

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 55	De tekst van eis 56 is ook opgenomen bij eis 55. Komt eis 56 of dit deel tekst bij eis 55 te vervallen?	Onze excuses: Aanbestedende Dienst laat derhalve Eis 56 vervallen en de resterende nummering ongewijzigd in stand.
2	Inschrijffase	Contract	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Burgerzaken applicatie, artikel 16.5	U heeft de SLA in rang onderaan gezet. U wenst gebruik te maken van SaaS-software. Onze SLA is afgestemd met onze gebruiksvereniging en ziet specifiek op de geleverde software. Bent u bereid om de SLA direct in rang onder de nota van inlichtingen op te nemen?	Niet akkoord, de van toepassing zijnde voorwaarden en gestelde eisen prevaleren boven de inschrijving. Aangezien de SLA onderdeel is van de inschrijving en de precieze inhoud, bepalingen en reikwijdte van de SLA onbekend zijn, weet de aanbestedende dienst ook niet waar zij mee akkoord gaat.
3	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT-2020, artikel 21	Een auditrecht dat niet is gemaximeerd en voor elk van onze klanten is in het kader bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; wij kunnen simpelweg niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Bent u bereid overeen te komen dat een TPM hiervoor voldoet?	Akkoord, op verdiepingsvragen dient wel ten allen tijde een antwoord gegeven te worden.
4	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT-2020, artikel 15.5	Een vaste boete van EUR 50.000,- kan buiten proportioneel zijn gezien de ernst van de schending en de mate van verwijtbaarheid. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat bij een beperkte schending door een van beide partijen een onverzekerbare boete wordt opgelegd die niet in verhouding staat tot schending. Voorts zou een partij die meent EUR 50.000,- schade te hebben geleden die aannemelijk moeten kunnen maken. Bent u derhalve bereid dit bedrag te verlagen naar EUR 10.000,-?	De verlaging naar EUR 10.000 euro per overtreding is akkoord.
5	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT-2020, artikel 14.4	Bent u bereid overeen te komen dat de verzekering dient te voldoen aan minimaal 1 maal de jaarvergoeding per gebeurtenis zoals bedoeld in artikel 13.3. en 13.4?	In de GIBIT 2020 wordt geen artikel 14.4 benoemd. Ervan uitgaande dat u doelt op artikel 14.2, deze aanpassing is niet akkoord. Het artikel blijft als zodanig ongewijzigd gehandhaafd.
6	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT-2020, artikel 13.5 en 17.5	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder en een schending van IE-rechten. Dit is disproportioneel en voor opdrachtnemer onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Daarnaast dient Leverancier, hoewel het risico op hoge boetes (zeker boetes hoger dan de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13.4 GIBIT) bijzonder klein is, mogelijke risico's beheersbaar houden zodat haar bedrijfsvoering niet in gevaar wordt gebracht. Dat zou immers ook grote consequenties kunnen hebben voor haar klanten. leverancier meent dat elke aansprakelijkheid, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, daarom in verhouding moet staan met de contractwaarde. Bent u daarom bereid een deze bepaling te laten vervallen? Zo nee, bent u eventueel bereid een aparte, hogere cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten en door Toezichthoudende autoriteiten opgelegde boetes zoals bedoeld in dit artikel? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000 per jaar.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de aanpassing van deze bepaling om de onbeperkte aansprakelijkheid uit artikel 13.5 sub III & IV en de vrijwaring uit artikel 17.5 GIBIT te vervangen door een beperkte aansprakelijkheid en deze te maximeren tot EUR 2.000.000 per jaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen.
7	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT-2020, artikel 13.3 en 13.4	Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt (1x tot 4x de Jaarvergoeding per jaar) zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid zeer hoog is. Bovendien is de aansprakelijkheid in de nieuwe (concept) versie van de GIBIT 2023 reeds verlaagd naar 2 keer de Jaarvergoeding per gebeurtenis. Bent u bereid de volgende aansprakelijkheid overeen te komen: "De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan (waaronder begrepen garanties en vrijwaringen), is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal eenmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro)."	Aanbestedende dienst is bereid om de maximale aansprakelijkheid te beperken naar een in deze branche meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan 4 maal de jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tien (10) maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

8	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT-2020, artikel 7.5, 8.9, 20.10, 20.11 en 20.13	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt?	Niet akkoord. Conform het bepaalde in de GIBIT en de Wet (art. 6:265 BW) kan een overeenkomst onder omstandigheden worden ontbonden met dien verstande dat ontbinding als zodanig geen terugwerkende kracht heeft.
9	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT-2020, artikel 5.5	Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap zijn mogelijk enorme extra kosten voor leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.	Zoals beschreven in artikel 5.5 komen de kosten voor rekening van de leverancier indien de leverancier deze wijzigingen had behoren te voorzien.
10	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT-2020, artikel 4.2	Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	Aanbestedende Dienst gaat akkoord met uw verzoek een schriftelijke ingebrekestelling van toepassing te verklaren en hierbij een redelijke termijn tot herstel te bieden, zijnde niet meer dan 30 kalenderdagen na aankondiging van de schriftelijke ingebrekestelling en het passeren van de fatale termijndatum. Uiteraard wordt dit dan eveneens beperkt tot de verantwoordelijkheden ten aanzien van de Opdracht die direct aan Leverancier toe te rekenen zijn.
11	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT-2020, artikel 1.26	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.26 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	Niet akkoord.
12	Inschrijffase	Contract	Bijlage 11 Wachtkamerovereenkomst Burgerzaken applicatie, artikel 5	Wachtkamercontractant is van mening dat de termijn opnieuw in dient te gaan wanneer gebruik wordt gemaakt van de wachtkamerovereenkomst en er dus geen sprake kan zijn van een resterende termijn. De prijs is immers op de volledige duur afgestemd. Dit zou niet redelijk zijn. Wilt u dit aanpassen?	Niet akkoord. De opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij het indienen van zijn inschrijving en het offreren van zijn prijsstelling. Een wijziging van deze termijn zou leiden tot een aanpassing van de looptijd van de initiële opdracht, de geraamde opdrachtwaarde en dus een wijziging van de opdracht.
13	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen, eis 27, 28, 76, 85 en 157	Kunt u bevestigen dat artikel 13 en 16 GIBIT hierop van toepassing zijn?	De opdracht wordt overeengekomen op basis van de GIBIT 2020. Aanbesteder handhaaft de contractsbepaling(en), tenzij hiervan naar aanleiding van gestelde vragen bij (deze) nota van inlichtingen specifiek is afgeweken. Dit geldt dus ook voor de benoemde eisen in deze vraag.
14	Inschrijffase	Contract	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Burgerzaken applicatie, artikel 12.6	Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom gebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Akkoord, als index zal de dienstenprijs index (DPI) gehanteerd worden.

15	Inschrijffase	Contract	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Burgerzaken applicatie, artikel 12.2 t/m 12.4	Het huidige facturatieschema maakt dat leverancier een groot deel moet voorfinancieren, zo is het erg ongebruikelijk dat leverancier de kosten voor implementatie niet mag factureren nadat zij deze gemaakt heeft. Leverancier begrijpt dat u een prikkel wenst over te houden dat de ICT prestatie conform overeenkomst wordt geleverd. Leverancier verzoekt u daarom akkoord te gaan met onderstaand facturatieschema, waarbij er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier maar u wel een prikkel over houdt om tot een correcte Implementatie af te dwingen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema? Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: -30% verschuldigd en factureerbaar na opdrachtverstrekking, -40% verschuldigd en factureerbaar bij Livegang en; -30% verschuldigd en factureerbaar na integrale acceptatie. Periodieke vergoedingen -Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: - o70% bij live gang van de omgeving wordt gefactureerd en; - o30% na integrale acceptatie. -Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang. -Kosten voor Derden programmatuur 100% verschuldigd bij Levering.	Niet akkoord. De aanbestedende dienst begrijpt dat het facturatieschema voor de implementatiekosten gezien kan worden als een prikkel voor de opdrachtnemer. Echter heeft de aanbestedende dienst om bedrijfsvoeringsredenen gekozen om een dergelijk facturatieschema voor de implementatiekosten te hanteren. Tevens is de aanbestedende dienst van mening dat gezien de initiële contractperiode van 5 jaar en de potentiële totale contractperiode van 15 jaar in combinatie met de opdrachtwaarde, dat het te rechtvaardigen is om deze implementatiekosten te kunnen spreiden over 4 jaar en dat de opdrachtnemer hiermee tevens voldoende zekerheid wordt geboden. Derden programmatuur mag conform de GIBIT doorbelast worden. Het facturatieschema voor de overige periodieke kosten is met zorg opgesteld en voorziet naar mening van de aanbestedende dienst in evenwichtig schema voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.
