereiste inzake validatie van bedrijfsregels te verduidelijken.	De toepassing van bedrijfsregels om bepaalde invul-eisen af te dwingen is correct, evenals als de algemene toepassing van bedrijfsregels bij vraag- en beslismomen. Bijvoorbeeld wanneer kom een klant in aanmerking voor een bepaalde vergunning en welke documenten moeten worden toegevoegd bij de aanvraag, etc. Bedrijfsregels helpen zowel de medewerkers als de klant.
380	Programma van Eisen FR-27	Kunt u verduidelijken wat het doel van het beschikbaar maken van de bedrijfsregels voor applicaties buiten de suite via API's is? Geef aan wat het verwachte resultaat is van het blootleggen van deze regels en de verwachte consumptie van deze regels door de externe applicaties. Geef een voorbeeld om de export van een bedrijfsregel en het gebruik ervan door een externe toepassing te illustreren.	Bedrijfsregels kunnen bijvoorbeeld gebruikt worden in de formulierenvoorziening maar ook gebruikt worden bij het beantwoorden van vragen in het CCA en aan de balie in een van de stadskolleten. Dit betekent dat bedrijfsregels kanaal-overstijgend zijn vastgelegd, maar het moet mogelijk zijn om bedrijfsregels ook te delen met applicaties buiten directie Dienstverlening en Communicatie. Bijvoorbeeld om dat in Mijn Erfpacht omgeving dezelfde behandelstijden gebruikt dienen te worden bij de afhandeling van een vraag of aanvraag. Het beschikbaar stellen van de bedrijfsregels via een standaard API API (denk bijvoorbeeld ook aan uitwisseling in een standard format zoals DMN) is onderdeel van de scope, het verwerken van deze regels buiten directie Dienstverlening en Communicatie is buiten scope.
381	Programma van Eisen FR-29	Kunt u nader ingaan op de mogelijkheden en het doel van 'website-analyse/digitale analyse'? Wat is de verwachte omvang van de gegevens die moeten worden weergegeven? Welke - indien van toepassing - bewerkingen op deze gegevens moeten worden uitgevoerd? Is het doel om de beschikbaarheid, het gebruik te bewaken of prestaties van het servicekanaal? Wat zijn de inzichten die worden verwacht van de analytisch-oplossing?	Doel is omnichannel klantinzicht en daarmee de gebruikersflow/product te optimaliseren. Bewaking van beschikbaarheid en prestaties van het servicekanaal is geen onderdeel van dit doel. We gaan er vanuit dat bewaking en prestaties gegarandeerd is door de leverancier en dat leverancier zijn eigen monitoring hiervoor heeft ingericht. Dit doel gaat uitsluitend over het in kaart brengen en houden van de prestaties voor de gebruiker. We verwachten dus gebruikersgegevens over alle kanalen.
382	Programma van Eisen FR-30	Kunt u verduidelijken wat 'quality editing' betekent? Verwijst u hier naar het bewerken van actieve of inactieve productie data? Foundation data, Process data of transactie data?	Quality Monitoring betreft het registreren van schermactiviteit, het analyseren van klantcontacten en het geautomatiseerd op basis van beeld- en geluidsopnamen middels algoritmen meten van prestaties in de dienstverlening. Quality Monitoring draagt bij aan het verbeteren van de gesprekskwaliteit en -efficiëntie door het ondersteunen van coaching en opleiding van medewerkers en de sturing van werkprocessen.
383	Programma van Eisen FR-31	Kunt u vertellen of eis FR-31, verwijst naar het vermogen om een klantreis over servicekanalen te implementeren en de klanttevredenheid van begin tot eind te meten? Of is dit een hulpmiddel om de klantreis te ontwerpen?	oDe gemeente Amsterdam streeft naar dienstverlening die Persoonlijk, Eenvoudig en Toegankelijk is. oPersoonlijk gaat over het herkennen van een klant en het aanbieden van producten/diensten die zijn afgestemd op zijn/haar situatie oEenvoudig en Toegankelijk gaan onder andere over zo makkelijk mogelijk, zo snel mogelijk en zo min mogelijk stappen. oFR-31 heeft twee bedoelingen: oEnerzijds gaat het erom dat het systeem bovenstaande moet faciliteren / mogelijk maken over alle kanalen heen: bijvoorbeeld next best offers, product / dienst suggesties doen, voor ingevulde formulieren enzovoorts. oAnderzijds moet het systeem die inzichten (klanttevredenheid, procesdata etc.) opleveren om klantreizen te beoordelen, aan te passen / te verbeteren oWe zijn op zoek naar voorbeelden, inspiratie en ideeën hiervoor.
384	Programma van Eisen FR-32	Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met 'operationele procesinformatie' en 'managementinformatie over de processen'.	Operationele procesinformatie heeft betrekking op informatie die nodig is om processen op de "werkvloer" goed te laten verlopen. Managementinformatie is gericht op het monitoren of bewaken van processen, maar geeft ook input voor het aansturen van de directies Dienstverlening en Communicatie.
385	Programma van Eisen FR-33	Wat zijn de datawarehouse-oplossingen die de gemeente Amsterdam en Weesp gebruiken? Is het de bedoeling deze oplossingen te consolideren of te vervangen? Wat zijn de vereisten met betrekking tot de omvang en frequentie van gegevensexport naar de datawarehouse-oplossing?	We hebben 1 Data Warehouse gebaseerd op een Oracle omgeving, gehost bij KPN. Het Data Warehouse zelf maakt geen onderdeel uit van de scope van de aanbesteding. Ruwe data geleverd vanuit een SaaS omgeving bij voorkeur in CSV-format. We willen de data 1x per dag ontvangen, rond 4 uur 's nachts. Grootte van de data dient nog nader bepaald te worden en hangt onder andere af van het type data (bijvoorbeeld hoe ver in het verleden kan data gemuteerd worden).
386	Programma van Eisen IB-01	Wat zijn de minimale eisen op het gebied van Baseline Information Security Government (BIO) en ISO 27002?	De maatregelen uit de BIO voor BBN niveau 2 moeten zijn genomen. ISO27002 wordt niet uitgevraagd maar een ISO 27001 certificering is een vereiste.
387	Programma van Eisen IB-02	Verwacht de gemeente eigenaar te zijn van de Enterprise Service Management-tool die ten grondslag ligt aan de oplossing van de leverancier? De oplossing is niet processorgebaseerd en heeft een ISO 27001-attest. Ga nader in op de minimumvereiste voor jaarlijkse TPM type 2-certificering, met name ISAE3402 versus SSAE 18 SOC 1 Type 2 Report-certificering en SOC 2 Type 2 Report-certificering.	De vraag is ons niet geheel duidelijk. De gemeente hoeft geen eigenaar te zijn van tooling van de leverancier. SOC rapporten zijn specifiek bedoeld voor situaties waarin taken zijn uitbesteed, hierbij is SOC1 primair bedoeld voor financiële transacties, terwijl SOC2 meer generiek van aard is. SSAE 18 SOC Type 2 is voor ons voldoende, samen met ISO27001 (met VVT op de scope van de dienstverlening) en inzicht in jaarlijkse pentestrapport.
388	Programma van Eisen IB-03	Kunt u nader ingaan op de rol van 'supergebruiker'? Maar ook de reikwijdte van de taken en de reikwijdte van de toegang van deze rol tot het funderen en verwerken van transactiegegevens binnen de Enterprise Service Management-tool. Zijn 'superusers' medewerkers van de gemeente of burgers? Zijn de diensten die door 'superusers' worden geleverd met vastgestelde serviceniveaus of vrijwillig en kosteloos voor de gemeente en haar burgers? Wat is het verwachte volume 'superusers' in Amsterdam en Weesp? Is dit een statisch volume, zal het naar verwachting groeien of afnemen?	Supersusers zijn in dienst van de gemeente Amsterdam. Zij hebben meer dan gemiddelde kennis over bepaalde processen en applicaties. De diensten van supersusers worden niet doorbelast aan burgers. Het aantal supersusers zal naar verwachting constant blijven (5 tot 10% van het totaal aantal users).

389	Programma van Eisen IB-03	Kunt u uitleggen wat de verwachtingen zijn van de oplossing om tegemoet te komen aan elk type goedkeuring dat moet worden verleend voor serviceverzoeken van burgers van de gemeente, burgers van lidstaten, organisaties/instellingen/bedrijven die klant zijn van de gemeente, en alle andere personen die gemeente zijn levert diensten aan? Zijn de goedkeuringen verleend door medewerkers van de gemeente of zijn er derden bij betrokken?	De gemeente Amsterdam levert enkele honderden verschillende producten en diensten aan de burgers, ondernemers en bezoekers van de stad Amsterdam.
390	Programma van Eisen IB-04	Kunt u vertellen of de eis IB-04 van toepassing is op Applicaties beheerd door leverancier voor Gemeente en/of Enterprise Service Management tool?	Ja, als deze applicaties gebruikt worden in dit proces.
391	Programma van Eisen IB-10	Kunt u nader ingaan op de eis tot normalisatie van door burgers aangeleverde gegevens? Wat zijn de gegevens en het type gegevens die onderhevig zijn aan normalisatie? Wat zijn de voorwaarden om normalisatie toe te passen?	Zie U/WA.03: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties/ICT-Beveiligingsrichtlijnen-voor-Webapplicaties-Verdieping-Leesversie.pdf De belangrijkste vuistregel voor invoer in een webapplicatie is dat de applicatie geen enkele invoer mag vertrouwen en daarom moet valideren. Alle invoer moet daarom voor verwerking door de webapplicatie worden gevalideerd op juistheid, volledigheid en geldigheid. Daarbij dient de invoer minimaal gevalideerd te worden op waarden die buiten het geldige bereik vallen (grenswaarden), ongeldige tekens, ontbrekende of onvolledige gegevens, gegevens die niet aan het juiste formaat voldoen en inconsistentie van gegevens ten opzichte van andere gegevens binnen de invoer dan wel in andere gegevensbestanden. Invoervalidatie is de doorslaggevende voorwaarde voor betrouwbare gegevensverwerking en ongeldige invoer wordt door de webapplicatie geweigerd. De richtlijnen voor invoerbehandeling zijn van toepassing voor alle invoer die van buiten de webapplicatie komt. Dus niet alleen (eind) gebruikers, maar ook externe systemen en applicaties. Er geldt een aantal uitgangspunten met betrekking tot invoer bij het ontwikkelen van webapplicaties, deze zijn: » De client (applicatie) is niet te vertrouwen en dus de invoer die hier vandaan komt ook niet. » De invoer wordt voor valideren eerst genormaliseerd. » De invoer die niet aan één of meerdere controles voldoet wordt verwijderd of geweigerd. Invoer moet eerst worden genormaliseerd voordat deze door de webapplicatie wordt gevalideerd. Hierdoor wordt voorkomen dat malafide verzoeken niet door de filtermechanismen van de webapplicatie worden herkend. Normalisatie staat ook wel bekend als anti-evasion of canonicalization. Voorbeelden van normalisatie zijn: » Zet NULL tekens om naar spaties. » Zet backslash '\' om naar forward slashes '/'. » Zet mixed-case strings om naar lowercase strings. » Codeer bijzondere tekens in uniforme codering (bijvoorbeeld 8-bit Unicode Transformation Format (UTF-8)). » Normaliseer padverwijzingen als './' en './.'. » Verwijder overbodige spaties en regeleinden. » Verwijder onnodige witruimtes. » et cetera. Converteer alle risicovolle tekens naar een veilig formaat.
392	Programma van Eisen IB-14	Is de gemeente geïnteresseerd in een crossfunctioneel en end-to-end proces voor het afhandelen en verhelpen van beveiligingsincidenten binnen één Enterprise Service Management-tool? Gebruiken de gemeenten Amsterdam en Weesp momenteel speciale tools - SIEM of kwetsbaarheidsscanners? Zo ja, is het de bedoeling deze te behouden, te consolideren en te vervangen?	Het gaat hier om beveiligingsincidenten die via leverancier worden ontdekt en waarbij Amsterdam risico loopt.
393	Programma van Eisen IB-14	Wat zijn de verwachte bronnen van beveiligingsincidenten - SIEM-tools, leveranciers van gemeente, 'superusers', burgers?	Het gaat hier om incidenten die door de leverancier ontdekt worden.
394	Programma van Eisen FB-01	Wat zijn de vereisten voor het beheer van standaardtekst/standaardbrieven, gegevensverzamelingen zoals de postcodetabellen en het exporteren van bestanden.	Juistheid, tijdigheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de informatie.
395	Programma van Eisen FB-03	Kunt u ons voorzien van de volledige lijst met talen die de oplossing moet ondersteunen in termen van interface en gepresenteerde inhoud (kennis, catalogus, het volgen van de status van dossiers enz.)	Nederlandse interface is een eis.
396	Programma van Eisen FB-04	Kunt u vertellen of de eis FB-04 van toepassing op het totale IT-domein of de Enterprise Service Management-tool? Wat zijn de tools voor vastgoedmonitoring binnen het IT-landgoed van de gemeente Amsterdam en Weesp? Is er sprake van consolidering en rationalisatie? Wat zijn de monitoringtools die moeten worden geïntegreerd met de Enterprise Service Management-tool voor operaties dag 1? Wordt verwacht dat het gebeurtenissen binnen de Enterprise Service Management-tool beheert of dat de aanwezige monitoringtools waarschuwingen activeren die als incidenten moeten worden opgenomen in de Enterprise Service Management-tool?	Vraagstelling onduidelijk: wat is vastgoedmonitoring en wat is het IT-landgoed?
397	Programma van Eisen FB-05	Kunt u vertellen of de vereiste FB-05 van toepassing op het inloggen op de Enterprise Service Management-tool of andere tools? Van welk type gebeurtenissen wordt verwacht dat ze waarschuwingen en meldingen activeren? Wat zijn de bronnen van dergelijke alerts voor tools van derden die door de gemeente Amsterdam en Weesp worden gebruikt?	Nader uit te werken in het implementatietraject. Het is de bedoeling dat er alerts volgen op uitzonderingssituaties.
398	Programma van Eisen FB-10	Geldt de eis FB-10 voor het totale ICT-landgoed van de gemeente Amsterdam en Weesp? Gebruikt de gemeente DevOps-aanpak voor de implementatie van applicaties? Wat zijn de tools die worden gebruikt om de implementatie en het testen van applicaties te automatiseren?	- Ja; - DevOps is een gangbare werkwijze binnen de gemeente Amsterdam; - Testtools en implementatietools nader te bepalen in het implementatietraject.
399	Programma van Eisen IT-03	Kunt u de Identity Access Management oplossing TMA (Toegangsmakelaar Amsterdam) van de gemeente toelichten? Is dit gebruikelijk voor Amsterdam en Weesp? Wordt van de Amsterdammers/Weesp verwacht dat zij alleen namens zichzelf contact opnemen met de gemeente, of ook namens instellingen/organisaties/bedrijven die zij vertegenwoordigen?	De Toegangsmakelaar Amsterdam (TMA) ondersteunt de standaard protocollen voor DigiD (SAML) en eHerkenning (SAML). De Amsterdamse TMA fungeert als een proxy voor de landelijke voorzieningen. De TMA geldt voor zowel Amsterdam als Weesp. Machtigen is ook een optie om contact op te nemen met de Gemeente. Hierbij dient voldaan te worden aan de eisen die gesteld worden aan bijvoorbeeld DigiD Machtigen.
400	Programma van Eisen IT-10	Kunt u nader ingaan op de eis van oplossing voor 'het gebruik van de meest recente versie van (Microsoft) Office door de medewerker op de klant'? Geef een voorbeeld van een use case.	Als er vanuit het systeem exports worden gedaan in Word of Excel formaat, dan moet dit in een recent Office formaat zijn. Dus geen formaat waarbij de gebruiker de opmerking krijgt dat de Excel indeling oud is met de vraag of het formaat moet worden aangepast. Een export kan bijvoorbeeld zijn een bepaalde rapportage of overzicht.
401	Programma van Eisen IT-13	Kunt u vertellen of er verwacht wordt dat burgers kunnen reageren op e-mails die door de oplossing worden verzonden met betrekking tot hun contact met de gemeente?	In sommige gevallen wel en in sommige gevallen niet. Dit moet nader bepaald worden tijdens de implementatieperiode (inrichten van de processen).

402	Programma van Eisen IT-16	Kunt u nader ingaan op de verantwoordelijkheid van de leverancier voor de volledige implementatie van de koppelingen met de Routing Service. Hoe zorgt de gemeente voor instemming en medewerking van de door gemeente gecontracteerde partij die de Routing Service ondersteunt?	Het gaat vooral om de aansturing van de externe partijen om een werkende oplossing te realiseren. Niet om de contractuele verantwoordelijkheid met de partijen.
403	Programma van Eisen IT-17	Kunt u een voorbeeld geven van de servicecomponent die mogelijk op locatie moet worden geplaatst? Als een hostmachine moet worden ingezet in het domein van de gemeente om veilige communicatie tussen SaaS Enterprise Management Solution en on-premise tools binnen het domein van de gemeente te ondersteunen, zal de gemeente dan de hosts aanschaffen/implementeren/configureren en hun connectiviteit aanpakken binnen het domein van de leverancier?	Binnen de gemeente maken we voor het hosten van software ("servicecomponenten") gebruik van diensten van de gemeentelijke hostingpartner KPN. Van software die in het gemeentelijk netwerk moet worden geïnstalleerd, doet KPN een intake. Daar worden details besproken als, welke software (onderdelen), besturingssystemen, technisch beheer, functioneel beheer, toegang, connectiviteit, poorten, beveiliging, etc. KPN zorgt dan voor de installatie, samen met de Prima partner. Een voorbeeld is de routeringsfunctie binnen de gemeente. Dat is een SaaS oplossing met een node in het Amsterdamse netwerk. Een use case zou kunnen zijn, een service component voor protocollen die niet standaard door de beveiligingsschil van de gemeente kunnen. Bijvoorbeeld streaming of voice protocollen die niet over HTTPS gaan.
404	Programma van Eisen PR-04	Wat is de overeenkomst van de gemeente Amsterdam (onderdeel van de AVG) die de leverancier dient te accepteren?	Dat is de verwerkersovereenkomst die vereist is op basis van de AVG. Deze is gebaseerd op het model van de VNG en is tijdens de aanbesteding ter beschikking gesteld.
405	Programma van Eisen PR-05	Kunt u vertellen wat de use case is voor het zakelijke doel van anonimisering of pseudo-anonimisering van productiegegevens? Welke datapunten moeten worden geanonimiseerd? Op welk moment moeten gegevens worden geanonimiseerd? Is de anonimisering van toepassing op vooraf gedefinieerde soorten gegevens die moeten worden geanonimiseerd nadat de vooraf bepaalde bewaartermijn is verstreken? Is het verplicht om vooraf gedefinieerde velden van geselecteerde records op ad-hocbasis te anonimiseren?	De Gemeente wil productiedata anonimiseren of pseudonimiseren op het moment dat deze wordt geladen in een andere omgeving. Het gaat hierbij vooral om persoonsgegevens.
406	Programma van Eisen PR-05	Wat is de reden om geanonimiseerde gegevens naar een externe tool te kopiëren? Is deze vereiste van toepassing op capaciteit, ad-hoc export, reguliere export of integratie met een tool van derden?	Om bijvoorbeeld een ketentest te kunnen doen is het van belang om met dezelfde (geanonimiseerde) data te werken zodat er getest kan worden of de data goed door de hele keten loopt.
407	Programma van Eisen PR-06	Wat is de Algoritmische toepassing van de Klant en het doel om deze te gebruiken? Wie ondersteunt die applicatie? Welke gegevens zullen naar verwachting de input zijn voor de Algoritmische toepassing? Wat is de output van de Algoritmische applicatie en hoe moet deze door de Leverancier worden verwerkt? Wat zijn de use cases van handhavingsbesluiten en fraudeonderzoeksbesluiten? Kan de Algoritmische applicatie worden geïntegreerd met behulp van webservices, b.v. heeft het REST API's?	Indien opdrachtnemer algoritmes toepast in zijn oplossing, wil de gemeente Amsterdam dat deze voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in "Bijlage 10 aanv. bepaling GIBIT Algoritme.pdf"
408	Programma van Eisen PR-06	Kunt u vertellen of u geïnteresseerd bent in het gebruik van de native machine learning-oplossing binnen de Enterprise Service Management-oplossing die door de leverancier wordt voorgesteld, in tegenstelling tot de algoritmische applicatie die momenteel door u wordt gebruikt?	Ja, daarin is de gemeente Amsterdam geïnteresseerd.
409	Programma van Eisen IN-01	Kunt u vertellen wat de minimale eis is waaraan die oplossing moet voldoen met betrekking tot de scope van NEN-ISO 16175?	Ja, echter registraties en mogelijke bijlagen (formulieren, e-mail) etc. vallen ook onder de wettelijke bewaartermijnen. Per ondersteunt proces is er een bepaalde bewaartermijn. Een systeem moet op basis van metadata een selectie kunnen maken van informatie waarvan de bewaartermijn is verlopen en deze ook uit het systeem kunnen verwijderen. Dit geldt voor het bronsysteem. Is dit niet van toepassing dan vervalt deze eis.
410	Programma van Eisen IN-02	Kunt u vertellen wat de minimale eis is waaraan de oplossing moet voldoen met betrekking tot de reikwijdte van Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO)?	De MDTO is echter een wens en geen harde eis. Mogelijk toelichten welke internationale metadatastandaard ten grondslag ligt aan het systeem.
411	Programma van Eisen IN-03	Kunt u vertellen Wat zijn het voorbeeld van informatieobjecten en hun levenscyclus? Wat is het doel en de verwachte uitkomst van het relateren van klantcases aan informatieobjecten?	Indien van toepassing. Stel dat in een klantcase een bijlage wordt gestuurd en deze zaak start met een e-mail dan zijn dit de informatieobjecten die behoren tot een zaak en de samenhang met deze zaak moet duidelijk zijn.
412	Programma van Eisen IN-03	Kunt u vertellen of er een vereiste is om aanvullende documenten bij de dossiers van klantendossiers te voegen? Zijn er vereisten met betrekking tot soorten toegestane bijlagen en toegang tot deze bijlagen? Wordt van de oplossing verwacht dat deze voorziet in end-to-end documentbeheer, inclusief versiebeheer, revisies en publicatie?	Het moet mogelijk zijn om de aanvullende documenten toe te voegen aan de klantdossiers. Het moet ook mogelijk zijn om t.z.t. de documenten aan te bieden aan een gemeentebreed document management systeem.
413	Programma van Eisen IN-05	Kunt u vertellen wat het doel is van vernietiging van informatieobjectrecords? Wat is de gebeurtenis die een dergelijke vernietiging zou moeten veroorzaken?	Het doel is te voldoen aan wettelijke bewaartermijnen. Bijvoorbeeld financiële informatie heeft een bewaartermijn van 7 jaar na creatie/afrondding. De informatie moet na deze termijn vernietigd kunnen worden. Ook met het oog op de AVG mogen persoonsgegevens niet langer bewaard blijven dan de wettelijke bewaartermijn. Dit is afhankelijk van de context van het proces.
414	Programma van Eisen IN-05	Kunt u vertellen wat het doel is van de overdracht van informatieobjectrecords? Wat is de gebeurtenis die een dergelijke overdracht zou moeten veroorzaken? Moeten de gegevens worden overgedragen naar een specifieke externe tool? Wordt verwacht dat die tool wordt geïntegreerd met de Enterprise Service Management-tool die ten grondslag ligt aan de oplossing van de leverancier?	Overdracht is van toepassing op informatieobjecten die eeuwig te bewaren zijn. Mogelijk bevat de oplossing unieke informatie waarvan de oplossing het bronsysteem is. Een voorbeeld is onlinecontent tv externe communicatie is te bewaren (gemeentelijke websites)
415	Programma van Eisen IN-06	Kunt u vertellen wat het doel is van vernietiging van productiegegevens? Wat is de omvang van de productiegegevens die zouden worden vernietigd? Omvat de funderingsgegevens en worden transactiegegevens verwerkt? Wat is de gebeurtenis die de vernietiging van productiegegevens zou moeten veroorzaken?	Het doel is te voldoen aan wettelijke bewaartermijnen. Bijvoorbeeld financiële informatie heeft een bewaartermijn van 7 jaar na creatie/afrondding. De informatie moet na deze termijn vernietigd kunnen worden. Ook met het oog op de AVG mogen persoonsgegevens niet langer bewaard blijven dan de wettelijke bewaartermijn in de context van het proces.
416	Programma van Eisen IN-09	Hoe definieert de gemeente data en metadata? Zijn deze definities hetzelfde voor Amsterdam en Weesp?	Data omvat de opgeslagen gegevens. De metadata bevat de context van de opgeslagen data zoals registraties. Voor Amsterdam en Weesp is dit hetzelfde concept.
417	Programma van Eisen IN-14	Kunt u toelichten hoe de gemeente de 'managementinformatie' (toepassing migratie, conversie, checksums, kopiëren, gescheiden opslag en proceshistorie) wil consumeren?	Nader te bepalen in het implementatietraject.
418	Programma van Eisen fr-01	Kunt u toelichten wat er wordt bedoeld met diverse front-ends? Hebben we het hier over child pagina's voor diverse afdelingen?	Front-end in deze context zijn verschillende uitingsvormen van de content die opgeslagen is in het centrale content management systeem. De front-ends die sowieso onder deze aanbesteding vallen zijn die van www.amsterdam.nl de mijn-omgeving en de formulieren.
419	Programma van Eisen fr-05	Kunt u toelichten of er een tussenapplicatie is welk de integratie tussen ons platform en de inlog kanalen van de overheid faciliteert? Wat is de IAM oplossing aan de kant van de overheid en op welke manier kunnen wij daarmee communiceren?	De gemeente Amsterdam heeft voor authenticatie via DigiD en/of eHerkenning een eigen applicatie ontwikkeld: Toegangsmakelaar Amsterdam (TMA). Via deze TMA is er toegang tot Mijn Amsterdam.
420	Programma van Eisen fr-06	Kunt u vertellen aan hoeveel verschillende webformulieren moeten wij denken? Hoe complex zijn deze? Denk hierbij aan integratie met andere systemen, approval mechanismes of taak creatie voor service providers.	Wij hebben momenteel meer dan 285 formulieren waarbij we koppelen naar verschillende backoffice systemen. Denk ook aan tussentijdse koppelingen met BRP, API's, kaarten, tussentijds opslaan van gegevens om later verder te gaan.

421	Programma van Eisen fr-07	Kunt u toelichten of er een directe integratie met een betaalplatform vereist is, of gaat dit via een tussenkanaal?	Onze insteek is dat de gemeente Amsterdam ten alle tijden de verwerker van de idealbetalingen kan aanwijzen. De internetkassa dient op basis van een Distributing Payment Service provider (DPS) te worden ingericht. Zie voor nadere toelichting Bijlage 11 Amsterdamse modelbepalingen verwerking pin en online 1.0
422	Programma van Eisen fr-09	Kunt u toelichten of er al chatbots bestaan in de huidige omgeving? Zoja, is het een voornemen om deze te integreren of te migreren naar een nieuwe oplossing?	Er bestaan nog geen chatbots in de huidige omgeving.
423	Programma van Eisen fr-11	U wilt apps kunnen ontwikkelen. Aan wat voor apps moeten wij denken? Op welke manier moeten deze gedistribueerd worden?	De Gemeente wil een native / hybride app kunnen ontwikkelen die modulair opgebouwd is. Distributie vindt plaats via de gebruikelijke appstores.
424	Programma van Eisen fr-21	Kunt u een voorbeeld geven van een integraal klantcontactbeeld. Welk informatie is hier van belang? Uit welke systemen wordt deze data gehaald? Hoe communiceren deze systemen onderling, en hoe dienen wij hier mee te communiceren?	Dit ligt nog niet vast. Mogelijke bronnen zijn input vanuit onze eigen kanalen, bijvoorbeeld klantgegevens, klantinteractie en -historie, suggesties voor klanten, klantgedrag en klantfeedback. Denk ook aan klantinformatie vanuit backoffices van andere Amsterdam directies. Daarnaast ook diverse basisregistraties (d.m.v. API's). Echter, we zullen moeten onderzoeken wat er wel en niet mogelijk is in het kader van doelbinding en privacy. We stellen het op prijs als de leverancier ons hierin kan adviseren en meenemen in wat best practices zijn in de markt.
425	Programma van Eisen fr-30	Kunt u uitleggen wat houdt quality monitoring inhoudt volgens de standaarden van de gemeentes?	Quality Monitoring betreft het registreren van schermactiviteit, het analyseren van klantcontacten en het geautomatiseerd op basis van beeld- en geluidsopnamen middels algoritmen meten van prestaties in de dienstverlening. Quality Monitoring draagt bij aan het verbeteren van de gesprekskwaliteit en -efficiëntie door het ondersteunen van coaching en opleiding van medewerkers en de sturing van werkprocessen.
426	Programma van Eisen fr-33	Kunt u ons vertellen op welke manier het DWH data wilt ontvangen? Aan welke format, frequentie en grootte moeten wij denken?	Ruwe data geleverd vanuit een SaaS omgeving bi voorkeur in CSV-format. We willen de data 1x per dag ontvangen, rond 4 uur 's nachts. Grootte van de data dient nog nader bepaald te worden en hangt onder andere af van het type data (bijvoorbeeld hoe ver in het verleden kan data gemuteerd worden).