16	Inschrijffase	Contract	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Burgerzaken applicatie, artikel 11.3	Kunt u bevestigen dat wanneer leverancier nog back-ups in de 'lucht' moet houden nadat de overeenkomst is geëindigd, zij hier extra kosten voor in rekening mag brengen?	De kosten mogen conform het bepaalde in artikel 22.7 en 22.9 GIBIT 2020 worden doorbelast.
17	Inschrijffase	Contract	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Burgerzaken applicatie, artikel 5.2	Leverancier begrijpt dat u een stok achter de deur wenst, echter zou volgens haar het uitgangspunt moeten zijn dat op het moment een leverancier niet, of niet goed aan haar verplichtingen voldoet haar een redelijke termijn moet worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen voordat zij in verzuim raakt. Voornamelijk wanneer een vertraging niet volledig aan haar is toe te rekenen. Bij de acceptatie is Leverancier immers ook afhankelijk van hoe snel u de acceptatie uitvoert. Bent u daarom bereid overeen te komen dat deze termijn enkel fataal is indien de termijnoverschrijding volledig aan Leverancier toerekenbaar is, en nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog na te komen?	Zie antwoord vraag 10
18	Inschrijffase	Contract	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Burgerzaken applicatie, artikel 4.3 t/m 4.5, 4.7	Hoewel Leverancier hoopt u de maximale looptijd van dienst te mogen zijn, kunnen zich (onverwachte) scenario's voordoen waardoor ook Leverancier de overeenkomst moet kunnen opzeggen, vooral gezien de lange potentiële looptijd. Kunt u ermee akkoord gaan dat ook Leverancier de overeenkomst kan opzeggen, na de initiële looptijd, met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden?	Niet akkoord, echter de aanbestedende dienst heeft begrip voor het feit dat er zich onverwachte situaties kunnen voordoen. De aanbestedende dienst staat er uiteraard voor open om in dergelijke situaties in alle redelijkheid hierin mee te denken en te overleggen om te komen tot een gepaste oplossing. Voor de aanbestedende dienst is het ook van belang dat er continuïteit van de bedrijfsvoering is geborgd.
19	Inschrijffase	Contract	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Burgerzaken applicatie, artikel 4.1	Het is niet gebruikelijk dat de Overeenkomst tot stand komt door definitieve gunning; Leverancier moet in de gelegenheid worden gesteld om aanpassingen uit de NvI juist te verwerken in de Overeenkomst, met name nu u de NvI in rang onder de overeenkomst hebt gezet. Kunt u derhalve bevestigen dat de overeenkomst pas tot stand komt nadat partijen deze beide hebben ondertekend?	Formeel komt de overeenkomst tot stand door middel van het doen van een inschrijving op de aanbestedingsprocedure door de opdrachtnemer en de definitieve gunning van de opdrachtgever. Zoals ook vermeld in de aanbestedingsleidraad, Hst B, waarin staat beschreven dat de modelovereenkomst: "naar aanleiding van vragen of op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de aanbesteding wijzigt, voor zover zulke wijzigingen wettelijk zijn toegestaan". Dit betekent dat de modelovereenkomst aangepast wordt overeenkomstig de gestelde vragen in de Nota van Inlichtingen, mocht dat noodzakelijk zijn. Uiteraard wordt de definitieve overeenkomst in overleg en overeenstemming met de betreffende partijen opgesteld.

20	Inschrijffase	Contract	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Burgerzaken applicatie, artikel 3	De garantieverplichting die u van Leverancier verlangt is erg breed geformuleerd en maakt dat praktisch voor alle verplichtingen die voortvloeien uit het bestek een garantie moet worden afgegeven. Hierbij maakt u geen onderscheid in het gewicht van de verschillende normen waardoor de gevolgen van een garantie niet in verhouding kunnen staan met een eventuele schending hiervan, wat ook afbreuk doet de werking van een garantieverplichting. Leverancier begrijpt dat u wilt dat aan alle normen wordt voldaan. Hiertoe is Leverancier ook verplicht zonder dat zij voor iedere verplichting een garantie moet afgeven. Daarbij is het niet redelijk dat leverancier bij geen enkele verplichting een beroep op Overmacht kan doen. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo niet, kunt u toelichten waarom u voor alle geldende normen een garantie passend acht en wanneer er sprake is van een 'normale' verplichting?	Niet akkoord met het laten vervallen van deze bepaling. Echter de aanbestedende dienst is bereid om, gezien de wettelijke interpretatie en consequenties die u aangeeft bij het woord "garanderen" en "garantie", artikel 3 van de conceptovereenkomst de tekst aan te passen naar: "Leverancier dient zorg te dragen dat....." De aanbestedende dienst acht dit meer passend bij de intentie van het betreffende artikel.
21	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.9.3.2	U verlangt dat prijswijzigingen drie maanden van te voren worden aangekondigd, terwijl de GIBIT stelt dat één maand stelt. De termijn in de GIBIT heeft o.a. te maken met de publicatie van kwartaalcijfers en hierop is de praktijk van Leverancier afgestemd. Leverancier wilt u derhalve verzoeken aan te sluiten bij de standaard GIBIT. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Akkoord.
22	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.4	Het is gebruikelijk en logisch dat de Nota's van Inlichtingen in de rangorde bovenaan staan. Kunt u dit aanpassen?	De rangorde blijft gehandhaafd, zie tevens antwoord vraag 19.
23	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.2.3	Het is in strijd met de gelijkheid van inschrijvers op het moment dat een derde waar een beroep op wordt gedaan zich hoofdelijk aansprakelijk moet stellen voor de volledige nakoming van de overeenkomst. Deze verplichting zorgt ervoor dat inschrijvers die beroep doen op een derde dubbel garant moeten staan voor nakoming. Daarnaast kan deze derde vaak niet nakomen omdat zij de technische expertise niet heeft. Kunt u er daarom mee akkoord gaan dat de hoofdelijke aansprakelijkheid conform bijlage 3 vervalt?	Niet akkoord, hoofdelijke aansprakelijkheid is alleen van toepassing indien een beroep wordt gedaan op een derde voor wat betreft de financiële draagkracht. Technische expertise staat hier los van. Op welke wijze en invulling de nakoming van de overeenkomst wordt geborgd is in dat geval ter verantwoordelijkheid van deze derde.
24	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.2.4	Kunt u bevestigen dat deel II D van het UEA niet ingevuld hoeft te worden?	Dat is correct, deel II D hoeft niet te worden ingevuld.
25	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.2.3	Deel II C voorziet in de mogelijkheid om aan te geven of een Leverancier een beroep moet doen op een derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen; deel IV dient altijd met Ja ingevuld te worden ook al wordt er een beroep op een Derde gedaan om aan een geschiktheidseis te voldoen. Kunt u dit nagaan en zo nodig aanpassen?	Paragraaf A2 en naliggende paragrafen tot en met A2.4 van de aanbestedingsleidraad hebben betrekking op deel II van het UEA. Bij deel IV van het UEA dient "ja" te worden ingevuld indien er voldaan wordt aan de gevraagde geschiktheidseisen, al dan niet met een beroep op een derde.
26	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.2.2	Kunt u bevestigen dat deel II B enkel ingevuld hoeft te worden op het moment dat de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet uit het KvK register blijkt? Zie ook de toelichting in het UEA bij het betreffende onderdeel.	Dat is correct en hierbij bevestigd.
27	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7, Programma van Wensen, Demonstratiescript G	Waarschijnlijk bedoelt u bij de voorbeelddatum 15-11-2023? Daar staat nu het jaartal 2024. Deze datum ligt nà het genoemde dienstverband, terwijl u schrijft 'nog niet geldig is'.	Onze excuses: Aanbestedende Dienst heeft hier inderdaad een datum bedoeld die voor de ingangsdatum van de autorisaties ligt. Dit had 15-11-2023 moeten zijn. Maar de casus mag uiteraard worden gedateerd met inmiddels meer passende data voor het demonstratiemoment.
28	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7, Programma van Wensen, Concept-implementatieplan	Om een goede architectuurplaat voor u te kunnen maken hebben we nog wat verdiepvragen. Kunt u aangeven (1) voor welk doel u deze uitwerking wilt gebruiken, (2) welke vorm u hierbij in gedachten heeft en (3) wat voor type componenten u hier graag in terug wilt zien? Wellicht heeft u hier zelfs een voorbeeld van. Dit helpt ons om onze standaard archimate architectuurweergave aan te passen aan de wensen en verwachtingen van de gemeente Heerlen.	De architectuurplaat (in schema met eventuele toelichting) geeft een helder inzicht in de globale technische en meer gedetailleerde functionele opbouw van de aangeboden SaaS-oplossing. Hierin dient voornamelijk aandacht te zijn voor de connectiviteit van deze oplossing met systemen, voorzieningen en componenten van anderen, waaronder voornamelijk de connectiviteit zoals die tussen de SaaS-oplossing en Gemeente Heerlen (deze omgeving wordt geleverd en beheerd door Parkstad IT) wordt beoogd. Het gebruik hiervan is uiteraard bedoeld voor een correct inzicht in en interpretatie van de door u aangeboden ICT-oplossing, haar onderdelen en de samenhang hiertussen.