427	Programma van Eisen IB-03	Kunt u ons vertellen hoe er op dit moment Identity en Access management ingeregeld is? Op welke manier moet dit draaien in de toekomst? Is er nagedacht over user provisioning?	De gemeente heeft een IAM omgeving, waar een federatieve koppeling mogelijk is met SAML2 en/of AUTH2/OpenID/OIDC
428	Programma van Eisen IB-03	Indien het nieuwe platform IAM moet faciliteren. Welke eisen zijn hier aan verbonden qua beveiligiging.	Het nieuwe platform moet voor authenticatie federatief kunnen koppelen met de gemeentelijke IAM Identity Provider (IdP) op basis van SAML2 en/of AUTH2/OpenID/OIDC.
429	Programma van Eisen IB-05	Kunt u ons vertellen of er bestaande richtlijnen zijn voor surveys/assessments? Zijn er assessments die er nu gedaan worden, zoja hoe en door wie?	Wij volgen de ICT beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NCSC: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties C.03 Vulnerability-assessments
430	Programma van Eisen IB-06	Kunt u ons vertellen welke eisen er gesteld worden aan de encryptie van data?	Zie de ICT beveiligingsrichtlijnen van het NCSC voor webapplicaties en voor TLS: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties en https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1
431	Programma van Eisen FB-01	Als we het hebben over aftercare/beheer. Is er dan nagedacht over eventuele training, of het in dienst nemen van gecertificeerd en ervaren personeel om het beheer te doen?	Vooralsnog gaat gemeente Amsterdam ervan uit dat de huidige functioneel beheerders opgeleid/ getraind kunnen worden in het beheer van de nieuw te realiseren omgeving.
432	Programma van Eisen fb-06	Kunt u ons vertellen wat de gemeente ziet als een scenario om medewerkers in op te leiden? Is een acceptatie omgeving wel het geschikte platform hiervoor?	Het antwoord op deze vraag is afhankelijk om welk functionaliteit het gaat. Bij bepaalde functionaliteiten is het veilig om in de acceptatie omgeving op te leiden en onderdelen niet.
433	Programma van Eisen IT-03	Kunt u toelichten op welke manier integratie te realiseren is met TMA? Hoe zal dat in de praktijk zijn? Fysieke afspraken om de integratie te bouwen?	Door de TMA te gebruiken als Identity Provider (IdP) voor DigiD of eHerkenning met SAML als federatie protocol.
434	Programma van Eisen IT-07	Kunt u toelichten of er een security matrix beschikbaar is om de juiste beveiliging te realiseren op het juiste moment.	Nee, die is niet beschikbaar. Opstellen daarvan is onderdeel van het implementatietraject.
435	Programma van Eisen IT-10	Kunt u toelichten of het een vereiste is dat het geleverde platform een 'Office-reader' heeft, of is het mogelijk om de documenten te downloaden en buiten het platform om te openen.	Beide opties dienen mogelijk te zijn.
436		Kunt u duidelijk maken welke verschillende Persona's de klanten van gemeenten Amsterdam en Weesp vertegenwoordigen: burgers, burgers van lidstaten, bezoekers, instellingen/partners/organisaties, klanten die anoniem toegang hebben tot gemeentelijke servicekanalen, enz.	Wij werken op dit moment niet met persona's. In paragraaf 1.4.5. van de aanbestedingsleidraad valt terug te lezen dat de gebruikers / klanten van de gemeenten Amsterdam en Weesp in 3 vormen bestaan, zij zijn Burger, Ondernemer of Bezoeker, en in ieder van die rollen kan er sprake zijn van een type relatie; • De Amsterdammer als Klant van een product of dienst, bijvoorbeeld een geleverd paspoort. Belangrijk is om bij deze relatie te beseffen dat de klant in dit geval vaak geen alternatieven heeft zoals in een commerciële klant relatie het geval is. • De Amsterdammer als Onderdaan, bijvoorbeeld bij het handhaven van de regels in de stad. • De Amsterdammer als gebruiker van de stad, bijvoorbeeld als gebruiker van een buurtvoorziening zoals een park waarvan de Amsterdammer verwacht dat dat mooi, schoon en veilig is. • De Amsterdammer als Partner in de stad, die bijvoorbeeld in een buurtinitiatief een positieve bijdrage levert aan de leefbaarheid in de buurt.
437		Kunt u toelichten welke afzonderlijke Persona's de werknemers en leveranciers van de gemeenten Amsterdam en Weesp vertegenwoordigen.	Wij werken op dit moment niet met persona's. In de aanbestedingsleidraad paragraaf 1.4.5. valt te lezen dat de gebruikers / klanten van de gemeenten Amsterdam en Weesp bestaan in 3 vormen, zij zijn Burger, Ondernemer of Bezoeker, en in ieder van die rollen kan er sprake zijn van een type relatie; • De Amsterdammer als Klant van een product of dienst, bijvoorbeeld een geleverd paspoort. Belangrijk is om bij deze relatie te beseffen dat de klant in dit geval vaak geen alternatieven heeft zoals in een commerciële klant relatie het geval is. • De Amsterdammer als Onderdaan, bijvoorbeeld bij het handhaven van de regels in de stad. • De Amsterdammer als gebruiker van de stad, bijvoorbeeld als gebruiker van een buurtvoorziening zoals een park waarvan de Amsterdammer verwacht dat dat mooi, schoon en veilig is. • De Amsterdammer als Partner in de stad, die bijvoorbeeld in een buurtinitiatief een positieve bijdrage levert aan de leefbaarheid in de buurt.

438		Kunt u de verschillende Persona's die stakeholders vertegenwoordigen binnen de gemeenten Amsterdam en Weesp verduidelijken. Wat zijn de vereisten voor zichtbaarheid van de gegevens van klanten en het verwerken van transactiegegevens door deze persona's?	Wij werken op dit moment niet met persona's. In de aanbestedingsleidraad paragraaf 1.4.5. valt te lezen dat de gebruikers / klanten van de gemeenten Amsterdam en Weesp bestaan in 3 vormen, zij zijn Burger, Ondernemer of Bezoeker, en in ieder van die rollen kan er sprake zijn van een type relatie; • De Amsterdammer als Klant van een product of dienst, bijvoorbeeld een geleverd paspoort. Belangrijk is om bij deze relatie te beseffen dat de klant in dit geval vaak geen alternatieven heeft zoals in een commerciële klant relatie het geval is. • De Amsterdammer als Onderdaan, bijvoorbeeld bij het handhaven van de regels in de stad. • De Amsterdammer als gebruiker van de stad, bijvoorbeeld als gebruiker van een buurtvoorziening zoals een park waarvan de Amsterdammer verwacht dat dat mooi, schoon en veilig is. • De Amsterdammer als Partner in de stad, die bijvoorbeeld in een buurtinitiatief een positieve bijdrage levert aan de leefbaarheid in de buurt.
439		Kunt u toelichten of er verschillen tussen sets van producten die de gemeenten Amsterdam en Weesp aan hun burgers en andere klanten gaan aanbieden?	Nee. Sinds 23 maart 2022 maakt de voormalige gemeente Weesp deel uit van de gemeente Amsterdam.
440		Kunt u toelichten of er verschillen zijn tussen de doelgroepen van diensten die de gemeenten Amsterdam en Weesp zullen aanbieden aan hun burgers en andere klanten?	Nee.
441		Kunt u toelichten of er verschillen zijn tussen de servicekanalen en interfaces, redacties, nieuwsbrieven die de gemeenten Amsterdam en Weesp aan hun burgers en andere klanten gaan aanbieden?	Nee.
442		Kunt u toelichten of er verschillen zijn tussen de servicekanalen en interfaces die de gemeenten Amsterdam en Weesp gaan gebruiken om de beleving van hun burgers en andere klanten vast te leggen?	Nee.
443		Kunt u toelichten of de aanbesteding inclusief ICT-ondersteuning voor medewerkers gemeente Amsterdam en Weesp is?	Nee.
444		Kunt u toelichten of de aanbesteding het beheer van IT-diensten (bijv. incident, problem, change management) voor de IT-infrastructuur waarmee de gemeenten Amsterdam en Weesp diensten verlenen aan burgers/klanten omvat?	Beheer van de Amsterdamse IT infrastructuur maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.
445		Kunt u toelichten of de aanbesteding het beheer van IT-diensten (bijv. incident-, problem-, change management) voor de IT-infrastructuur die de gemeenten Amsterdam en Weesp gebruiken om haar interne medewerkers van dienst te zijn (bijv. toegang tot netwerk en applicaties, terbeschikkingstelling van laptops of thin clients, ondersteuning bij IT-problemen en vragen) omvat?	Beheer van de Amsterdamse IT infrastructuur maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.
446		Kunt u toelichten of de aanbesteding het beheer van hardware-activa en softwarelicenties en de bijbehorende database voor activa- en configuratiebeheer, beheer of integratie van gegevensbronnen voor configuratie-items, inzet van tools voor het ontdekken van hardware en software, inzet van tools voor het bewaken van het IT-domein dat wordt gebruikt door de gemeente Amsterdam en Weesp voor dienstverlening aan burgers/klanten omvat?	Vraag is onduidelijk.
447		Kunt u toelichten of de aanbesteding het beheer van hardware-activa en softwarelicenties en de bijbehorende database voor activa- en configuratiebeheer, beheer of integratie van gegevensbronnen voor configuratie-items, inzet van tools voor het ontdekken van hardware en software, inzet van tools voor het bewaken van het IT-domein dat wordt gebruikt door de gemeente Amsterdam en Weesp voor dienstverlening aan interne medewerkers omvat?	Vraag is onduidelijk.
448		Kunt u ons voorzien van een lijst van de bestaande SaaS-tools en applicaties van derden die moeten worden geïntegreerd met de uiteindelijke oplossing.	Zie voor meer informatie Bijlage 1.c Overzicht koppelingen. Integratie met externe SaaS-tools en applicaties van derden is niet van toepassing, behalve als het onderdeel uitmaakt van uw oplossing.
449		Kunt u ons voorzien van een lijst van de bestaande on-premise tools en applicaties van derden die moeten worden geïntegreerd met de doeloplossing, bijvoorbeeld Microsoft SCCM.	Nee. Als de Gemeente IT applicaties/tools gaat hosten, dan is dat bij KPN en die hebben hun eigen tooling. Dat wordt tijdens de intake met KPN besproken.
450		Indien van toepassing op scope van aanbesteding, welke eindgebruikerstechnologie wordt gebruikt door medewerkers gemeente Amsterdam en Weesp: laptops, clients en VDI's, smartphones etc.	We maken primair gebruik van Citrix (Shared Desktop) als werkplek omgeving met een smartphone onder Mobile Device Management. Verder maken we gebruik van specifieke laptops, desktops, tablets, etc. Die lijst is eindeloos lang.
451		Als de dienstverlening voor interne medewerkers van de gemeente binnen de scope valt, zijn er dan specifieke vereisten met betrekking tot het thuiswerken van medewerkers van de gemeente?	Gemeente Amsterdam maakt thuis werken voor haar medewerkers binnen een aantal kaders mogelijk. Deze kaders staan los van de technologie die ingezet wordt.
452	Planning	Kunt u toelichten wanneer willen jullie live willen met de oplossing? Implementatie tijd? (zie ook vraag bij 3.1.2)	De datum van livegang wordt samen bepaald in het gezamenlijk op te stellen plan van aanpak.
453	Aanbieders	Kunt u toelichten of meerdere partijen dezelfde technologie mogen aanbieden?	Ja, dat kan. De aangeboden technologie is immers een onderdeel van de totale aanbesteding.
454	Integraties	Kunt u ons voorzien van een lijst met welke systemen er moet worden geïntegreerd? Aantallen, API's?	We kunnen deze vraag niet beantwoorden. Immers dat is afhankelijk van de functionaliteiten die de platform al beschikt.
455	IB-02	Wij doorlopen jaarlijks diverse internationale certificatietrajecten, waaronder: • ISO/IEC 27001:2013 • ISO/IEC 27017:2015 • ISO/IEC 27018:2014 • ISO/IEC 27701: Privacy Information Management Systems (PIMS) • SSAE 18 SOC 1 en SOC 2 rapporten Daarnaast laten wij een externe organisatie elke major release pentesten, én mogen onze klanten een keer per jaar een pentest (laten) uitvoeren. Kunt u toelichten of dit voor u voldoende is om aan uw geschiktheidseisen te kunnen voldoen?	Dit is voldoende op voorwaarde dat de scope van de dienstverlening overeenkomt met de verklaring van toepasselijkheid behorende bij de ISO 27001 certificering en dat gemeente Amsterdam inzicht krijgt in de jaarlijkse bevindingen van de pentest.

456	IB-09	U vraagt een SaaS-oplossing en wil tevens dat beheerverkeer afgeschermd is van productieverkeer. Kunt u toelichten wat u hier precies verwacht?	Zie U/NW.05: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties/ICT-Beveiligingsrichtlijnen-voor-Webapplicaties-Verdieping-Leesversie.pdf Binnen het netwerk bestaat een onderscheid tussen het productie en het beheerdomein. Het productiedomein is in feite het gedeelte van de DMZ waarop verkeer vanaf internet terecht komt. Het onderscheid is aangebracht om te voorkomen dat beheer- en productieverkeer door elkaar gaan lopen. Beheer werkt vaak via webinterfaces en door beheer toe te staan via het productiedomein, wordt het risico gelopen dat de bijbehorende webinterfaces en andere beheervoorzieningen te benaderen zijn vanaf het internet. Met betrekking tot beheer moet onderscheid gemaakt worden tussen drie vormen met ieder hun eigen maatregelen: » Contentbeheer (bijvoorbeeld web en database content) - Contentbeheer wordt over het algemeen door de organisatie zelf, vanaf hun eigen werkplek, uitgevoerd en hiervoor gelden dan de aandachtspunten zoals die zijn benoemd in richtlijn U/NW.03. De contentbeheerders moeten op een veilige en gecontroleerde wijze toegang krijgen tot de systemen waar de content is opgeslagen. Denk hierbij aan web servers, databases en Content Management Systemen (CMS). Afhankelijk van de mogelijkheden die de contentbeheerders hebben, bijvoorbeeld het ontwikkelen van formulieren en dynamische content, moet rekening worden gehouden met andere relevante maatregelen zoals die in deze Richtlijn zijn beschreven. » Applicatiebeheer (bijvoorbeeld het ontwikkelen en onderhouden van webapplicaties) - Voor applicatiebeheer gelden in hoofdlijnen de richtlijnen zoals die zijn beschreven in U/WA. » Technisch beheer (bijvoorbeeld besturingssystemen en netwerk) Deze beheerders benaderen de systemen die zij beheren veelal via terminal-emulatie of soortgelijke applicaties. Vaak hebben ze de mogelijkheid om willekeurige commando's uit te laten voeren en configuraties naar eigen inzicht aan te passen.