29	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 46	In eis 46 benoemt u expliciet dat u geen extra handelingen wenst voor het opslaan van aangepaste documenten. Verwacht u hier ook dat binnen het dossier van een zaak automatisch enkel de ondertekende documenten beschikbaar zijn? Een extra toelichting: Binnen elk proces worden automatisch relevante documenten gegeneerd zoals u beschrijft. Binnen een aantal processen is de zogenaamde natte handtekening wettelijk verplicht, denk aan Akte van naamskeuze, Latere vermelding naamskeuze etc. Deze gegeneerde documenten worden daarom uitgeprint en vervolgens direct ondertekend. De in eerste instantie gegeneerde documenten zonder handtekening zijn daarmee overbodig. Het is daarom handig om deze te vervangen door de ondertekende documenten. Daarmee zijn enkel de relevante documenten met handtekening onderdeel van het dossier.	Aanbestedende Dienst meldt dat de tweede zin een toelichting geeft op de eerste zin van deze Eis. Indien documenten binnen de ICT-oplossing worden aangemaakt, zijn geen extra handelingen nodig om het door de ICT-oplossing gegeneerde resultaat op juiste wijze op te slaan (zoals hernoemen, verplaatsen, uploaden, downloaden, etc.). Uw voorbeeld verwijst naar noodzakelijke proceshandelingen buiten de ICT-oplossing. Deze handelingen vallen niet onder de reikwijdte van deze Eis zoals bedoelt.
30	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 43-49	In het Programma van Eisen beschrijft u in §3.6 Documenten al heel zorgvuldig wat u verwacht van het tekstverwerkingsprogramma (SaaS) om documenten te vervaardigen. Bij eis 45 benoemt u ook een aantal zaken die u volledig, correct en automatisch wenst in te laten vullen door dit pakket; inwoner en het inwonerprofiel. Is onze aanname juist dat u met dat laatste ook de relevante gegevens binnen de zaak verwacht, de zogenaamde procesgegevens? Denk bijvoorbeeld aan het zaaknummer, het aktenummer, de huwelijksdatum, het nieuwe adres in het geval van een verhuizing etc.	Aanbestedende Dienst maakt voor meer duidelijkheid de volgende aanpassing in Eis 45: (...) waarbij alle relevante velden van de inwoner, de persoonslijst en de zaak- en procesgegevens volledig en correct op automatische wijze kunnen worden ingevuld. (...) De resterende Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd.
31	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 125	In eis 125 refereert u naar de integratie van de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor. Wij adviseren u om de woorden 'bij voorkeur' te verwijderen. Alleen dan bent u garandeert van continu proactieve aandacht voor kwaliteit en betrouwbaarheid van de gegevens in de BRP. Voorkomen is immers beter dan genezen en bespaart u in dit geval veel tijd. Bent u daartoe bereid?	Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid. Zij heeft een evenwichtig Programma van Eisen en Wensen opgesteld, mede kijkend naar de (on)mogelijkheden van de markt, hierbij zorgdragend voor een transparant en gelijk speelveld, zonder hierbij grote concessies te doen op de eigen (functionaliteits- en kwaliteits-)behoeften. De Eis beschrijft een dergelijke integratie niet, ook al geniet dit wel de voorkeur. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd.
32	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 108, 109, 110 en 115	Bij eis 108 t/m 110 benoemt u meerdere koppelingen via Managed Integrations van Enable-U en Key2DataDistributie van Centric. Wij gaan er vanuit dat u verwacht dat al deze koppelingen over (een) besloten verbinding(en) lopen? Verbindingen over internet zijn qua security en gezien de persoonsgevoelige informatie voor veel gemeenten namelijk geen optie.	Aanbestedende Dienst bevestigt dit, stelt hiervoor zelf een eventuele Digikoppeling beschikbaar, maar leunt tevens op de best-practices van de toekomstige leverancier (in samenspraak met Enable-U in relatie tot de (on)mogelijkheden van Managed Integrations) om dit veilig in te regelen.
33	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 58	U verwacht dat alle dienstverleningsportalen zijn voorzien van meertaligheid (ten minste Duits, Engels en Frans). In het kansendossier geeft u aan dat u deze meertaligheid op het tweede klantscherm wenst. Bent u bereid om deze eis (#58) toe te voegen aan het kansendossier en daarmee als eis te laten vervallen?	Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid. Gemeente Heerlen is zogenaamde grensgemeente en hecht aldus grote waarde aan deze functionaliteit. Met het inwilligen van uw verzoek zou zij te veel concessies te doen op de bestaande en geambieerde (functionaliteits- en kwaliteits-)behoeften. Aanbestedende Dienst stelt evenwel Eis 58 als volgt bij: "Alle dienstverleningsportalen zijn voorzien van meertaligheid (ten minste Nederlands en Engels). (...)" Aanbestedende Dienst deelt aanvullend mee dat ondersteuning van de talen Frans en Duits als Wensen worden vastgesteld, waarmee dit een meerwaarde-element kan zijn in de beoordeling van gedane Inschrijvingen. Uiteraard staat het Inschrijvers tevens vrij dit op te kunnen nemen als een kans in het kansendossier, waarvoor in dat geval al het gestelde in de aanbestedingsstukken ten aanzien van kansen toepasselijk zal zijn.
34	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 27	Mogelijk wilt u voor de correctheid LO GBA vervangen door LO BRP? Op 6 januari 2014 trad de Wet BRP in werking. Daarmee hebben ze ook de naamgeving van het Logisch Ontwerp aangepast.	Aanbestedende Dienst neemt kennis van uw mededeling en past de term LO GBA aan naar LO BRP in de Eisen 27, 116, 117, 119 en 120. De resterende formulering van de Eisen blijft nadrukkelijk ongewijzigd.
35	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 50	Eis 50 begint met de zin 'Meerdere processen vervaardigen bulkdocumenten'. Vervolgens zoomt u in op één voorbeeld, namelijk het verzoek om in bulk aanschrijvingen in het geval van het aanstaande verlopen van reisdocumenten te generen. Dit verzoek begrijpen wij. Daarvoor bieden wij dan ook een bewezen oplossing die aansluit bij wat is beschreven in eis 51. Het programma Verbeteren Reisdocumentenstelsel (VRS) heeft ons doen besluiten deze werkwijze/oplossing niet aan te passen. Bent u daarom bereid om als hier als voorbeeld op te nemen het in bulk generen van de 'bevestiging van een verhuizing'?	Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid. Zij wijst er tevens op dat er geen sprake is van een vrijblijvend voorbeeld maar van minimaal vereiste functionaliteit. Aanbestedende Dienst heeft een evenwichtig Programma van Eisen en Wensen opgesteld, mede kijkend naar de (on)mogelijkheden van de markt, hierbij zorgdragend voor een transparant en gelijk speelveld, zonder hierbij grote concessies te doen op de eigen (functionaliteits- en kwaliteits-)behoeften. De Eis beschrijft uw functionaliteit m.b.t. verhuisbevestigingen niet, ook al geniet dit wel de voorkeur en kan dit een meerwaarde-element zijn in de beoordeling. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd.
36	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 35	Bij eis 35 beschrijft u dat procesgebruikers in de uit te voeren werkzaamheden kunnen uitvoeren zonder het proces te hoeven verlaten. Wenst u daarom ook meerdere taken tegelijkertijd te kunnen openen? Het zogenaamde multitasking.	Aanbestedende Dienst heeft dit niet zo expliciet bedoeld en doorgrond ook niet geheel uw toevoeging. Aanbestedende Dienst kan het gestelde aldus niet expliciet op voorhand uitspreken, ook al zou - voorzien van een goede onderbouwing op basis waarvan de toegevoegde waarde voor Aanbestedende Dienst beter inzichtelijk wordt - dit een meerwaarde-element zijn in de beoordeling.

37	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 15	U eist een referent die volledig voldoet aan de beschreven Opdrachtscope. Klopt onze aanname dat een conversie van de BRP-gegevens vanuit Key2Burgerzaken alsook brondocumenten vanuit DIS4all een vereiste is? En zo ja, heeft u dan nog specifieke eisen qua periode (bijvoorbeeld in de afgelopen 3 jaar) en/of omvang (bijvoorbeeld minimaal 52.000 inwoners of minimaal 500.000 brondocumenten)?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit niet. Zij heeft een evenwichtig Programma van Eisen en Wensen opgesteld, mede kijkend naar de (on)mogelijkheden van de markt, hierbij zorgdragend voor een transparant en gelijk speelveld, zonder hierbij grote concessies te doen op de eigen (functionaliteits- en kwaliteits-)behoeften. De Eis beschrijft deze specifieke ervaring niet, ook al geniet dit wel de voorkeur. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd.