457		Kunt u ons toelichten hoe u tot het beoogde budget bent gekomen?	We hebben het beoogde budget op basis van onze marktorientatie opgesteld.
458		Kunt u ons toelichten hoe u een gelijk speelveld garandeert voor de verschillende aanbieders	We creëren gelijk speelveld door het iedereen dezelfde informatie te verstrekken.
459		In het kader van omni-channel, kunt u ons toelichten welke kanalen er absoluut verplicht zijn? Zijn er ook kanalen waar de gemeentes bereid zijn afstand van te doen?	Alle kanalen zoals vermeld in de scope van de aanbestedingsleidraad 1.4.5. Zijn verplicht: balie, bellen (incl. bots en spraakherkenning), mail, SMS, social media, WhatsApp, website (incl. chatbots), webformulier, mijn omgeving, app.
460		Kunt u ons vertellen op welke manier gebruikers dienen in te kunnen loggen? SSO? 2FA? DIGID?	De gemeente Amsterdam heeft voor authenticatie via DigiD en/of eHerkenning een eigen applicatie ontwikkeld: ToegangsMakelaar Amsterdam (TMA).
461		Kunt u ons toelichten hoe breed de processen zijn die moeten worden opgevangen door de ons aangeboden oplossing? Wilt u dat 1 tool dit regelt? Mogen het er meerdere zijn? Koppelen we nog zoveel mogelijk met bestaande services? Is hier architecturaal al over nagedacht?	Gemeente Amsterdam levert enkele honderden producten en diensten. Gemeente Amsterdam laat zich adviseren over de implementatie hiervan.
462		Kunt u ons toelichten dat als wij zouden kiezen voor 1 platform, hoeveel services wij hier aan moeten koppelen?	Onduidelijk wat in dit verband bedoeld wordt met "services". Zie voor meer informatie Bijlage 1.c Overzicht koppelingen.
463		Kunt u ons vertellen of er is nagedacht over het in de cloud of on premise werken?	Ja daar is over nagedacht. Gemeente Amsterdam wil een SAAS-oplossing.
464	Verwerkersovereenkomst, artikel 5.1	Inschrijver stelt voor om de termijn van uiterlijk 24 uur, waarin de Verwerkingsverantwoordelijke geïnformeerd dient te worden over een (vermoedelijke) Inbreuk te wijzigen naar een termijn van 48 uur. Bent u bereid het artikel zodanig aan te passen? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Dit is akkoord.
465	DFA, paragraaf 4.7 & SLA, paragraaf 14 & Artikel 10 Raamovereenkomst	Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule voldoet niet aan het proportionaliteitsvereiste van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en is als zodanig disproportioneel te noemen. Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule resulteert namelijk in een onevenredig risico voor de winnende inschrijver bij de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast is een boeteclausule in welke hoedanigheid dan ook niet wenselijk voor een prettige en strategische samenwerking tussen de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver. Wij willen u dan ook graag wijzen op de inhoud van artikel 3.9d uit de Gids Proportionaliteit. Wij willen u verzoeken u om de boetes te laten vervallen. Indien de aanbestedende dienst de boete niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting.	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. Een boete is een prikkel tot het nakomen van een verplichting waar de gemeente groot belang aan hecht. Zonder boetebeding zou de noodzaak tot het nakomen van deze verplichtingen mogelijk minder sterk gevoeld kunnen worden. De gemeente wijst er op dat de boete op grond van artikel 24.6 van de Overeenkomst in mindering wordt gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding. De gemeente acht de boetes daarom zeker proportioneel.
466	Verwerkersovereenkomst & PV, tab 7d Privacy	De aanbestedingsstukken bevatten een concept verwerkersovereenkomst. T.a.v. het doorleveren van de gebruiksrechten van de SaaS-oplossing. Gegadigde acteert in de uitvoering van de opdracht als intermediair/reseller. Bij het opstellen van een verwerkersovereenkomst is het belangrijk om te bepalen wie daadwerkelijk verwerker is. Om dit te kunnen vaststellen dient de data gevolgd te worden. Bij het leveren en/of verhuren van licenties c.q. gebruiksrechten (zoals opgenomen in de scope van deze aanbesteding) is nimmer sprake van het verwerken van persoonsgegevens. Dit aangezien gegadigde simpelweg géén toegang tot enige persoonsgegevens heeft. Een verwerkersovereenkomst kan dan ook niet van toepassing zijn op de onderhavige (raam)overeenkomst en dient enkel afgesloten te worden in het geval een software fabrikant persoonsgegevens verwerkt. In dergelijke gevallen zal gegadigde de concept verwerkersovereenkomst meesturen met de uitvraag naar de desbetreffende software fabrikant. In het geval dat de desbetreffende fabrikant aangemerkt wordt als verwerker van persoonsgegevens zal gegadigde volledig meewerken en zich maximaal inspannen om de verwerkersovereenkomst te laten ondertekenen door de desbetreffende software fabrikant (verwerker). Echter, gegadigde kan niet op voorhand akkoord geven dat de desbetreffende fabrikant (en de verwerker van de persoonsgegevens) de concept verwerkersovereenkomst accepteert. Graag uw akkoord op de gestelde werkwijze?	Vanzelfsprekend moet er wel sprake zijn van een verwerker wil er een verwerkersovereenkomst worden afgesproken. In de situatie die wordt beschreven in de vraag is het wel van belang dat de leverancier/fabrikant van de SaaS oplossing wel de verwerkersovereenkomst tekent. Indien dit niet het geval is wordt er een product geleverd dat niet aan de wettelijke eisen (AVG) voldoet.
467	Verwerkersovereenkomst, Art. 5.1	Het moeten melden van "vermoedelijke" inbreuken in verband met Persoonsgegevens is een voor beide partijen bijzonder belastende verplichting en een onnodige en vage verruiming van het gevraagde in de AVG. Bent u derhalve bereid aan te sluiten bij de AVG dat slechts een „inbreuk in verband met persoonsgegevens” (art. 4 lid 12 AVG) gemeld moet worden?	Het idee is dat de verwerkingsverantwoordelijke uiteindelijk de beoordeling doet of een datalek gemeld moet worden aan de AP en/of betrokkene. Betekent dus dat de beoordeling of iets als aileen datalek beschouwd moet worden uiteindelijk aan de verwerkingsverantwoordelijke is. daarom is voor deze formulering gekozen. Overigens betreft het hier de he model dat si vastgesteld met de VNG en dat is afgestemd met de grote leveranciers.

468	Verwerkersovereenkomst, Art. 5.1	De termijn van 24 uur achten wij onredelijk kort in het licht van de verplichtingen van de AVG en de daarnaast beschreven schadebeperkingsplicht. Zo eist de AVG slechts dat de verwerker "zonder onredelijke vertraging" verwerkingsverantwoordelijke informeert, en moet de verwerkingsverantwoordelijke pas een melding doen binnen 72 uur nadat deze daarvan in kennis is gesteld, bijvoorbeeld door de Verwerker. De verwerkingsverantwoordelijke kan dus gewoon aan diens meldplicht blijven voldoen. Het contractueel verplichten van een melding binnen 24 uur ongeacht de situatie kan tot een overhaaste/onjuiste/onvolledige melding leiden. Bent u derhalve bereid aan te sluiten bij de tekst en termijn van de AVG?	Kan naar 48 uur, zie voorgaande vraag
469	Verwerkersovereenkomst, Art. 4.2	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat een audit beperkt zal zijn om vast te stellen of leverancier voldaan heeft aan haar verplichtingen onder de overeenkomst? Is aanbestedende dienst bereid om een audit niet meer dan 1 keer per jaar te laten zijn, dat bij het doen van een audit dit tijdig aan te geven, er voor te zorgen dat de auditor geheimhouding in acht neemt en dat de audit (methodiek) geen onredelijke verstoring van de bedrijfsvoering van leverancier te weeg zal brengen?	Het antwoord is ja, maar het is vooral de bedoeling dat de leverancier zelf vantevoren jaarlijks een audit laat uitvoeren door een onafhankelijke derde partij en het rapport (ISAE3402 type 2, of vergelijkbaar) met ons deelt. Dit naast de ISO27001 (incl VVT) en jaarlijks inzicht in een pentest uitgevoerd door leverancier.
470	Verwerkersovereenkomst, Art. 4.1	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat Partijen nog de van toepassing zijnde passende technische en organisatorische maatregelen vast gaan leggen in Bijlage 2, op het moment dat verwerking persoonsgegevens in scope is en de verwerkersovereenkomst wordt aangegaan?	De van toepassing zijnde technische en organisatorische maatregelen bestaan uit het hanteren van een van de in Bijlage 2 genoemde normenstelsels.
471		Kan opdrachtgever meer detail verschaffen rond de huidige applicaties in het landschap? Wat is de functie en leverancier van Das?	DAS is een schil rondom een aantal applicaties waardoor de medewerkers aan de stadsloketten niet tussen applicaties hoeven te wisselen maar de voor hun relevante applicaties allemaal in Das bij elkaar hebben.
472		Kan opdrachtgever meer detail verschaffen rond de huidige applicaties in het landschap? Er zijn meerdere PoS met de naam Resolut op de markt. Van welke leverancier betreft opdrachtgever deze?	Bovertis
473		Welke applicatie heeft opdrachtgever thans in gebruik rond WFO?	Verint Impact 360
474		De eisen gesteld aan WFO zijn algemeen en breed geformuleerd. In de ervaring van inschrijver is het onderdeel WFO/WFM een wat complexer onderwerp. Om te voorkomen dat opdrachtgever een te krappe of te ruime oplossing ontvangt, kan opdrachtgever haar eisen en wensen rond onderdeel verder specificeren? Zo niet, hoe dient inschrijver om te gaan met eventuele interpretaties en eisen/wensen die wellicht na gunning naar voren komen?	Op basis van historische data worden forecasts, planningen en personeelsroosters opgesteld, rekening houdend met diverse variabelen. Op basis van actuele gegevens (bijv uit het call center systeem en uit het wachtrij management systeem) wordt berekend in hoeverre de personeelsroosters worden nageleefd. Dit betreft de huidige situatie en is daarmee de minimale gewenste situatie.
475		Kan opdrachtgever meer detail verschaffen rond de huidige applicaties in het landschap? Wat is de functie en leverancier van Project en Project (VCA)?	Vraag onduidelijk.
476		In het applicatie landschap staat Aloha vermeld. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit het platform van de leverancier Vanad betreft? Zo ja, kan opdrachtgever inzicht verschaffen in de opzet van haar service desk; is deze bijvoorbeeld (ten dele) ge-outsourced aan vanad?	Destijds is Aloha afgenomen van Vanad. Inmiddels heet dit QuandaGO. QuandaGo doet het technisch beheer; gemeente Amsterdam het functioneel beheer.
477		Kan opdrachtgever meer detail verschaffen rond de huidige applicaties in het landschap? Wat is de leverancier van Kim en wat is de functie van deze applicatie, gezien dat deze vaker terugkomt?	KIM is een product van Kodision. Het vervult de functie van een eenvoudig zaaksysteem.
478		Kan opdrachtgever meer detail verschaffen rond de huidige applicaties in het landschap? Wat is de functie en leverancier van Adrez?	Adrez is een eenvoudig CRM-systeem.
479		Kan opdrachtgever meer detail verschaffen rond de huidige applicaties in het landschap? Wat is de functie en leverancier van KanalQ?	Verint is de leverancier van KANA IQ. KANA IQ is een kennisbank.
480		Voor een gemakkelijke authenticatie is het goed te begrijpen of opdrachtgever reeds systemen heeft die dit regelen. Zij kan denken aan bijvoorbeeld Active Directory of LDAP? Kan zij dit verder specificeren?	De gemeente heeft Active Directory en LDAP, maar die zijn NIET door externe partijen te gebruiken. Voor authenticatie kunt u koppelen aan de gemeentelijke IAM (Identity Provider, IDP) omgeving, op basis van de protocollen SAML2 en/of AUTH2/OpenID/OIDC
481		Opdrachtgever geeft aan dat er dat gemigreerd dient te worden. Om een juiste inschatting te kunnen maken, zijn wij benieuwd naar de hoeveelheid te migreren data, of deze data reeds zuiver is (wat is de kwaliteit?), en vanuit welk(e) systeem/ systemen deze data gemigreerd dient te worden?	Nader uit te zoeken in het implementatietraject. Data uit de huidige systemen zullen moeten worden overgezet, een en ander nader te bepalen in overleg met de opdrachtnemer.
482		Hoe verhoudt de strategie van opdrachtgever zich met het raamwerk van de interactiestrategie?	We kunnen deze vraag niet goed plaatsen. Toch doen we een poging. Onze leidraad in de interactie met de Amsterdammer is dat het persoonlijk, eenvoudig en toegankelijk moet zijn.
483		Hoe zou opdrachtgever haar maturiteit van deze interactiestrategie beschrijven?	De maturiteit is gefragmenteerd en is afhankelijk naar welk onderdeel we kijken.
484		Hoe ziet opdrachtgever haar eigen verantwoording om naar de toekomstige gewenste situatie te komen in het licht van deze aanbesteding?	De opdrachtgever ervaart een grote verantwoording en ziet zich zelf als de partij die de juiste people, proces en producten bij elkaar brengt voor maximaal verbetering van onze dienstverlening.
485		In ervaring van de leverancier houden de strategie en doelen die opdrachtgever nastreeft verband met de veranderingsbereidheid van organisaties. Kan opdrachtgever meer inzicht verschaffen in de veranderingsbereidheid en collaboratie om dit tot stand te brengen bij het sturen op resultaat van dit project?	Deze aanbesteding is het resultaat van een zorgvuldig voorbereid proces waarbij onderdelen een lang gekoesterd wens zijn. Dit komt de veranderingsbereidheid ten goed. Dat neemt niet weg dat de verandering in gezamenlijkheid goed stap voor stap geregiseerd dient te worden waarbij sprake is van partnership.