38	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.10 (p.25+28)	Op pagina 28 refereert u in de laatste alinea, bij de opsomming naar een consensusbeoordeling van het cijfer 5 of hoger. Een dergelijk rapportcijfer lijkt niet in lijn met de scores, percentages en wegingsfactoren uit de tabel op pagina 25. Klopt het dat u met 0,5 een 5 bedoeld?	De consensusbeoordeling van de demonstratie/presentatie dient tenminste met gemiddeld een voldoende te worden afgesloten over alle casusonderdelen. Hierbij hoort een scoringspercentage van 50%, met een wegingsfactor van 0,5. De scoring van een voldoende is hierbij leidend. Met het cijfer 5 wordt dus een scoringspercentage van 50% bedoeld.
39	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.9.3.1 (p.27) & PvW §7	U schrijft dat de prijsstelling van het Kansendossier wordt meegenomen in de beoordeling en het voornemen tot gunning. Op pagina 10 van bijlage 7, Programma van Wensen, '7. Kansendossier' schrijft u dat deze prijsstelling enkel dient om een kosten- en bateninschatting te maken. Kunt u nader verklaren hoe u deze prijsstelling van de kansen beoordeelt?	Bijgaand de passage in de leidraad: "De prijsstelling gerelateerd aan de producten en diensten die Inschrijver voor het invullen van de Wensen levert, dient in zijn geheel in de Inschrijving opgenomen te worden, met als enige uitzondering hierop de uitwerking van het sub-gunningscriterium "Kansendossier" De prijsstelling van de kansen wordt dus niet meegenomen in de beoordeling.
40	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.9.3. Prijs	Wij gaan er van uit dat in de prijsstelling ook alle kosten van licenties van derden opgenomen zijn zoals Oracle licenties, Cognos licenties en systeemsoftware licenties. Kunt u dit bevestigen?	Alle kosten die benodigd zijn om aan de in de scope opgestelde Eisen en Wensen te voldoen, dienen opgenomen te worden in de Inschrijving, zo ook de door u genoemde kostenvoorbeelden, indien die voor het realiseren van deze scope door de Inschrijver toepasselijk zijn.
41	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.9.3 Prijs	Klopt onze aanname dat u in uw formule 2x inschrijfprijs bedoeld (in plaats van beoordelingsbedrag en inschrijfbedrag in de laatste twee rijen van uw tabel)?	Waar "beoordelingsbedrag" / "inschrijfbedrag" staat vermeld, kan ook gelezen worden "inschrijfprijs".
42	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.9.3 Prijs	Goed dat u een bandbreedte opgenomen heeft met betrekking tot de prijs. Gezien uw uitgebreide uitvraag adviseren we u echter om de minimale prijs van €1.500.000 te verhogen naar €1.700.000 om kwaliteit te laten te prevaleren boven de prijs. Gaat u mee in het verhogen van de minimale inschrijfprijs naar €1.700.000?	Niet akkoord, hier is door de aanbestedende dienst tijdens de voorbereidingen een afgewogen keuze in gemaakt.
43	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.9.2.	U hanteert een threshold op het onderdeel demonstratie. We adviseren om deze threshold ook op te nemen in de beoordeling van de overige sub-gunningscriteria. Hiermee daagt u de leverancier nog meer uit om op kwaliteit een goede inschrijving in te dienen, waarbij u voor minimaal 5 en maximaal 15 jaar een kwalitatief goede oplossing tot uw beschikking heeft. Bent u bereid om een threshold voor de afzonderlijke sub-gunningscriteria op te nemen die voldoet aan de minimum kwaliteitseisen die voor u als gemeente belangrijk zijn (voldoende tot en met zeer goed)?	Niet akkoord, hier is door de aanbestedende dienst tijdens de voorbereidingen een afgewogen keuze in gemaakt.
44	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.9.1. Gunningsmethodiek	U hanteert in uw gunningsmethodiek een verdeling van 70% kwaliteit en 30% prijs. Hierbij is prijs een groot onderdeel van uw gunningsmethodiek, en dit terwijl u juist erg veel waarde hecht aan kwaliteit. Om kwaliteit écht doorslaggevend te laten zijn adviseren we u om dit aan te passen naar een 80-20 verdeling. Gaat u hier mee akkoord?	Niet akkoord, hier is door de aanbestedende dienst tijdens de voorbereidingen een afgewogen keuze in gemaakt.
45	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.8	De bijlage die u noemt in de tabel op pagina 22 komen niet overeen met de benaming van de documenten. Op pagina 31 is dit wel het geval. Kunt u pagina 22 aanpassen?	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u doelt op de benaming van het "Invulformulier referentie opdracht". Hiermee wordt inderdaad bedoeld op het formulier "Format Referenties Kerncompetentie" en kan dus gelezen worden als "Invulformulier referentieopdracht". Hierbij de bevestiging dat dit dezelfde bijlage betreft en hiervoor gebruikt dient te worden. De aanbestedingsleidraad zal derhalve niet worden aangepast.
46	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §C.1. Planning	Via deze weg laten we graag weten dat we een voorkeur hebben voor het eerste tijdslot voor het geven van een demonstratie. Kunt u hier rekening mee houden in uw planning	Zodra de aanbestedende dienst de inschrijvingen heeft ontvangen, zal er een planning voor de presentaties/demonstraties in overleg met de inschrijvers gemaakt worden. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met ieders voorkeuren.

47	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.4.4. Kwaliteitsborgingsregelingen (p.16) + Bijlage 6, Programma van Eisen, 16-18 + 63	U geeft aan dat u veel waarde hecht aan informatiebeveiliging, specifiek voor gegevensbescherming (AVG). U vraagt echter slechts om een ISO 27001 certificering. Dit is enkel een certificaat zonder inhoudelijke onderbouwing, waarbij er maar 1 keer per 3 jaar een toetsing van alle normen uitgevoerd wordt. Deze toetsing betreft een momentopname en er wordt alleen gekeken naar de opzet en het bestaan van de normen. Dus niet de werking, en niet ieder jaar. Om nog beter aan te sluiten op uw wensen en behoefte, en hiermee aan te tonen dat de BRP gegevens van uw inwoners veilig worden beheerd, adviseren wij u om middels een ISAE 3402 type II verklaring de informatiebeveiliging van de persoonsgegevens van uw inwoners te waarborgen. Met een ISAE 3402 type II verklaring wordt zowel de toetsing van de opzet en werking van alle normen ieder jaar geaudit. Dit wordt geaudit op een werkingsperiode van 3 maanden door een RE of RA geaccrediteerde auditor en wordt voorzien van een uitgebreid assurance rapport, inclusief testresultaten. Graag horen we of u de ISAE 3402 type II opneemt als geschiktheidseis (of waarom niet)?	Aanbestedende Dienst heeft dit afgewogen leidend tot het beschrevene in de Aanbestedingsdocumenten. Inschrijvers kunnen ook op beschreven alternatieve wijze aantonen te voldoen aan de kwaliteitsvereisten. Aanbestedende dienst ziet certificering als een middel maar niet het doel. De reeds gestelde eisen ten aanzien van technische bekwaamheid worden niet aangepast. Volledigheidshalve: een ISAE 3402 verklaring t.a.v. informatieveiligheid van een accountant wordt als minimaal gelijkwaardig door Aanbestedende Dienst erkend en kan - voorzien van een goede onderbouwing op basis waarvan de toegevoegde waarde voor Aanbestedende Dienst inzichtelijk wordt gemaakt - een meerwaarde-element zijn in de beoordeling.
48	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.1.3.1 (p.8) & PvE #126	In de Aanbestedingsleidraad op pagina 8 en in het Programma van Eisen bij eis 126 beschrijft u dat de ICT-oplossing aangesloten dient te worden op een kennissysteem. En dan meer specifiek op de kennisbank Handboek Amsterdam (HBA). Verwacht u dat de gebruiker direct het help-onderdeel van het onderwerp krijgt te zien waarmee hij op dat moment bezig is. Betekent dit dat de benodigde informatie in HBA altijd dient mee te lopen met het burgerzakenproces? Anders gezegd, dat een directe link naar de specifieke informatie voor die specifieke stap in het onder handen proces beschikbaar dient te zijn in de ICT-oplossing; via één klik naar de relevante informatie?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit niet. Zij heeft een evenwichtig Programma van Eisen en Wensen opgesteld, mede kijkend naar de (on)mogelijkheden van de markt, hierbij zorgdragend voor een transparant en gelijk speelveld, zonder hierbij grote concessies te doen op de eigen (functionaliteits- en kwaliteits-)behoeften. De Eis beschrijft deze specifieke integratiemethode niet, ook al geniet dit wel de voorkeur. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd.