486		In 1.4 geeft opdrachtgever een korte schets van het huidige applicatie landschap. Kan zij dit landschap (eventueel IST/ SOL) in een architectuurplaat overleggen? Dit draagt bij aan een betere inspanning- en kostenraming. Inschrijver kan zo tevens bepalen welke functionaliteit hergebruikt kan worden, welke integraties logisch zijn, welke processen evt. geoptimaliseerd dienen te worden etc.	Zie hiervoor "20210624 Huidig Landschap directie Dienstverlening en Communicatie.pdf"
487		Het is inschrijver onduidelijk waar de verantwoording ligt voor het leggen van de koppelingen (via de interactielaag) met andere systemen. Is dit Enable-u, Opdrachtgever, inschrijver? Hoe ziet opdrachtgever deze uitsplitsing van verantwoordelijkheden?	De Inschrijver dient voor haar platform API's beschikbaar te hebben, die geregistreerd gaan worden in de API gateway van Enable U. Daarnaast zijn er API's beschikbaar vanuit bijvoorbeeld het dataplatform die direct gebruikt mogen worden door Inschrijver v.w.b. het ophalen van gegevens. Tot slot kunnen API's van de Inschrijver vertaald worden binnen Enable U naar specifieke koppelingen van bestaande backoffice applicaties. Activiteiten binnen de routeringsdienst zijn de verantwoordelijkheid van Enable U. Het beschikbaar stellen van API's en het verwerken van opgehaalde gegevens via aangeboden API's is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver.
488		Kan opdrachtgever bevestigen dat de gestelde vragen puur betrekking hebben op dossiervorming en domein onderdelen die betrekking hebben op de archiefwet? Zo niet, kan zij de vragen toelichten?	Onduidelijk wat hier bedoeld wordt met 'gestelde vragen'.

489	Koppelingen (bijlage 1.c.): richting koppelingen	Kunt u per koppeling aangeven of het een 1- of 2-richting koppeling betreft?	In het algemeen kan gesteld worden dat: - het ophalen van basis- en kernregistratiegegevens 1 richting is; - het doorzetten van vragen, aanvragen etc. (onderdeel van het intakeproces) 1 richting is; - het ophalen van statusinformatie van vragen, aanvragen etc. 1 richting is; - het delen en ophalen van klantcontacten 2 richtingen zal zijn; - het delen van content 1 richting zal zijn.
490	Koppelingen (bijlage 1.c.): richting koppelingen	Kunt u bij een 1-richting koppeling aangeven of deze VAN of NAAR de Best of Suite Omnichannel oplossing loopt?	In het algemeen kan gesteld worden dat: - het ophalen van basis- en kernregistratiegegevens 1 richting is;
491	Koppelingen (bijlage 1.c.): publish/subscribe	Verloopt publish/subscribe via een meer losgekoppelde event bus of is er sprake van een webhook architectuur?	De gemeente heeft momenteel geen (event)bus voor publish/subscribe en/of webhook architectuur.
492	Koppelingen (bijlage 1.c.)	Kunnen we ervan uitgaan dat alle koppelingen ontsloten kunnen worden via een REST/JSON protocol of ook via StUF-SOAP?	Dat is correct. De enige bekende uitzondering is koppeling met Basisregistratie Personen (BRP). Die werkt op basis van StUF-SOAP
493	Koppelingen (bijlage 1.c.)	Kunnen we ervan uitgaan dat we voor de koppelingen OAS specs krijgen?	API's die beschikbaar worden gesteld via https://data.amsterdam.nl/ zijn beschreven volgens OAS. Amsterdam heeft een zeer divers applicatielandschap en er kan niet worden geëxpecteerd dat alle API's volgens OAS beschreven zijn.
494	Koppelingen (bijlage 1.c.)	Kunt u per koppeling aangeven welke (nu al) via de routeringsdienst loopt?	Op dit moment wordt de routeringsdienst ingericht en als eerste worden koppelingen van onze huidige formulierenvoorziening gekoppeld via de routeringsdienst naar de bijbehorende bestemmingssystemen.
495	Koppelingen (bijlage 1.c.)	Zijn er al functionele specs van de koppelingen beschikbaar?	Nog niet beschikbaar. Te behandelen in het implementatietraject.
496	Koppelingen (bijlage 1.c.): BRP	Welke GBA/BRP gebruikt de gemeente?	iBurgerzaken van Pink Roccade
497	Koppelingen (bijlage 1.c.)	Zaakregistratie vs zaakafhandeling: wat moet er bijgehouden worden in de omnichannel oplossing? Zijn er reeds catalogi ontsloten via bijv. catalogi api en zgw api?	Op dit moment worden zaken enerzijds bijgehouden in ons eigen zaakstelsel nog niet gebaseerd op Open Zaak. Dit zaakstelsel gaat uitgefaseerd worden en zal vervangen worden door een nieuw of bestaand zaakstelsel. Daarnaast wordt er een zaakadministratie gerealiseerd als gemeentebrede voorziening waarin alle zaken worden geadmineistreerd op basis van Open Zaak alvorens doorgezet worden naar de afhandelingsystemen (zaak-, taak- of procesapplicaties).
498	Koppelingen (bijlage 1.c.)	Komen aansluitingen met landelijke initiatieven, vanuit bijvoorbeeld VNG maar niet beperkt tot, in aanmerking voor best of suit	Common ground en initiatieven daaromtrent hebben absoluut een voorkeur voor de Gemeente.
499	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 2.	Is het correct dat op dit moment VANAD Aloha als telefonie oplossing wordt gebruikt?	Klopt. Alleen de naam is veranderd naar QuandaGo.
500	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 2.	Is een koppeling vanuit het webformulier naar Ogone (of evt een alternatief betaaldienst) voldoende?	Ja, zolang het voor de gebruiker van het formulier mogelijk is om online een betaling te doen.
501	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 3. Functioneel Call center, FR-17	Is er al bestaande Co-Browsing functionaliteit aanwezig en moet dit uniform (ook in "Mijn Amsterdam") ingezet worden?	Wij hebben we nog geen co-browsing functionaliteit en willen dit graag uniform, ook in Mijn Amsterdam, inzetten.
502	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4.	Welke integraties/koppelingen met backend/backoffice applicaties zijn hier van toepassing?	Zie bijlage Bijlage 1.c Overzicht koppelingen.pdf
503	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-18	Moet het mogelijk zijn om afspraken voor specifieke producten/activiteiten of afdelingen te koppelen aan de persoonlijke Outlook-agenda's van medewerkers, waarbij ook gecontroleerd wordt op beschikbaarheid?	In de huidige situatie is dat niet nodig. In de toekomst mogelijk wel.
504	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-18	Dient het afsprakensysteem te beschikken over functionaliteit die zorgt voor signalering/notificatie als er een afspraak gemaakt wordt waarbij vooraf ingestelde kenmerken (type activiteit, postcode, geboortedatum, etc.) gebruikt worden?	ja, bijvoorbeeld om dubbele afspraken te kunnen detecteren
505	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-19	Hoeveel werkplekken/balies zijn er van waaraf bezoekers opgeroepen kunnen worden en/of waar bezoekers zich moeten kunnen aanmelden voor bonuitgifte?	ongeveer 250 balies verdeeld over 8 stadsloketten
506	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-19	Wenst de gemeente Amsterdam aanmeldzuilen in te zetten voor het aanmelden van bezoekers? Zo ja (en indien deze onderdeel uitmaken van de scope van de aanbesteding), kunt u aangeven hoeveel aanmeldzuilen er per locatie benodigd zijn?	Hardware valt buiten deze aanbesteding
507	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-19	Hoeveel beeldschermen zet de gemeente Amsterdam per locatie in voor het tonen van oproepinformatie?	Hardware valt buiten deze aanbesteding
508	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-19	Inschrijver gaat ervan uit dat de huidige beeldschermen waarop oproepinformatie wordt getoond, hergebruikt kunnen worden in de nieuwe situatie. Klopt deze aanname?	Hardware valt buiten deze aanbesteding
509	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-19	Is het de bedoeling dat de mediaplayers/pc's die de oproepschermen aansturen, hergebruikt worden in de nieuwe situatie of dient inschrijver nieuwe hardware aan te bieden binnen deze aanbesteding? Indien de voorkeur uitgaat naar hergebruik, kunt u de specificaties van de mediaplayers/pc's die dienen te worden hergebruikt aanleveren?	Hardware valt buiten deze aanbesteding
510	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-20	Vanaf hoeveel werkplekken/balies moet het mogelijk zijn om financiële transacties af te handelen?	Alle balies
511	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-20	Op hoeveel van deze werkplekken wordt gebruik gemaakt van betaalautomaten? Moeten deze betaalautomaten in de nieuwe situatie hergebruikt worden of dienen inschrijvers nieuwe automaten aan te bieden binnen de scope van deze aanbesteding?	Nieuwe hardware valt buiten deze aanbesteding
512	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-20	Is de gemeente Amsterdam voornemens om onbemande kassasystemen (bv. van leverancier Cikam of Gunnebo) in te zetten voor het afhandelen van contante betalingen? Zo ja, om hoeveel automaten gaat het en van welk type/merk zijn deze automaten?	Ja
513	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR-20	Wat moet er geïntegreerd worden vanuit/naar het Kassasysteem?	In ieder geval de producten die in iBurgerzaken gemaakt worden. Denk daarbij aan paspoorten en rijbewijzen.
514	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 4. Functioneel Loket FR -18, FR-19, FR-20	Kan de gemeente Amsterdam een nadere toelichting en/of specificaties aanleveren van de gewenste koppeling voor de applicaties op "Plateau 3" en dan met name de applicaties gevraagd in de eisen FR-18, FR-19 en FR-20?	Vanuit het kassasysteem worden export-bestanden gemaakt t.b.v. het financiële systeem. Het afsprakensysteem heeft een koppeling met de afsprakenformulieren op de website (en in de toekomst ook met de AmsterdamApp). Daarnaast heeft het afsprakensysteem koppelingen met het workforcesysteem.

515	Programma van eisen (bijlage 1.a.): 8. Leverancier en Dienst AL-08	De vereiste betrouwbaarheidseisen zijn als volgt: • Proces classificatie: Kritisch strategisch • Systeem classificatie: Vitaal • Dreigings profiel: Normaal • BIV classificatie: Hoog - Midden - Midden • Basis Beveiligings Niveau (BBN): 2+ Wat zijn de definities van de vereiste betrouwbaarheidseisen?	De BIO-maatregelen die bij de dienstenleverancier liggen op BBN2+ niveau zijn beschreven in https://bio-overheid.nl/media/1572/bio-versie-104zv_def.pdf Voor de hoge beschikbaarheid zullen afspraken in de SLA opgenomen worden. Definities van betrouwbaarheidseisen (onderdeel van een BIO quickscan) zijn toegelicht in https://cip-overheid.nl/media/1152/20180220-quickscan-bir2017.pdf
516	Maintanance Windows (Bijlage 6 DAP)	Wat is de frequentie en de duur van de benoemde maintainance windows voor de beoogde Omnichannel CRM oplossing?	De frequentie dient u gedurende looptijd van het contract met onze opdrachtgever af te stemmen. U dient bij de duur rekening te houden met onze eisen met betrekking tot de beschikbaarheid.
517	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; Toepassen SLA/DAP	Hoeveel cases (gemiddeld per maand) worden er bij de huidige leveranciers van de baliesoftware gemeld. Onderschied in prioriteit en incident/change?	Om uw vraag goed te beantwoorden, kunt u aangeven welke software u bedoelt. Het is voor ons niet duidelijk wat u met het baliesoftware bedoelt
518	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; Toepassen SLA/DAP	Beschikt Gemeente Amsterdam over een eigen interne servicedesk dat als filter funceioneert om gebruikersvragen te beantwoorden en een eerste kwaliteitscheck doet op incidenten en changes die naar de leverancier worden gestuurd?	De gemeente beschikt nu inderdaad nu over een systeem die de vragen naar de leverancieer filtert. Het systeem is niet bij elk functionaliteit op dezelfde manier ingericht. Soms is immers snelle actie nodig.
519	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; Toepassen SLA/DAP; hoofdstuk 4.4.2	Bij 4.4.2. wordt beschreven dat bij het aanmelden van vragen, klachten of incidentmeldingen de Service Desk van Opdrachtgever de prioriteit bepaald. Inschrijver vindt het wenselijk dat de Service Desk van Opdrachtgever in overleg met de Service Desk van Leverancier de prioriteit bepaald. Kunt u hiermee instemmen?	Ja, daar kunnen wij mee instemmen.
520	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; hoofdstuk 6.2; Beschikbaarheid	Wij maken geen onderscheid tussen "binnen werktijd" en "buiten werktijd" als het gaat om beschikbaarheid met onze oplossing. In hoeverre is een beschikbaar van 99,5% (altijd) acceptabel voor de gemeente Amsterdam?	Is bespreekbaar. Wij wensen een beschikbaarheid van 99,6 %.
521	Programma van eisen (bijlage 1.a.) 7a, IB-08	Kunt u een nadere duiding geven van de geschikte beheersmaatregelen en welke controles u hierop verwacht?	Zie U/WA.03 Webapplicatie-invoer: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties/CT-Beveiligingsrichtlijnen-voor-Webapplicaties-Verdieping-Leesversie.pdf
522	Programma van eisen (bijlage 1.a.) 7a, IB-14)	Kunt u verduidelijken wat u met 'direct' verwacht. Gangbaar onder GDPR is 72 uur.	Conform BIO 16.1.2.4 dient een informatiebeveiligingsincident binnen 24 uur na bekendmaking intern gemeld te worden. Wanneer Amsterdam risico loopt dient de leverancier dit vervolgens direct (binnen 2 uur) aan Amsterdam te melden.
523	Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst artikel 4.2	Vanwege de geheimhoudingsverplichtingen die gelden tussen Leverancier en haar relaties, kan Leverancier niet akkoord gaan met een controlerecht zoals opgenomen in artikel 4.2 verwerkersovereenkomst die strekt over wezenlijke verplichtingen uit hoofde van zowel de Overeenkomst, de GIBIT 2020 alsmede alle samenhangende overeenkomsten. Ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens laat Leverancier jaarlijks een audit uitvoeren door een bevoegd en onafhankelijke auditor. Wij stellen daarom voor artikel 4.2 verwerkersovereenkomst te vervangen door de volgende tekst. Kunt u hier (als verwerkingsverantwoordelijke) mee instemmen? "Leverancier voorziet Opdrachtgever op diens verzoek van de noodzakelijke informatie waardoor Opdrachtgever een oordeel kan vormen over de naleving door Leverancier van het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst. De in dit lid bedoelde informatie omvat tenminste een samenvatting van het rapport dat wordt opgesteld naar aanleiding van de op instructie van Leverancier minimaal eenmaal per jaar uitgevoerde audit van de getroffen beveiligingsmaatregelen door een onafhankelijke deskundige. Indien uit het auditrapport van de onafhankelijke deskundige blijkt dat de door Leverancier getroffen maatregelen en voorzieningen niet in voldoende mate voldoen aan deze Verwerkersovereenkomst of de AVG, dan zal Leverancier onverwijld de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar haar oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan de Diensten, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de markt waarin zij opereert. Leverancier behoudt zich het recht voor om de redelijke kosten, die zij maakt in verband met het in dit artikel bepaalde, in rekening te brengen bij Opdrachtgever, tenzij uit het auditrapport blijkt dat Leverancier in strijd heeft gehandeld met de Verwerkersovereenkomst of de AVG."	Deze mogelijkheid staat er al in, namelijk ", tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. " De betreffende rapportage moet wel aan deze randvoorwaarden voldoen.
524	Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst artikel 5.1	Gezien de complexiteit en omvang van processen in geval van een (vermoedelijk) Inbreuk, stellen wij voor de termijn van 24 uur in artikel 5.1 te wijzigen in 48 uur. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Kunnen we mee akkoord gaan.
525	Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst artikel 5.3	Wordt met deze bepaling bedoeld dat inschrijver enkel inzage in het gedeelte hoeft te geven dat gaat over de verwerkingen die worden verricht ten behoeve van de aanvrager?	De inzage heeft alleen betrekking op het gedeelte dat relevant is voor de dienst die aan de gemeente Amsterdam wordt geleverd.
526	Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst artikel 5.2	Wordt in artikel 5.2 Verwerkingsovereenkomst onder "alle maatregelen" verstaan "alle maatregelen die redelijkerwijze getroffen moeten worden om (mogelijke) schade te beperken"? Bent u bereid het in die zin aan te passen.	De tekst van de verwerkersovereenkomst is een model van de VNG dat gehanteerd wordt door alle gemeenten in Nederland en dat is afgestemd met de grote leveranciers. Tekst wordt daarom niet aangepast. Daarnaast kunnen van een leverancier nooit onredelijke maatregelen worden gevraagd.
527	Bijlage 3. Verwerkersovereenkomst artikel Addendum 8.1	Wij kunnen niet akkoord gaan met een boetebepaling. De boete is onmiddellijk verschuldigd zonder dat er door een rechter is vastgesteld dat er niet (tijdig) is nagekomen en komt bovenop overige schadevergoeding..] Het overeenkomen van een boete is ook niet noodzakelijk omdat in de voorwaarden bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade in geval van schendingen van verplichtingen uit de overeenkomst. Kunt u dit artikel laten vervallen?	Dit is bespreekbaar, anderzijds als Vragensteller zich aan de afspraken houdt zijn deze boetebepalingen niet aan de orde.
528	6.1Addendum Verwerks ovk	Leverancier is niet in de positie om een onge auditbepaling te accepteren en stelt daarom voor om daar de volgende voorwaarden aan te verbinden, zoals voorgesteld ten aanzien van de auditbepaling ex artikel 18 van de Overeenkomst.	Onduidelijk wat de "volgende voorwaarden: zijn, maar er moet aan de eis van ISO27001 + VVT, TPM (ISAE3402 of vergelijkbaar) Type 2 en jaarlijks inzage in pentestrapport worden voldaan.

529	Toepassen SLA/DAP (Bijlage 6)	Binnen de SLA wordt een aantal keer gerefereerd naar hoe Leverancier dient om te gaan met updates/ upgrades / performance e.d. De eisen gesteld in de SLA, hebben conform de marktstandaarden betrekking op (managed) hosting/onpremise/ private cloud. Opdrachtgever wenst echter een generieke SaaS oplossing, waarbij andere uitgangspunten/marktstandaarden gelden. Kan Opdrachtgever de SLA van de leverancier van de standaard SaaS oplossing integraal accepteren? Zo niet, kan Opdrachtgever een toelichting geven hoe zij wenst dat inschrijver hiermee om dient te gaan?	U dient uw SLA bij deze aanbesteding toe te voegen. Wij zullen uw SLA accepteren, mits deze niet in tegenspraak is met de gestelde eisen en voorwaarden van de aanbestedingsleidraad en haar bijlagen.
530	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; Toepassen SLA/DAP 9	Leverancier zal de diensten uitvoeren met inachtneming van zorgvuldigheid van een redelijk bekwaam professioneel dienstverlener maar kan geen garanties geven voor onderstaande Functionaliteiten. Een SLA, vanuit Leverancier, is gestoeld op inspanningsverplichtingen. Gaat u akkoord?	We wensen garanties te hebben met betrekking tot de beschikbaarheid van de informatievoorziening.
531	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; 4.7 DFA	Wij kunnen niet akkoord gaan met een boetebepaling. De boete is onmiddellijk verschuldigd zonder dat er door een rechter is vastgesteld dat er niet (tijdig) is nagekomen en komt bovenop overige schadevergoeding. Het overeenkomen van een boete is ook niet noodzakelijk omdat in de voorwaarden bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade in geval van schendingen van verplichtingen uit de overeenkomst. Kunt u dit artikel laten vervallen?	In artikel 24.6 van de Overeenkomst is nu opgenomen dat : "Voor alle boetes die op grond van deze Overeenkomst kunnen worden opgelegd geldt dat een betaalde boete in mindering wordt gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding voor hetzelfde feit."
532	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; 4.6 DFA	Benchmarking van de tarieven(structuur), waarover wordt onderhandeld en die derhalve niet zonder onze toestemming mogen worden gewijzigd op grond van (subjectieve) opvattingen van derden, is niet aanvaardbaar. Leverancier acht het niet redelijk mee te moeten werken aan het verlagen van haar tarieven. Dit is voor Leverancier immers een onvoorziene omstandigheid en, aangezien Leverancier ook te maken heeft met onderaannemers, onredelijk en niet haalbaar. Leverancier verzoekt dan ook artikel 4.6 DFA te verwijderen. Mocht Opdrachtgever hier niet mee akkoord gaan, wenst Leverancier de overeenkomst te kunnen ontbinden zonder schadeplichtig te zijn maar met recht op betaling tot op de dag van ontbinding gemaakte kosten c.q. gewerkte uren, verschuldigde vergoeding. Is dit akkoord?	Nee, hier gaat de gemeente niet mee akkoord. Een benchmarkonderzoek is een gebruikelijk instrument voor opdrachtgevers, de Gemeente is niet bereid artikel 4.6 van de DFA te verwijderen of u het recht toe te kennen de Overeenkomst te ontbinden.
533	Algemeen (Meldingen openbare ruimte)	Moet er niets opgeslagen worden in de omnichannel oplossing mbt openbare ruimte meldingen (SIA).	De status van een melding moet worden opgeslagen in het verzoekregister, zodat deze beschikbaar is voor MijnAmsterdam en in het integraal klantcontactbeeld.
534	Algemeen (authorisatie, authenticatie - intern)	Worden autorisaties meegenomen naar backend systemen (OAUTH) of moeten we (ook) rekening houden met zogenaamde systeem accounts of andere autorisatie methoden?	Dit is mogelijk. Het is mogelijk om groepen te koppelen aan het OAUTH/OpenID autorisatietoken. Dit geldt voor zowel personen als voor services.
535	Algemeen (authorisatie, authenticatie - extern)	Er wordt gebruik gemaakt van Toegangsmakelaar Amsterdam. Ondersteunt dit SIAM behalve SAML ook andere protocollen zoals OIDC en kan dit gebruikt worden? Voorziet TMA in eIDAS/DigID koppeling?	TMA (voor burgers en bedrijven) ondersteund DigID (SAML) en eHerkenning (SAML) IAM (voor medewerkers van de gemeente) ondersteund SAML2 en/of AUTH2/OpenID/OIDC
536	Algemeen (DevOps)	Zijn er deployment tools en OTAP omgevingen aanwezig (CI/CD) waar rekening mee gehouden moet/kan worden? Zijn er realistische testomgevingen beschikbaar voor de te integreren systemen?	De gemeente werkt voornamelijk met TAP straten en tot voor kort zeer beperkt van O omgevingen. Ontwikkelen doet een ontwikkelpartij op een eigen omgeving. Tenzij er ontwikkeld wordt op de Microsoft Azure tenant/subscriptions van de gemeente Amsterdam. <i>Als software op servers in het gemeentelijke netwerk zijn geïnstalleerd, dan zijn er meestal TAP straten aanwezig</i>
537	Algemeen (e-mail)	Kunnen we een email-relay gebruiken op mailserver van de gemeente en welke mailserver is er beschikbaar?	Nee, die faciliteit is niet beschikbaar. De aanbieder moet zelf voor een mail(relay) functionaliteit zorgen door het zelf in te richten of gebruik te maken van een derde partij. Die moet voldoen aan de AVG (hosting in Nederland).
538	Algemeen (bestaande applicaties)	Kunt u per bestaande applicatie aangeven (indien vervanging in scope is) wat de voor- en nadelen van deze applicatie zijn en eventueel andere redenen om dit mogelijk te laten vervangen?	We gaan in deze aanbesteding niet in op het (dis)functioneren van de afzonderlijke onderdelen van de huidige landschap. De aanleiding van de aanbesteding is immers de wens om een Omnichannel platform in te richten.
539	Aantallen (telefonie)	Is het mogelijk meer inzicht te delen over getallen zoals: gemiddelde wachttijd. Gespreksduur, percentage correcte routing & vraagtype?	zie 1.5.8 Kengetallen van de Aanbestedingsleidraad Omnichannel informatievoorziening v1.0.pdf
540	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; hoofdstuk 6; Service Levels en KPI's	Wat zijn de verwachte en/of gewenste minimale norm van de geformuleerde KPI's en Service in hoofdstuk 6 voor de beoogde Omnichannel CRM oplossing.	U stelt een vraag over SLA/DAP/DFA. Gezien uw vraag gaan wij ervanuit dat de vraag over de SLA gaat. De minimale norm voor beschikbaarheid is 99,6 %. U dient tevens rekening te houden met de overige eisen in de leidraad en bijbehorende bijlagen.
541	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; hoofdstuk 6.2; Beschikbaarheid	Wij maken geen onderscheid tussen "binnen werktijd" en "buiten werktijd" als het gaat om beschikbaarheid met onze oplossing. In hoeverre is een beschikbaar van 99,5% (altijd) acceptabel voor de gemeente Amsterdam?	Is bespreekbaar. Wij wensen een beschikbaarheid van 99,6 %.
542	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; DAP; Change management	Hoe wenst de Gemeente Amsterdam om te gaan met de continue ontwikkeling van de software in relatie met haar change management beleid?	De gemeente Amsterdam wenst tijdig en gedetailleerd op de hoogte gehouden te worden van de roadmap van de leverancier zodat Amsterdam op tijd inhoudelijk kan beoordelen of en hoe de ontwikkelingen van de software Amsterdam beïnvloeden en op tijd geabsorbeerd kunnen worden.
543	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; DAP, Maintenance Windows	Wat is de frequentie en de duur van de benoemde maintenance windows voor de beoogde Omnichannel CRM oplossing?	De frequentie dient u gedurende looptijd van het contract met onze opdrachtgever af te stemmen. U dient bij de duur rekening te houden met onze eisen met betrekking tot de beschikbaarheid.
544	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; Toepassen SLA/DAP	Hoeveel cases (gemiddeld per maand) worden er bij de huidige leveranciers van de baliesoftware gemeld. Onderschied in prioriteit en incident/change?	Om uw vraag goed te beantwoorden, kunt u aangeven welke software u bedoelt. Het is voor ons niet duidelijk wat u met het baliesoftware bedoelt
545	Bijlage 6. SLA/DAP/DFA van de gemeente; Toepassen SLA/DAP	Beschikt Gemeente Amsterdam over een eigen interne servicedesk dat als filter functioneert om gebruikersvragen te beantwoorden en een eerste kwaliteitscheck doet op incidenten en changes die naar de leverancier worden gestuurd?	De gemeente beschikt nu inderdaad nu over een systeem die de vragen naar de leverancier filtert. Het systeem is niet bij elk functionaliteit op dezelfde manier ingericht. Soms is immers snelle actie nodig.
Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020			
546	algemene vraag Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020	GIBIT is een vangnetregeling en partijen kunnen daarvan afwijken. Alles wat partijen zelf niet regelen in de overeenkomst wordt dus geregeld in de GIBIT. Dit betekent wel dat als een artikel uit de GIBIT niet van toepassing is, dit artikel expliciet buiten toepassing verklaard moet worden. Is Opdrachtgever bereid de niet toepasselijke delen buiten toepassing te verklaren in de uiteindelijk te sluiten Overeenkomst?	Als de gemeente ook meent dat er een artikel uit de Algemene Inkoopvoorwaarden moet worden uitgesloten, biedt artikel 3.5 uit de Overeenkomst daar ruimte voor.

547	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 3.2 GIBIT	Bij de uitvoering van de werkzaamheden is Leverancier afhankelijk van de (tijdige) aanlevering van de juiste benodigde informatie. Indien Opdrachtgever dat achterwege laat, kan dat Leverancier niet worden aangerekend. Kunt u ermee instemmen om artikel 3.2 te beginnen met de volgende zinsnede: "Opdrachtgever zal Leverancier bij de aanvraag - voor zover mogelijk - voorzien van voldoende relevante informatie om de gevraagde ICT Prestatie te leveren." Zo nee, waarom niet?	Dat is niet akkoord. De gemeente heeft naar beste kunnen informatie verschaft in deze aanbesteding. Leverancier dient zich goed op de hoogte stellen van de relevante informatie die tijdens de aanbestedingsprocedure is verstrekt en daar vervolgens ook wat mee te doen, door deze informatie te vertalen in het aanbod en de risicoanalyse. Van Leverancier wordt in feite verwacht dat hij voldoet aan het "ken uw klant" en "ken uw product" principe. Doordat Leverancier de Gemeente moet waarschuwen voor eventueel gesignaleerde risico's, wordt bovendien bewerkstelligd dat de Gemeente vooraf weet met welke risico's rekening moet worden gehouden.
548	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 3.4 GIBIT	Voor het kunnen maken van een risicoanalyse is Leverancier afhankelijk van de door Opdrachtgever verstrekte informatie en hoe het een en ander op het gebied van IT en samenhangende processen is ingericht en welke software reeds wordt gebruikt. Bovendien wordt in dit artikel de vorm en inhoud van de risicoanalyse en beheersmaatregelen onbepaald. Kunt u instemmen met het verwijderen van artikel 3.5.4? Zo nee, kunt u beschrijven wat precies moet worden geanalyseerd/beheerst, zodat het aanbod meer op maat gemaakt kunnen worden?	De Gemeente handhaaft artikel 3.4. en wijst op artikel 3.5 uit de Algemene Inkoopvoorwaarden. Met de regeling omtrent de risicoanalyse wordt, naar inzicht van de gemeente, een genuanceerde balans gezocht in de belangen van Partijen. De regeling voorkomt dat Partijen hun heil moeten zoeken in niet heel scherp afgebakende begrippen als "zorgplichten" en geeft juist een heldere regeling met een in beginsel voorzienbaar risico.