49	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.1.3.1 (p.8) & PvE #115	In de Aanbestedingsleidraad op pagina 8 en in het Programma van Eisen bij eis 115 benoemt u een integratie met Oribi netwerkmodulen pro. Deze partij biedt ook een zogenaamde gezichtsscanner aan om identiteitsfraude te voorkomen. Valt deze scanner onder de genoemde punten (1 of 2) of valt deze buiten scope van deze aanbesteding?	Aanbestedende Dienst deelt mee dat gezichtsscanners van Oribi buiten de bedoelde Opdrachtscope vallen en aldus niet onder de reikwijdte van deze Eis vallen. Mogelijk bent u bereid het onderdeel aanvullend op de Opdrachtscope uit te werken in het kansendossier.
50	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.1.3.1 (p.8) & PvE #115	In de Aanbestedingsleidraad op pagina 8 en in het Programma van Eisen bij eis 115 benoemt u een integratie met Oribi netwerkmodulen pro. Klopt onze interpretatie dat u bij (2) gebruik wenst te maken van de zogenaamde werkplekscanners? En dat u verwacht dat de documenten die je aan de balie scant direct binnen de zaak op de juiste plek in het proces beschikbaar zijn? En dat ze daarmee automatisch onderdeel zijn van het dossier van de onderhanden zaak?	Aanbestedende Dienst bevestigt dat het hier werkplek-documentscanners betreft. De Eis is onder punt 2). naar mening van Aanbestedende Dienst voldoende helder geformuleerd.
51	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.1.3.1 (p.8) & PvE #115	In de Aanbestedingsleidraad op pagina 8 en in het Programma van Eisen bij eis 115 benoemt u een integratie met Oribi netwerkmodulen pro. Klopt onze interpretatie dat u bij (1) gebruik wenst te maken van de documentscanner id-burger? En dat u verwacht dat de gescande persoonsgegevens van de Oribi scanner direct worden gebruikt binnen de onderhanden zaak? En dat de gegenereerde documenten, het rapport automatisch worden opgeslagen in de onderhanden zaak binnen de burgerzakenapplicatie? Net als de resultaten van de presentatievraag?	Aanbestedende Dienst bevestigt dat het hier identiteitsbewijs-scanners betreft. De Eis is onder punt 1). naar mening van Aanbestedende Dienst voldoende helder geformuleerd.
52	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.1.3.1 (p.7) & PvE #25 & PwW §3	Op pagina 7 van de Aanbestedingsleidraad geeft u een opsomming van de self-service-processen die u tenminste binnen scope wenst. Deze herhaalt u in Bijlage 6, Programma van Eisen bij eis 25. In Bijlage 7 Programma van Wensen, '3. Digitale dienstverlening en self-service' beschrijft u in paragraaf 4 een zestal e-diensten die in de andere stukken niet genoemd worden: (1) Aanvraag reisdocument, (2) Toestemmingsverklaring reisdocumenten, (3) Vermissing reisdocument, (4) Aanvraag VOG, (5) Aanvraag adresonderzoek, en (6) Aanvraag rijbewijs. Wenst u één of meerdere van deze 6 e-diensten alsnog onderdeel te maken van de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen?	Aanbestedende Dienst wenst deze Wensen geen onderdeel te maken van de Eisen. Zij heeft een evenwichtig Programma van Eisen en Wensen opgesteld, mede kijkend naar de (on)mogelijkheden van de markt, hierbij zorgdragend voor een transparant en gelijk speelveld, zonder hierbij grote concessies te doen op de eigen (functionaliteits- en kwaliteits-)behoeften. Levering van deze e-diensten kan - voorzien van een goede onderbouwing op basis waarvan de toegevoegde waarde voor Aanbestedende Dienst inzichtelijk wordt gemaakt - een meerwaarde-element zijn in de beoordeling.
53	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.1.6.2. (p.9)	Bedankt voor het inzicht dat u geeft in productaanvragen en wijzigingen. Kunt u nog aangeven voor welke producten en wijzigingen u op dit moment e-formulieren aanbiedt via Djuma? En welk aantal transacties u per e-formulier via dit digitale kanaal ontvangt? Wij willen dit graag weten zodat we nog concreter de meerwaarde van onze Oplossing kunnen beschrijven, zoals u aan ons vraagt in Bijlage 7 Programma van Wensen, '3. Digitale dienstverlening en self-service'.	* Geboorteaangifte 2000 stuks; * Melden voornemen huwelijk 200 stuks; * Overlijdensbericht 1700 stuks; * BRP-uittrek 3500 stuks.

54	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, §A.2.1.1.1 (p.12) – contactpersoon ondernemer	U vraagt bij voorkeur al een contactpersoon van ondernemer te ontvangen. Voor ons is dat	De aanbestedende dienst neemt kennis van de gegevens van de contactpersoon. Ter verduidelijking, deze passage is bedoeld voor wat betreft de communicatie en correspondentie tussen de aanbestedende dienst en potentiële gegadigden bij het onder andere stellen van vragen. Niet ter vermelding bij een vraag in de Nota van Inlichtingen. Teneinde de anonimiteit van partijen te kunnen waarborgen worden de betreffende gegevens bij de beantwoording van de Nota van Inlichtingen niet zichtbaar gemaakt.
55	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 PvE 6.1 Beschikbaarheid Eis 160	Opdrachtgever stelt dat er geen extra kosten in rekening kunnen worden gebracht voor benodigde veranderingen, updates, upgrades en implementatie van derden en buiten de inschrijvende partij om. Inschrijver vindt het redelijk dat dit alleen betrekking heeft op upgrades en updates van functionaliteit die bij aangaan van het contract onderdeel uitmaakte van de SaaS dienstverlening. Gaat u hiermee akkoord?"	Aanbestedende dienst stelt dat alle benodigde veranderingen, updates, upgrades en implementatie van derden die relevant zijn voor de opdracht in de prijs is meegenomen voor de gehele looptijd van de overeenkomst.
56	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 PvW Hoofdstuk 6	In Bijlage 7 vraag u in Hoofdstuk 6 Partnerschap om invulling te geven aan deze opdracht in maximaal 3 A4, gezien de hoeveelheid die er gevraagd wordt, zouden wij dit willen verhogen naar 5 pagina's. VRAAG: kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en hoogt het aantal pagina's op naar 5 x A4, onder dezelfde condities zoals in het Programma van Wensen aangegeven.
57	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 PvW Hoofdstuk 8	In Bijlage 7 vraag u in Hoofdstuk 8 Duurzaam om invulling te geven aan deze opdracht in maximaal 2 A4, gezien de hoeveelheid die er gevraagd wordt, zouden wij dit willen verhogen naar 5 pagina's. VRAAG: kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en hoogt het aantal pagina's op naar 5 x A4, onder dezelfde condities zoals in het Programma van Wensen aangegeven.
58	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 PvW Hoofdstuk 9	Het tijdschema van de onderwerpen bij de demonstratie heeft u geformuleerd, we begrijpen dat de demo binnen de 3 uur moet blijven, maar mogen wij flexibel omgaan met het tijdschema van de verschillende onderwerpen waarbij ze allemaal wel aanbod komen?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord, mits u de structuur van uw demonstratie in de introductie van de demonstratie duidelijk aan ons kenbaar maakt en geen afbreuk doet aan de gevraagde onderdelen. Aanbestedende Dienst zal de demonstratie beoordelen zoals vastgesteld.
59	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 PvE 4.4 koppelingen en integraties Eis 116	De data uitwisseling met het RAAS dient volgens de standaard van het RvIG te verlopen over het (onbeveiligde) FTP protocol. De enige manier om dit onbeveiligde protocol te beveiligen zonder af te wijken van de standaard is door het FTP protocol over een VPN verbinding te laten verlopen. Hiervoor voorziet onze oplossing in een VPN verbinding die afgemonteerd wordt op uw hoofdlocatie. Kan de aanbestedende partij garanderen dat er verkeer over een VPN richting Enable-U managed services mogelijk is vanaf uw hoofdlocatie? Zo nee, bent u dan bereid deze eis te laten vervallen?	Aanbestedende Dienst bevestigt te kunnen voorzien in deze mogelijkheid. Volledigheidshalve verwijst Aanbestedende Dienst tevens naar het antwoord van vraag 32.
60	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 PvE 2.2 inschrijvingseisen Eis 14	Het is niet altijd mogelijk om testomgevingen te koppelen met derde partijen, omdat die partijen die niet altijd faciliteren. Is de aanbesteder zich hiervan bewust, en ook bereid om de eis hierop aan te passen?	Aanbestedende Dienst stelt dat de Eis uiteraard enkel geldt voor die onderdelen behorende bij de Opdrachtscope die onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver (kunnen) vallen. In beginsel wordt hierbij voor een heldere Opdrachtscope uitgegaan van een volledige testomgeving (inclusief koppelingen) en uitwijkfaciliteit van de ICT-oplossing. Indien buiten de verantwoordelijkheden van de Inschrijver dit niet mogelijk blijkt, wordt vanzelfsprekend een uitzondering gemaakt op dit beginsel. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd.