549	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 4.2 i)GIBIT	De in sub i) van dit artikel van de GIBIT geregelde fatale termijn past niet bij de gevraagde diensten, aangezien er technische motivaties kunnen zijn die een belemmering vormen voor het afronden van implementatie binnen een gestelde termijn. Het is wat Leverancier betreft ook niet passend bij de in de leidraad benoemde samenwerking en partnership in deze. Het is bovendien onwenselijk dat in een relatie waarbij Leverancier deels afhankelijk is van de medewerking en informatievoorziening door de Opdrachtgever het risico van termijnoverschrijding eenzijdig bij de Leverancier wordt gelegd. Wij stellen daarom voor om artikel en 4.1. en 5.5. te laten vervallen. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Nee de gemeente stemt hier niet mee in. Partijen stellen op grond van artikel 5 van de Overeenkomst in samenspraak het plan van aanpak voor de implementatie vast. Fatale termijnen worden op grond van artikel 5.5 van de Overeenkomst ook in samenspraak vastgesteld.
550	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 4.3 GIBIT	Omdat Opdrachtnemer afhankelijk is van het oordeel van de aanbestedende dienst over het voorstel voor het in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse, stellen wij voor artikel 4.3 als volgt te laten luiden: "Indien het voorstel van Leverancier over de wijze waarop met gesignaleerde risico's wordt omgegaan voor Opdrachtgever niet aanvaardbaar is naar objectieve maatstaven binnen de ICT-sector, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met inachtneming van een redelijke termijn te ontbinden.	Artikel 4.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is in het geval van een aanbesteding niet van toepassing. Uw bezwaren zijn hier niet van toepassing. Het artikel blijft gehandhaafd.
551	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 5.5 GIBIT	Er zijn situaties denkbaar waarin het onredelijk is om de kosten voor aanpassingen aan het Applicatielandschap voor rekening van Leverancier te laten komen. Wij stellen derhalve voor artikel 5.5 te splitsen en als volgt te laten luiden: "In de gevallen waarin van een professioneel handelend ICT leverancier mag worden verwacht dat aanpassingen aan het Applicatielandschap voorzien hadden moeten worden, dan komt dit voor rekening van de Leverancier. In de gevallen waarin aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier in redelijkheid niet had kunnen voorzien (biv. door verkeerde, niet-tijdige en/of onvolledige informatievoorziening vanuit Opdrachtgever), dan komen deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	De gemeente gaat akkoord met deze uitleg van artikel 5.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden en heeft deze uitleg opgenomen in artikel 3.5 van de Overeenkomst.
552	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 1.26 en 6.1i) GIBIT	Kunt u aangeven welke versie van de in artikel 6.1i) genoemde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen wordt bedoeld? Opdrachtnemer dient te garanderen dat de ICT Prestatie voldoet aan de overige en ook andere normen en standaarden. Dit is een open norm. Kan Opdrachtgever aangeven wat wordt bedoeld en tevens duiden op welke (bij voorkeur objectieve wijze) dit wordt getoetst?	U kunt uitgaan van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen die als document bij de aanbestedingsstukken waren gevoegd. Voorts kunt u uitgaan van de normen zoals die van toepassing zijn verklaard in de Overeenkomst, zoals de BIO welke als bijlage aan de Overeenkomst wordt gevoegd.
553	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 6.2 GIBIT	Testen op een omgeving van Leverancier kan mogelijk een misleidende uitkomst hebben, daar het ICT landschap van Opdrachtgever wezenlijk anders kan zijn, en een test aldaar een volledig andere uitkomst kan hebben. Kunt u bevestigen dat dit gelijk is aan de zienswijze van Opdrachtgever?	Nee dat bevestigt de gemeente niet. Artikel 6.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden vraagt om een testrapport dat de ICT Prestatie voldoet aan de genoemde normen op basis van de tests in de omgeving van Leverancier. Gemeente ziet in deze bepaling geen grond voor een misleidende uitkomst van deze test.
554	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 6.2 GIBIT	Het testrapport bevat vertrouwelijke informatie over het ICT landschap van Leverancier. Leverancier kan een dergelijk rapport derhalve niet overleggen aan Opdrachtgever. Kunt u ermee instemmen op de laatste zin van artikel 6.2 te laten vervallen?	De Gemeente stemt hier niet mee in. Inschrijver interpreteert de tekst van dit artikel op zichzelf staand zonder het geheel van de Algemene Inkoopvoorwaarden hierbij te betrekken, zie bijvoorbeeld artikel 15 'Geheimhouding' van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Artikel 6.2 blijft gehandhaafd.
555	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 7.5 GIBIT	Bent u het ermee eens dat het in artikel 7.5 GIBIT moet gaan om materiële Gebreken, gelet op de aard van de dienstverlening?	De gemeente is het hier niet mee eens omdat de vraagstelling haar onduidelijk is (onze onderstreping), 'artikel 7.5 moet gaan om materiële Gebreken. Artikel 7.5 omvat Gebreken zoals gedefinieerd in artikel 1.10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Dat komt de gemeente niet onlogisch voor. Artikel 7.5 blijft daarom gehandhaafd.
556	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 7.10 GIBIT	Binnen de ICT sector is het gebruikelijk dat acceptatie plaatsvindt bij oplevering van de ICT Prestatie, en niet pas op het moment dat de Opdrachtgever de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen. Kunt u er derhalve mee instemmen artikel 7.10 als volgt te laten luiden: "Acceptatie wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien Opdrachtnemer de ICT Prestatie heeft opgeleverd, te weten nadat de Acceptatieprocedure is afgerond, tenzij de vroegtijdige oplevering van de ICT Prestatie door Opdrachtnemer verband houdt met vertragingen of tekortschieten aan de zijde van Leverancier." Zo nee, waarom niet?	De Gemeente is hiertoe niet bereid. Inschrijver interpreteert de tekst van artikel 7.10 zonder het geheel van artikel 7 te benoemen, hierin is sprake van momenten en voorwaarden voor Acceptatie van de ICT Prestatie. Gemeente wijst ook op artikel 6.2 van de Overeenkomst waarin is bepaald van dat artikel 7 van de Algemene Inkoopvoorwaarden kan worden afgeweken in het Implementatieplan.
557	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 8 GIBIT	Kunt u bevestigen dat artikel 8 GIBIT slechts van toepassing is in geval de ICT Prestatie on-premise software betreft, die bij Opdrachtgever geïmplementeerd moet worden? Zo nee, kunt u dan uitleggen hoe artikel 8 GIBIT van toepassing is op de gevraagde ICT Prestatie?	GIBIT Artikel 8 gaat over de gehele ICT Prestatie en is niet beperkt tot on-premise software. Artikel 8 heeft 16 subartikelen. Om deze vraag goed te beantwoorden, gelieve tijdens de volgende vragenronde de vraag nader te specificeren.
558	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 8.10 GIBIT	Het is onredelijk om voor Preventief en/of Innovatief Onderhoud dergelijke garanties van Leverancier te vragen. Preventief Onderhoud kan bijvoorbeeld met zich brengen dat de ICT Prestatie tijdelijk onbeschikbaar is. Kunt u er derhalve mee instemmen om "garandeert Leverancier" te wijzigen in "spant Leverancier zich in om"? Zo nee, waarom niet?	Nee, daar stemt de gemeente niet mee in. De Gemeente acht het gestelde, gezien het grote belang van de gemeente bij de continuïteit van de dienst, helemaal niet onredelijk. De gemeente vindt een inspanningsverplichting op dit punt niet voldoende.

559	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 9.2 GIBIT	[NOG NADER IN TE VULLEN/TE BEPALEN Bent u bereid in afwijking van artikel 9.2 GIBIT af te spreken dat facturering plaats vindt zoals voorgesteld [...] en dit zal worden vast gelegd in de Overeenkomst.	Artikel 8 heeft 16 subartikelen. Om deze vraag goed te beantwoorden, gelieve tijdens de volgende vragenronde de vraag nader te specificeren .
560	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 10.2 GIBIT	Het komt ons onredelijk voor dat de bewijslast in de laatste zin van artikel 10.2 GIBIT op Leverancier rust, terwijl in de eerste zin van artikel 10.2 Opdrachtgever bij de constatering van het niet voldoen van de ICT Prestatie aan voornoemde garanties Leverancier op de hoogte zal stellen. Kunt u ermee instemmen artikel 10.2 GIBIT als volgt te laten luiden: "Indien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst op enig tijdstip constateert dat de ICT Prestatie of delen daarvan niet voldoen aan voornoemde garanties, zal Opdrachtgever Leverancier hiervan schriftelijk of per e-mail en in spoedgevallen ook telefonisch op de hoogte stellen, waarbij Opdrachtgever aantoonbaar dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Leverancier." Zo nee, waarom niet?	Nee de gemeente stemt hier niet mee in. Artikel 10.2 regelt de bewijslastverdeling en die komt de gemeente niet onredelijk voor. Artikel 10.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden blijft gehandhaafd.
561	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 13.4 GIBIT	Zie ook de vraag gesteld bij artikel 13.1 Overeenkomst. Gaat Opdrachtgever akkoord met de aldaar voorgestelde aansprakelijkheidsregeling ter vervanging van artikel 13.4 GIBIT?	De gemeente heeft de aansprakelijkheid in artikel 13.1 van de Overeenkomst als volgt aangepast: "Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Partijen geldt het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, met inachtneming van artikel 20.9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. In afwijking van artikel 13.3 en 13.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt ten aanzien van de hoogte van de aansprakelijkheid van Partijen dat deze uit welke hoofde dan ook (inclusief vrijwaringen en garanties)
562	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 14.2 GIBIT	Het is ons niet duidelijk wat hier precies wordt bedoeld of wordt beoogd. In het geval dat de Opdrachtgever de boete krijgt opgelegd voor haar eigen handelen, dan is de gevraagde schadevergoeding voor ons niet acceptabel. Kunt u ermee instemmen deze bepaling buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom niet en kunt u een voorbeeld geven van een dergelijke boete?	De gemeente gaat er vanuit dat uw vraag gaat over artikel 13.5 iv) (1) van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Dit artikel heeft betrekking op boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd, om te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen die in de risicosfeer van Leverancier liggen. De Gemeente handhaaft het artikel. Voor voorbeelden zie https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/publicaties/boetes-en-sancties
563	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 14.2 GIBIT	Wij overleggen graag een bewijs van verzekering, waarbij wij ervan uitgaan dat de verzekeringsvoorwaarden uit artikel 5.2.2.2 Aanbestedingsleidraad aangehouden dienen te worden voor de Leverancier in afwijking van artikel 14.2 GIBIT. Kunt u dit bevestigen.	Dat bevestigt de gemeente.
564	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 15.2 GIBIT	In dit lid staat dat de geheimhoudingsplicht tot minimaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst van toepassing is. Wordt hier geen maximaal twee jaar bedoeld? Leverancier stelt voor het artikel op deze manier aan te passen, zodat de termijn voor beide partijen duidelijk is. Gaat u daarmee akkoord?	De gemeente gaat hier niet mee akkoord. In artikel 15.2 staat dat de verplichting tot geheimhouding tot minimaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst voortduurt. Dat betekent dat de verplichting daarna ophoudt. Artikel 15.2 blijft gehandhaafd.
565	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 15.5 GIBIT	Leverancier accepteert geen boetebedingen, aangezien deze boete direct opeisbaar zal zijn zonder dat op objectieve wijze in rechte is komen vast te staan dat Leverancier de geheimhoudingsverplichtingen daadwerkelijk geschonden heeft. Daarnaast dient de afweging van een medewerker om wel of geen informatie te openbaren uitsluitend gebaseerd te zijn op wet- en regelgeving en/of een professionele afweging en mag deze niet beïnvloed worden door een mogelijke dreiging van het verbeuren van een boete. Het overeenkomen van boetes is bovendien niet noodzakelijk, omdat in de wet een vangnet is opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid van de dienstverlener en de daaruit voortvloeiende plicht tot vergoeding van schade, in geval van schending van de verplichtingen uit de Overeenkomst. Leverancier stelt daarom voor dit artikel buiten toepassing te verklaren. Gaat u daarmee akkoord?	Nee, daar gaat de gemeente niet mee akkoord. De boete is een prikkel tot het geheim houden van vertrouwelijke informatie. Zonder boetebeding zou de noodzaak tot geheimhouding mogelijk minder sterk gevoeld kunnen worden, immers bij niet te begroten schade als gevolg van een schending van de geheimhouding volgt toch geen schadeclaim. Gemeente wijst er op dat de boete voor beide Partijen geldt en dat een betaalde boete op grond van artikel 24.6 van de Overeenkomst in mindering wordt gebracht op een eventueel te betalen schadevergoeding.
566	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 15.4 GIBIT	De eis dat partijen alle gegevens die zij van elkaar hebben ontvangen op eerste verzoek dienen te retourneren verhindert dat Leverancier aan de wettelijke bewaarplicht kan voldoen. Wij verzoeken u daarom de tekst als volgt aan te passen: "[...] eerste verzoek terug, tenzij een partij op grond van enige wettelijke verplichting gehouden is een kopie van dergelijke gegevens te bewaren." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Enige wettelijke verplichting voor Leverancier doet niets af aan dit artikel, het is de verantwoordelijkheid van Leverancier zich aan de wettelijke verplichtingen te houden. De Gemeente stemt niet in met het tekstvoorstel.
567	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 16.2 GIBIT	Het is onredelijk hiermee akkoord te gaan, wanneer de verlate aanlevering door Opdrachtgever geschiedt danwel wanneer Opdrachtgever ongeschikte goederen levert voor het verrichten van de ICT Prestatie. Kunt u er derhalve mee instemmen om het volgende toe te voegen aan artikel 16.2 GIBIT?: "(...) verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de ICT Prestatie benodigde goederen veroorzaakt door een derde niet-zijnde de Opdrachtgever(...)" Zo nee, waarom niet?	Inschrijver stelt dat het voor haar onredelijk is met artikel 16.2 akkoord te gaan vanwege de situatie dat zij afhankelijk is van de Gemeente voor de levering van goederen. De Gemeente acht deze situatie gezien de aard van de Opdracht en daarmee de vraagstelling hypothetisch. Daarbij ziet het tekstvoorstel van Inschrijver niet op deze situatie. De gemeente handhaaft artikel 16.2.
568	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 17.3 GIBIT	Leverancier aanvaardt geen zorgplicht, verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid jegens derden op basis van de ICT Prestaties. Kunt u ermee instemmen het volgende toe te voegen na de vierde volzin van artikel 17.3?: "(...) Leverancier aanvaardt evenwel geen zorgplicht, verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid jegens derden in verband met de ICT Prestatie." Zo nee, waarom niet?	De gemeente gaat hier niet mee akkoord. De gemeente vindt dat de toevoeging onduidelijk is en niet aansluit bij het bepaalde in artikel 17.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden.