61	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad gemeente Heerlen', in paragraaf A.1.7. Social Return Basiscursus omgaan met de computer	Door het hooggeschoolde werk binnen een IT bedrijf is het realiseren van plaatsen voor de Social Return doelgroep niet altijd mogelijk. Opdrachtnemer zou daarom graag opleidingen geven, los van eventuele plaatsingen. De inzet van opleidingen vergroot immers de kansen op de arbeidsmarkt van mensen uit de Social Return doelgroep. Opdrachtnemer heeft dit al meerdere malen en naar tevredenheid van gemeenten uitgevoerd. Is het geven van opleidingen als invulling van Social Return toegestaan?	Vanuit het Social return beleid Zuid-Limburg is het toegestaan om invulling te geven middels opleidingen aan de doelgroep Social return. Voor het volledige overzicht van invullingsopties verwijzen wij u graag naar de webpagina van WSP Parkstad: www.wspparkstad.nl/socialreturn
62	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad gemeente Heerlen', in paragraaf A.1.7. Social Return Buiten de opdracht	In verband met hooggeschoold en specialistisch werk, zowel binnen als in relatie tot de gegunde opdracht, is het niet altijd mogelijk om aan Social Return invulling te geven binnen de opdracht. Is het toegestaan om de Social Return verplichting binnen de bredere bedrijfsvoering van Opdrachtnemer in te vullen, altijd gerelateerd aan IT?	Ja, de verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht. Voor het volledige overzicht van invullingsopties verwijzen wij u graag naar de webpagina van WSP Parkstad: www.wspparkstad.nl/socialreturn

63	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad gemeente Heerlen', in paragraaf A.1.7. Social Return Sociale ondernemingen / Social Enterprises	Opdrachtnemer werkt samen met partners, erkende sociale ondernemingen (officiële Social Enterprises). Dit zijn sociale ondernemingen die PSO30+ zijn gecertificeerd. Gaat Opdrachtgever er mee akkoord dat er invulling kan worden gegeven aan de Social Return verplichting door samen te werken met deze sociale ondernemingen?	Ja, inkoop bij een Sociale onderneming is toegestaan, waarbij de factuur (excl. BTW) mag meetellen voor invulling van Social return.
64	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad gemeente Heerlen', in paragraaf A.1.7. Social Return Inspanningswaarde invullingen	In het document 'Aanbestedingsleidraad gemeente Heerlen', in paragraaf A.1.7. Social Return wordt aangegeven dat Social Return van toepassing is op deze aanbesteding. Opdrachtgever geeft ook aan dat alles rondom Social Return wordt belegd bij WSP Parkstad. Kan Opdrachtgever aangeven waar Opdrachtnemer de inspanningsmogelijkheden kan terugvinden in de aanbestedingstekst of eventuele bijlage?	Voor het volledige overzicht van invullingsopties verwijzen wij u graag naar de webpagina van WSP Parkstad: www.wspparkstad.nl/socialreturn
65	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 2 Verklaring beroep technische bekwaamheid derde	U verwijst in deze verklaring naar paragraaf A.4.2 Economische en financiële draagkracht. Volgens ons bedoelt u hier paragraaf A.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid. Kunt u dit bevestigen?	Dat is correct, er dient inderdaad verwezen te worden naar paragraaf A4.3. De gecorrigeerde bijlage wordt bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd.
66	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT Art 17.4 Intellectuele eigendom	"In artikel 17.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met (aanpassingen op) onze standaard programmatuur (zie artikel 1.22 GIBIT 2020), waarover wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen, is het niet mogelijk om deze intellectuele eigendomsrechten over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan de door ons gehanteerde licentiestructuur. Gaat u hiermee akkoord?"	Akkoord.
67	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT Art 13.5 aansprakelijkheid	Bent u bereid artikel 13.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.	Zie antwoord vraag 6.
68	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT Art 13.4 aansprakelijkheid	Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.	Niet akkoord.
69	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT Art 13.4 aansprakelijkheid	"Bent u bereid verschillende caps op te nemen van: - per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen; - per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding; - met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt.	Zie antwoord vraag 7.

70	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT Art 13.1 aansprakelijkheid	"Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt, limitatief te definiëren: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere elgdommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.	Niet akkoord. Er wordt geen onderscheid gemaakt in directe en indirecte schade. De aansprakelijkheid wordt al gelimiteerd. De aansprakelijkheidsclausule in de GIBIT 2020 is aanmerkelijk versimpeld ten opzichte van GIBIT 2016. Er wordt nu onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadesoorten sluit aan bij verzekeringen die in de markt aan Inschrijvers worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk geen onderscheid meer gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Echter is dientengevolge geen enkele sprake van een onbeperkte aansprakelijkheid. Tevens zijn naast de bepalingen in de GIBIT 2020 het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar nadrukkelijk van wordt afgeweken. Concreet: dit houdt onder meer in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Aanbestedende Dienst pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming van de Inschrijver.
71	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT Art 13 algemeen	"In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tien maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar. Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000,-- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000,--per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar. Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag. Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door saas dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een jaarvergoeding van € 50.000,-- hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde over een periode van 4 jaar slechts 2 miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfs-economisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren. Kortom, met het hanteren van deze aansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4 en, 13.5 aan te passen."	Aanbesteder handhaaft de contractsbepaling(en) tenzij hiervan naar aanleiding van gestelde vragen bij (deze) nota van inlichtingen specifiek is afgeweken. Zie tevens antwoord vraag 7. Het uitgangspunt is dat voor de aansprakelijkheid en vrijwaring wordt aangesloten bij het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarom geen specifieke bepaling opgenomen die de aansprakelijkheid van partijen regelt. Hierdoor wordt, indien een geschil ontstaat, teruggegrepen op de bepalingen van het aansprakelijkheidsrecht in het BW. Het uitgangspunt in het BW is dat de door benadeelde geleden schade wordt vergoed. Door aan te sluiten bij het BW is geen sprake van een 'onbeperkte' of 'ongelimiteerde' aansprakelijkheid, aangezien dit uitgangspunt wordt beperkt door de bepalingen opgenomen in het aansprakelijkheidsrecht (wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen) bijvoorbeeld: • In artikel 6:101 BW staat dat als sprake is van eigen schuld, de veroorzaakte schade voor eigen rekening dient te komen; • De rechter kan een schadevergoedingsverplichting matigen op grond van artikel 6:109 BW en voor bepaalde schadevergoedingsverplichtingen kan een wettelijke limiet bestaan op grond van artikel 6:110 BW; • Ook geldt dat de redelijkheid en billijkheid ex artikel 6:248 lid 2 BW zal meewegen bij het vergoeden van schade; • Tevens is de duur van aansprakelijkheid beperkt door verjaring en rechtsverwerking.

72	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT Art 8.10/10.1 Onderhoud en ondersteuning / preventief en innovatief onderhoud	"Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om de uitvraag van garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn: - Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden. - Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht - Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt. "	Niet akkoord, het is aan Leverancier om Programmatuur te leveren welke gebruikt kan worden voor het doeleinde waarvoor zij is aangeschaft. De geformuleerde garanties in artikel 10.1 zijn voldoende ingekaderd en niet onredelijk. Een inspanning in plaats van een garantie is onacceptabel. Het niet naleven van een garantie kan een reden voor toerekenbare tekortkoming zijn, maar daarvoor is een ingebrekestelling noodzakelijk. Aanbestedende dienst is zich uiteraard bewust van de complexiteit van ICT Prestaties, een fout zal ook niet direct leiden tot een ingebrekestelling. Het is aan Leverancier om Opdrachtgever proactief te informeren over 'fouten' en de oplossing daarvan.
73	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT Art 7.10 acceptatie	Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?	Niet akkoord. De Gibit geeft in artikel 7.8 aan dat "Gebreken die (individueel noch gezamenlijk) niet in de weg staan aan het gebruik voor productieve doeleinden van (het betreffende onderdeel van) de ICT Prestatie, kunnen geen grond vormen voor niet-Acceptatie, onverminderd de verplichting van Leverancier om die op korte termijn te herstellen." Het is aan leverancier om aan te tonen dat de gebreken niet in de weg staan voor het gebruik van de ICT Prestatie voor productieve doeleinden.
74	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT Art 7.5 acceptatie	De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?	Zie antwoord vraag 8.
75	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 8 GIBIT Art 4.2 uitvoering overeenkomst	"Ad ii) U weet dat in sommige gevallen de specificaties rondom gewijzigde wet-en regelgeving laat wordt vrijgegeven, waarna er vervolgens een extreem korte termijn is om deze aanpassingen aan te brengen en vrij te geven. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?"	Zie antwoord vraag 10.
76	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Art 14.2 verzekering	Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren: Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar.	Zie antwoord vraag 5.
77	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Art 12.4 vergoedingen	"U wijkt hier ten nadele van Leverancier af van de GIBIT. De GIBIT geeft aan dat 30% van de kosten voor de implementatie pas na integrale Acceptatie in rekening gebracht kan worden. Bent u derhalve bereid onderstaand facturatieschema te accepteren: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name."	Zie antwoord vraag 15.

78	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Art 11.3 verwerking van persoonsgegevens	Gaat opdrachtgever akkoord dat in het Exit-plan de overdracht van data wordt beschreven?	Akkoord.
79	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Art 7.2 Onderhoud	"Opdrachtgever stelt dat er geen extra kosten in rekening kunnen worden gebracht voor de implementatie van de benodigde updates en upgrades. Inschrijver vindt het redelijk dat dit alleen betrekking heeft op upgrades en updates van functionaliteit die bij aangaan van het contract onderdeel uitmaakte van de SaaS dienstverlening. Gaat u hiermee akkoord?"	Zie antwoord vraag 55.
80	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Art 4.7 looptijd	"Gezien de lengte van de maximale looptijd van 15 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 4.7 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering ""Partijen stellen elkaar uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn."" Gaaf u hiermee akkoord?"	Niet akkoord, de aanbestedende dienst hecht waarde aan continuïteit van de bedrijfsvoering. Zie tevens antwoord vraag 18.
81	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Art 4.6 looptijd	Kunt u aangeven wat de opzegtermijn is?	De opzegtermijn bedraagt, conform de aanbestedingsleidraad Hst. B, pagina 18, zes (6) maanden voor het einde van de lopende contractperiode.
82	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage 10 Concept Overeenkomst Art 3.1 specificaties	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u in artikel 3.1 "garandeert" te vervangen door: "spant zich maximaal in om te garanderen dat" Bent u hiertoe bereid?	Zie antwoord vraag 20.
83	Inschrijffase	Juridisch	Aanbestedingsleidraad Art C.9.3.2 indexering	"U geeft aan dat Opdrachtnemer slechts gerechtigd is prijzen of tarieven op basis van de ontwikkeling van het CBS-indexcijfer zoals bedoeld in artikel 9.8 van de GIBIT2020 en onder de aldaar bedoelde voorwaarden aan te passen. Gezien de maximale looptijd van de Overeenkomst van 15 jaar acht Opdrachtnemer dit niet reëel: een dergelijke lange looptijd is voor prijzen en tarieven niet te overzien. Daarom zou Opdrachtnemer graag willen toevoegen dat het Opdrachtnemer is toegestaan om (naast jaarlijkse indexatie) in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Opdrachtnemer worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal Opdrachtnemer uiteraard voorafgaand aan het in rekening brengen van de verhoging aan aanbestedende dienst melden. Gaat u hiermee akkoord? In afwijking op art 9.8 van GIBIT geeft u aan dat prijs- en tariefswijzigingen uiterlijk drie (3) maanden i.p.v. één (1) maand voor de ingangsdatum door opdrachtnemer schriftelijk aan opdrachtgever dienen te worden medegedeeld. De GIBIT is juist bedoeld om duidelijkheid en conformiteit te bieden aan Gemeenten en Leveranciers. Bent u alsnog bereid aan te sluiten bij artikel 9.8 van de GIBIT? "	Niet akkoord, zie tevens antwoord vraag 14. Het toepassen van een indexering voorziet in de compensatie van kostenverhogende effecten en omstandigheden van prijzen. Mochten zich er zeer uitzonderlijke omstandigheden voordoen is de aanbestedende dienst uiteraard bereid om in alle redelijkheid hier het gesprek over aan te gaan. Akkoord, voor wat betreft het aansluiten bij art. 9.8 GIBIT 2020 met betrekking tot het schriftelijk mededelen van een tariefswijziging uiterlijk één (1) maand voor de ingangsdatum.
84	Inschrijffase	Inhoud	PVE eis 25	PVE eis 25 -Aangifte overlijden (tevens voor begrafenisondernemers) -Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand (tevens voor professionele partijen) -Aanvraag uittreksel BRP (tevens voor professionele partijen) Deze drie e-diensten zijn wel beschikbaar maar niet voor commerciële partijen of in het geval van overlijden niet voor privé personen. Kunt u deze eisen omzetten in een wens?	Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid. Zij heeft een evenwichtig Programma van Eisen en Wensen opgesteld, mede kijkend naar de (on)mogelijkheden van de markt, hierbij zorgdragend voor een transparant en gelijk speelveld, zonder hierbij grote concessies te doen op de eigen (functionaliteits- en kwaliteits-)behoeften. Door in te stemmen met uw verzoek kunnen aspecten van de huidige dienstverlening en / of bedrijfsvoering mogelijk niet (tijdig) worden gecontinueerd of worden onnodige risico's hiertoe gelopen.

85	Inschrijffase	Inhoud	PVE eis 126	Wij ondersteunen op dit vlak bij inschrijving wel de VIND catalogus en (nog) niet HBA. Is het akkoord dat als gemeente Heerlen niet met VIND wil werken, wij de aansluiting met HBA bij oplevering beschikbaar hebben?	Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid. Zij heeft een evenwichtig Programma van Eisen en Wensen opgesteld, mede kijkend naar de (on)mogelijkheden van de markt, hierbij zorgdragend voor een transparant en gelijk speelveld, zonder hierbij grote concessies te doen op de eigen (functionaliteits- en kwaliteits-)behoeften. Door in te stemmen met uw verzoek kunnen aspecten van de huidige dienstverlening en / of bedrijfsvoering mogelijk niet (tijdig) worden gecontinueerd of worden onnodige risico's hiertoe gelopen.
86	Inschrijffase	Inhoud	PVE eis 58	Betreffende PVE 58, willen wij bevestigen dat alle eDiensten momenteel meertalige ondersteuning bieden. Echter, wij merken op dat de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) bij de inschrijving nog niet meertalig is. Wij verwachten dat deze functionaliteit wel beschikbaar zal zijn bij de implementatie. Kunt u bevestigen dat dit akkoord is?	Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid. Zij heeft een evenwichtig Programma van Eisen en Wensen opgesteld, mede kijkend naar de (on)mogelijkheden van de markt, hierbij zorgdragend voor een transparant en gelijk speelveld, zonder hierbij grote concessies te doen op de eigen (functionaliteits- en kwaliteits-)behoeften. Door in te stemmen met uw verzoek kunnen aspecten van de huidige dienstverlening en / of bedrijfsvoering mogelijk niet (tijdig) worden gecontinueerd of worden onnodige risico's hiertoe gelopen. Zie tevens antwoord vraag 33.
87	Inschrijffase	Inhoud	PVE eis 61	Kan opdrachtgever bevestigen dat het hier gaat over het 'ICT-beveiligingsassessments DigiD' met de bijbehorende scope van het de 'ICT prestatie' dat binnen de DigiD scope valt?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit.
88	Inschrijffase	Inhoud	PVE eis 39	Met betrekking tot de vereisten in PVE 39, merken we op dat er een verwachting is dat niet-proces gerelateerde taken, zoals terugbelverzoeken, worden geregistreerd binnen de BRP-applicatie. Naar ons inzicht zijn dergelijke functies typisch voor zaaksystemen en Klant Contact Centra (KCC), en niet voor BRP systemen. Kunt u deze eis laten vallen of omzetten in een wens?	Aanbestedende Dienst wijst erop dat de formulering reeds het wenselijke karakter hiervan voldoende geeft. Het eerste deel van Eis 39 is vereist. Het tweede deel van de Eis 39, te weten "Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet procesgerelateerd zijn (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) in deze werkvoorraad weergegeven.", is gewenst.
89	Inschrijffase	Inhoud	Upgrades	Wat verstaat aanbestedende dienst exact onder upgrades?	Aanbestedende Dienst verwijst in dit kader naar de gehanteerde GIBIT 2020, artikel 1.36: "Upgrade(s): een opvolgende versie van de ICT Prestatie met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht."
90	Inschrijffase	Inhoud	Demo	Wij gaan er vanuit dat we de tijden per onderdeel uit bijlage 7 kunnen aanhouden en niet de genoemde tijden uit het beschrijvend document C.9.2.1.	Aanbestedende Dienst stelt dat er geen afwijking zit tussen beiden beschrijvingen en er aldus ook geen misverstanden zouden kunnen bestaan of ontstaan over deze tijden. Aanbestedende Dienst verwijst volledigheidshalve ook naar vraag en antwoord 58.
91	Inschrijffase	Inhoud	PVE eis 11	Kan er ook worden volstaan met een jaarprijs die los staat van het aantal inwoners?	Aanbestedende Dienst beoogt voor de aanbesteding een transparant en gelijk speelveld te creëren. Het calculeren op basis van een prijs per inwoner wordt als gebruikelijke methode gezien en schept geen belemmeringen op voor alle partijen hier een Inschrijving op te baseren. Eventueel dienen calculaties die op andere grondslagen zijn gebaseerd omgerekend te worden naar een inwonersprijs om deze inpasbaar te maken in het prijzen- en tarievenblad. Uw verzoek roept daarbij direct andere vragen op (bijvoorbeeld over de wijze waarop u de prijzen dan wel wenst vast te stellen, hoe inclusief die prijzen zijn, omgang met op- en afschaling gedurende de Opdracht, etc.) waarmee uw verzoek voor Aanbestedende Dienst onbepaalbaar is. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd.