569	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 17.3 GIBIT	Volgens artikel 17.3 is het Gebruiksrecht eeuwigdurend en onherroepelijk. Voor opdrachtnemer als ICT-dienstverlener dient het mogelijk te zijn het Gebruiksrecht te beëindigen danwel te herroepen bijvoorbeeld in geval van een tekortkoming aan de zijde van Opdrachtgever. Kunt u ermee instemmen om na "onherroepelijk" toe te voegen: "in beginsel onherroepelijk, tenzij sprake is van wijziging van omstandigheden"? Zo nee, waarom niet?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. Als een gebruiksrecht eeuwigdurend en onherroepelijk is, dan is dat ook zo de bedoeling in alle situaties.

570	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 17.5- 17.8 GIBIT	De garantie en vrijwaring in artikel 17.5 GIBIT zijn ook relevant voor Leverancier, Wij verzoeken u dit artikel wederkerig te maken voor het geval van (beweerdelijke) schending van intellectuele eigendomsrechten van derden die verband houdt met gegevens ingediend door of voor Opdrachtgever. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet? Zie hiertoe ook een tekst opzet: "Opdrachtgever garandeert dat er geen rechten van derden zijn die in de weg staan aan het ter beschikking stellen van gegevens, apparatuur, programmatuur, materiaal, databases of overig materiaal, inclusief conceptversies, aan Leverancier ten behoeve van gebruik, bewerking, installatie of integratie. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle vorderingen wegens vermeende inbreuk op de rechten van derden als gevolg van bedoelde levering, gebruik, bewerking, installatie of verwerking." Wilt u tevens een opzegmogelijkheid toevoegen aan artikel 17.8, voor Leverancier indien het naar oordeel van Leverancier niet mogelijk is om ervoor te zorgen dat Opdrachtgever ongestoord gebruik kan blijven maken van de geleverde diensten dan wel (onredelijk bezwarend is (financieel of anderszins). Zo nee, waarom niet? Kunt u voorwaarden toevoegen dat de vrijwaringsverplichting van toepassing is op voorwaarde dat de gevrijwaarde partij (a) de vrijwarende partij onverwijld schriftelijk in kennis stelt van de vordering; (b) de vrijwarende partij de uitsluitende zeggenschap geeft over de verdediging en schikking van de vordering tegen de gevrijwaarde partij (met dien verstande dat geen vordering geschikt mag worden, tenzij de gevrijwaarde partij onvoorwaardelijk van alle aansprakelijkheid wordt ontslagen), (c) de gevrijwaarde partij alle redelijke bijstand verleent, op kosten van de gevrijwaarde partij zelf. Zo nee, waarom niet?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid. De bepalingen uit artikel 17 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bieden naar inzicht van de gemeente een evenwichtige verdeling van IE rechten die passend, gebruikelijk en proportioneel zijn bij de opdracht die voorwerp is van deze aanbesteding.
571	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 17.9 GIBIT	De in het voorgaande artikellid genoemde vrijwaring door Leverancier geldt evenmin voor een verweten inbreuk die voortvloeit uit: (a) gebruik van de geleverde diensten op een andere wijze dan is overeengekomen, dan wel op grond van de gebruiksvoorwaarden toegestaan, (b) gebruik van de geleverde diensten in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm of in samenhang met niet door Leverancier geleverde producten of diensten, (c) gebruik van diensten, producten, gegevens of overige informatie van derden. Kunt u dit toevoegen aub.	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid.
572	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Voorstel nieuw artikel 17 GIBIT	Indien Opdrachtgever, of haar relevante gebruikers, in strijd zou(den) handelen met de toepasselijke (licentie)voorwaarden van de externe software leverancier, kan dit tot gevolg hebben dat Leverancier in strijd handelt met diens betreffende verplichtingen ten opzichte van die externe software partij. Derhalve is van belang dat Opdrachtgever erkent en aanvaardt verantwoordelijk te zijn voor de naleving van de voorwaarden en restricties van de zijde van de externe software leverancier en jegens Leverancier verantwoordelijk is voor vergoeding van alle kosten en schade die voortvloeien uit of verband houden met de niet-naleving door haar, of haar gebruikers van de (licentie)voorwaarden van de software leverancier. Zie hiertoe ook een tekst opzet, met het verzoek deze toe te voegen: "Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor vorderingen die het gevolg zijn van het gebruik van de diensten door Opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst, toepasselijke gebruiksvoorwaarden of toepasselijke wetgeving."	Nee, hier is de gemeente niet toe bereid.
573	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Voorstel nieuw artikel 17 GIBIT	Opdrachtnemer draagt de professionele en vaktechnische verantwoordelijkheid voor de inhoud van opgestelde rapportages, werkproducten en dergelijke. Wij stellen voor de navolgende bepaling op te nemen: "Intellectuele eigendomsrechten die reeds bestonden voor uitvoering van de werkzaamheden en voor zover ingebracht en gebruikt door Leverancier voor het uitvoeren van de diensten en voor zover inbegrepen in de resultaten van de diensten, evenals intellectuele eigendomsrechten op door Leverancier af te geven rapportages en werkproducten blijven eigendom van Leverancier ("Onderliggend Intellectueel Eigendom Leverancier"). Leverancier verstrekt aan Opdrachtgever een niet exclusief, onvoorwaardelijk, onherroepelijk, vrij van royalty, eeuwigdurend, wereldwijd gebruiks- en vermenigvuldigingsrecht ten aanzien van het Onderliggend Intellectueel Eigendom Leverancier voor zover verwerkt in de resultaten van de diensten, zodat deze resultaten gebruikt kunnen worden zoals beoogd met het aangaan van de Overeenkomst. Uitgangspunt daarbij is dat de resultaten van de diensten gebruikt kunnen worden voor het doel waarvoor de resultaten van de diensten zijn verstrekt. Bewerking van de resultaten van de diensten en/of extern gebruik door Opdrachtgever is slechts na verkregen schriftelijke toestemming van Leverancier toegestaan."	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid.

574	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 19 GIBIT	Leverancier gaat ervan uit dat, niettegenstaande artikel 3.3. Overeenkomst, de toepasselijke (licentie)voorwaarden die de externe software leverancier hanteert integraal worden aanvaard door Opdrachtgever, als zijnde Derden programmatuur in de zin van artikel 19 GIBIT en in de rangorde, onder verwijzing naar artikel 24.2 Overeenkomst, prevaleren boven alle andere documenten (en derhalve ook boven de NVT's). Kunt u hiermee instemmen en dit bevestigen? Zo nee, waarom niet? Zo nee, kunt u dan aangeven wat de visie van Opdrachtgever is ten aanzien van deze voorwaarden van derden?	De gemeente verwijst naar de toevoegingen in artikel 3.5 die luiden: " ☐ In afwijking van de Algemene Inkoopvoorwaarden dient artikel 19 lid 6 als volgt te worden gelezen: "Het bepaalde in artikel 19.3 en 19.5 is uitsluitend van toepassing indien Leverancier heeft voldaan aan de in artikel 19.1 bedoelde informatieverplichtingen ten tijde van het aanbod en – indien van toepassing – aan diezelfde informatieverplichtingen indien nadere/andere Derdenprogrammatuur wordt ingezet die onderdeel uit gaat maken van de ICT Prestatie. Programmatuur van Onderaannemers als bedoeld in artikel 8 van deze Overeenkomst geldt niet als Derdenprogrammatuur" ☐ In relatie tot artikel 19 van de Algemene Inkoopvoorwaarden en het daarover hiervoor bepaalde ten aanzien van programmatuur van Onderaannemers als bedoeld in artikel 8 van deze Overeenkomst, begrijpt Opdrachtgever dat deze programmatuur voor meerdere klanten van de Onderaannemer wordt ingezet. Opdrachtgever zal zich, waar dat redelijk is, conformeren aan de licentievoorwaarden die behoren bij de programmatuur van de Onderaannemers als bedoeld in artikel 9, doch enkel voor zover deze licentievoorwaarden niet in strijd zijn met deze Overeenkomst, de daarbij behorende Verwerkersovereenkomst, de Modelbepalingen voor verantwoord gebruik van Algoritmische toepassingen, de overeengekomen KPI's en servicelevels, het Programma van Eisen, het DFA."
575	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 20.11 GIBIT	De ontbindingsgronden in artikel 20.11 GIBIT zijn ook relevant voor Leverancier. Wij verzoeken u dit artikel wederkerig te maken. Bent u hier toe bereid?	Nee, daar is de gemeente niet toe bereid.
576	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 20.14 GIBIT	De eis dat Opdrachtnemer alle ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere zaken (waaronder begrepen gegevens- en informatiedragers) dient te retourneren of verwijderen verhindert dat Opdrachtnemer aan de wettelijke bewaarplicht kan voldoen. Wij verzoeken u daarom de tekst als volgt aan te passen: "[...] gegevens- en informatiedragers), tenzij Leverancier op grond van enige wettelijke verplichting gehouden is een kopie van dergelijke gegevens te bewaren." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Enige wettelijke verplichting voor Leverancier doet niets af aan dit artikel, het is de verantwoordelijkheid van Leverancier zich aan de wettelijke verplichtingen te houden. De Gemeente stemt niet in met het tekstvoorstel.
577	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 21.4 GIBIT	Uiteraard willen wij medewerking verlenen indien Opdrachtgever gereed is om de nakoming van de verplichtingen door Leverancier en wij zullen ook alle benodigde gegevens verstrekken die nodig is om de juistheid van de factuur te controleren. Een auditrecht bij ons ten kantore is echter niet noodzakelijk voor het gestelde doel. Bovendien is Leverancier gebonden aan op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving en dient Leverancier – mede gelet op haar dienstverlening en de geldende normen waar zij aan moet te voldoen – een streng securitybeleid te hanteren. Het geven van toegang tot haar systemen, documenten en/of locaties middels de in dit artikel gevraagde audit is daar niet mee in lijn. Bent u bereid nadere redelijke afspraken te maken m.b.t. de volgende eisen en de bepaling in lijn daarmee aanpassen? - de te verrichten audit wordt tijdig van tevoren aangekondigd en wordt vooraf zoveel mogelijk afgestemd met Leverancier; - dat gezien de geheimhoudingsafspraken met derden, Opdrachtgever/de derde niet het recht heeft 'onbegeleid' toegang te hebben tot de systemen en/of locaties van Leverancier, maar enkel tot stand alone bestanden van de relevante informatie; - de audit de bedrijfsvoering van Leverancier zo min mogelijk belemmert; - de interne huisregels van Leverancier in acht worden genomen; de audit voor rekening van Opdrachtgever zal komen, tenzij uit de audit blijkt dat Leverancier haar wezenlijke verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet nakomt; - de audit niet uitgevoerd zal worden door een concurrent van Leverancier. Ook geldt hierbij dat Opdrachtgever alvorens een controle te doen verrichten eerst Leverancier om de noodzakelijke informatie vragen zal en een controle alleen zal plaatsvinden indien Opdrachtgever – ook na	In artikel 18.1 is bepaald dat Partijen nadere afspraken over de audit kunnen maken. Afhankelijk van het soort audit kunnen afspraken zoals u noemt aan de orde komen, maar de gemeente zegt dit gezinsins op voorhand toe. De gemeente heeft wel aan artikel 18.1 van de Overeenkomst toegevoegd dat de auditor geen directe concurrent van Leverancier zal zijn.
578	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Artikel 22.4 en 22.5 GIBIT	Leverancier kan niet bij voorbaat de in artikel 22.4 sub ii) genoemde werkzaamheden uitvoeren en kosteloos verrichten. Dit kan alleen als (i) wet- en regelgeving zich hier niet tegen verzet en (ii) de gegevens door (intern) bewaarbeleid van Leverancier mogen worden vernietigd. Bent u bereid dit toe te voegen als uitzondering op de artikelen 22.4 sub ii) en 22.5? Zo nee, waarom niet?	Nee daar is de Gemeente niet toe bereid. Bepalingen omtrent de kosten van de Exit zijn in voldoende mate opgenomen in de Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden. Voorts meent de gemeente dat enige wettelijke verplichting voor Leverancier niets af doet aan dit artikel, het is de verantwoordelijkheid van Leverancier zich aan de wettelijke verplichtingen te houden. De gemeente wil het in deze artikelen bepaalde niet afhankelijk stellen van intern bewaarbeleid van Leverancier.
579	Bijlage 4. Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, GIBIT van de Gemeente, 2020 Voorstel extra voorwaarden	In aanvulling op de GIBIT 2020 stellen wij voor een aantal voorwaarden op te nemen die specifiek gericht zijn op de door u gevraagde dienstverlening. Het is in het belang van beide partijen dat deze specifieke voorwaarden worden overeengekomen, omdat op deze manier de verwachtingen aan beide kanten wordt gemanaged. Zo is het voor Opdrachtgever duidelijk welke medewerking nodig is voor de verlening van de Diensten en welke voorwaarden er gelden voor het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening door Opdrachtnemer. Kunt u hieronder aangeven of u bereid bent de voorwaarden op te nemen? Indien u niet geheel akkoord kunt gaan met de inhoud van deze voorwaarden, kunt u dan aangeven, welke voorwaarden u wel acceptabel vindt, eventueel met benodigde aanpassingen van uw zijde? Als laatste, indien u het niet eens bent met bepaalde voorwaarden, kunt dan onderbouwen waarom? 1. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om eventuele derden te informeren over de uitvoering van de Diensten door Opdrachtnemer en de mogelijke gevolgen daarvan. Opdrachtgever beschikt over alle autorisaties en toestemmingen die nodig zijn voor Opdrachtnemer om de Diensten uit te voeren. 2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens of bestanden van Opdrachtgever of derden, met dien verstande dat Opdrachtgever en haar derde partijen zelf verantwoordelijk zijn voor het waarborgen van adequate en deugdelijke back up- en opslagprocedures.	De Gemeente gaat niet akkoord met de voorwaarden en doet om onderstaande redenen ook geen ander voorstel 1) Onduidelijk is wie of wat 'eventuele derden' zijn. Daarmee is deze verplichting vaag en onduidelijk. 2) De tweede voorwaarde is onduidelijk en lijkt op een soort van ontkennen van Inschrijver van verantwoordelijkheden op het gebied van geheimhouding en overeen te komen backup en opslagprocedures. De gemeente meent dat Inschrijver met deze bepalingen vooral verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van zich af probeert te schuiven. De gemeente is niet bereid om deze voorwaarden te accepteren en heeft er ook geen behoefte om een tegenvoorstel te doen op dit punt. De gemeente meent namelijk dat in de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen voldoende geregeld is. De gemeente ziet geen noodzaak om deze aanvullende bepalingen op te nemen.