92	Inschrijffase	Inhoud	Ondergrens	U hanteert een ondergrens voor betreffende burgerzakensystemen, deze is volgens ons niet in lijn met de huidige marktprijzen. Dit staat niet alleen een economisch voordelige aanbieding in de weg, maar schept ook een vanuit de aanbestedingswet niet toegestane kunstmatige belemmering die mogelijk gericht lijkt op het uitsluiten van partijen die scherper kunnen offreren. Twee recente aanbestedingen, gericht op gemeenten met meer dan 100.000 inwoners, ondersteunen onze visie: bij beide lag de winnende offerte met vergelijkbare wensen en eisen meer dan 50% beneden uw ondergrens. Met zo'n drempel betaalt Gemeente Heerlen waarschijnlijk te veel, wat haaks staat op maatschappelijk verantwoord inkopen. We verzoeken u dringend deze ondergrens te heroverwegen en significant te verlagen, zo niet te elimineren.	Aanbestedende Dienst heeft op basis van onder meer actuele vergelijkbare contracten, verkregen informatie van referentiegemeenten en de resultaten van marktverkenningen een passende inschatting gemaakt van de periodieke en eenmalige kosten met betrekking tot de Opdracht. Het gestelde bodembedrag is hierop mede gebaseerd. Gevraagd wordt een basis-burgerzakensysteem dat voldoet aan de gestelde eisen tegen een scherpe prijs-kwaliteitverhouding. De burgerzakeloplossing heeft een vitale functie waarbij geen enkele risico's gelopen kunnen worden in de beschikbaarheid, informatieveiligheid, performance, etc. ten aanzien van deze applicatie. De prijsstelling dient hiermee in balans te zijn en representatief te zijn voor de verantwoordelijkheden die de inschrijver heeft ten aanzien van deze aangeboden oplossing. Gelijktijdig beoogt aanbestedende dienst optimaal ruimte te geven voor het aanbieden van meerwaarde binnen het aanbod dat boven de gestelde minimumvereisten uitgaat en een partnerschap met een leverancier aan te gaan dat ruimte geeft de oplossing adequaat te kunnen leveren, implementeren, onderhouden en beheren, inclusief alle gerelateerde dienstverlening en volledig te services als Software-as-a-Service. Dit gedurende een lange looptijd.

93	Inschrijffase	Contract	Conceptovereenkomst 12.4	Dit is een ongebruikelijke manier van factureren. Gaat u ermee akkoord met het volgende facturatieschema v.w.b. de eenmalige kosten? -25% bij ondertekening overeenkomst -25% bij aanvang installatie -50% na eindacceptatie	Zie antwoord vraag 15.
94	Inschrijffase	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 35 uit de eerste Nvl	In uw beantwoording beschrijft u dat er sprake is van een minimaal vereiste functionaliteit. Dat was precies de reden van onze eerdere suggestie om de volledige eis te kunnen invullen namelijk (1) in bulk aanschrijven van aanstaande verlopen van reisdocumenten én (2) documenten als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij de inwoner en/of haar dossier automatisch toevoegen. Uw antwoord leidt tot de volgende vraag: Onze werkwijze maakt het onmogelijk om de documenten behorend bij 'aanstaand verlopen reisdocumenten' automatisch als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij de inwoner en/of haar dossier toe te voegen. Zoals in onze vorige vraag al opgenomen, het programma Verbeteren Reisdocumentenstelsel (VRS) heeft ons doen besluiten deze bewezen werkwijze/oplossing niet aan te passen. Bent u daarom bereid om dat deel van de eis te laten vervallen of akkoord te gaan om gezamenlijk na gunning een werkwijze te bespreken voor het toevoegen van deze individuele documenten?	Aanbestedende Dienst beseft dat zij uw eerdere vraag onvoldoende heeft begrepen. Deze toelichting helpt voor een verbeterd begrip. Aanbestedende Dienst heeft het volgende reeds in de Eis gesteld: "Bij voorkeur worden deze documenten in bulk vervaardigd, maar zijn in de ICT-oplossing als individueel document gerelateerd aan en zichtbaar bij de inwoner en / of haar dossier." De Eis behoeft aldus geen nadere aanpassing om u tegemoet te komen in uw verzoek. Concrete invulling van deze voorkeur kan een meerwaarde-element zijn in de beoordeling.
95	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, Eis 146	Jullie vragen om ten minste 2 proefconversies. Dit zit in onze standaardwerkwijze. Er is hierbij sprake van minimaal één interne proefconversie en één proefconversie die wordt afgestemd met het RvIG. Is dit in jullie beleving ook akkoord of dient het RvIG bij beide proefconversies betrokken te worden?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee in op voorwaarde dat een goedkeuring van RvIG op de onderling afgestemde proefconversie wordt verkregen om (met uitvoering en terugkoppeling van eventuele herstelacties) definitief te mogen migreren. Indien deze goedkeuring niet wordt afgegeven, dient ook RvIG-betrokkenheid bij een tweede proefconversie georganiseerd te worden, om alsnog deze goedkeuring voor definitieve migratie te verkrijgen.
96	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7, Programma van Wensen, 'Presentatie/Demonstratie'	Voor een demonstratie zijn we aangewezen op een testomgeving. Deze omgevingen zijn waar mogelijk gelijk met productieomgevingen en voorzien van dezelfde koppelingen of simulatoren. Toch is het niet mogelijk om het berichtenverkeer volledig te laten zien. Is het voor u akkoord dat we daarom op een aantal punten enkel mondeling toelichten hoe dit werkt? En dat we daarvoor dan geen puntenaftrek krijgen.	Aanbestedende Dienst stemt noodzakelijkerwijs uiteraard in met uw mondelinge toelichting van deze aspecten. Vermoedelijk zijn het onderdelen die andere gegadigden ook niet of minder kunnen demonstreren / simuleren. Aanbestedende Dienst kan op basis van uw generalistische vraagstelling niet op voorhand garanderen dat geen puntenaftrek wordt gehanteerd. Aanbestedende Dienst zal zich hierin echter in alle redelijkheid en billijkheid opstellen.
97	Inschrijffase	Juridisch	Vervolg vraag op vraag 7 uit de eerste Nvl	We zijn blij om te zien dat u mee wilt bewegen en de aansprakelijkheid wilt verlagen. Leverancier is bereid een redelijke aansprakelijkheid te accepteren, echter de huidige aansprakelijkheid is voor Leverancier nu nog te hoog. Bent u bereid de volgende aansprakelijkheid overeen te komen: "De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan (waaronder begrepen garanties en vrijwaringen), is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan vier maal de jaarvergoeding.	Niet akkoord. Op aangeven van vragen gesteld in de 1e Nota van Inlichtingen heeft de aanbestedende dienst de eisen met betrekking tot de aansprakelijk reeds aangepast en beperkt. De aanbestedende dienst acht deze voor de opdracht proportioneel en wenst de aansprakelijkheid niet nog verder te beperken.
98	Inschrijffase	Contract	Vervolg vraag op vraag 17 uit de eerste Nvl	Leverancier begrijpt dat u graag een concrete hersteltermijn wilt stellen om zo te zorgen dat de implementatie geen onnodige vertraging oploopt. Echter, een maximale hersteltermijn van 30 dagen is niet altijd redelijk, vooral niet als het gaat om (complexe) IT-implementaties. Gaat u ermee akkoord om een redelijke termijn voor herstel te bieden, zonder dat dit gelimiteerd wordt aan 30 kalenderdagen? Uiteraard zal Leverancier zich optimaal inspannen om zo snel mogelijk te herstellen.	Niet akkoord, een inspanningsverplichting biedt niet voldoende waarborgen voor de aanbestedende dienst. Echter de aanbestedende dienst heeft begrip voor het feit dat er zich onverwachte situaties kunnen voordoen. De aanbestedende dienst staat er uiteraard voor open om in dergelijke situaties in alle redelijkheid hierin mee te denken en te overleggen om te komen tot een passende oplossing. Voor de aanbestedende dienst is het ook van belang dat er continuïteit van de bedrijfsvoering kan worden geborgd. Tijdige communicatie is en blijft in deze situatie uiteraard belangrijk.
99	Inschrijffase	Inhoud	Vervolg vraag op vraag 23 uit de eerste Nvl	Kunt u ermee akkoord gaan dat indien leverancier beschikt over een 403-verklaring de hoofdelijke aansprakelijkheid uit paragraaf A.2.3. van de Leidraad komt te vervallen? En kunt u er daarnaast mee akkoord gaan dat het indienen van deze 403-verklaring geldt als vervanging van bijlage 3 (Formulier verklaring Beroep financiële draagkracht Derde)? Indien u niet akkoord gaat, kan die een inschrijving van leverancier in de weg staan.	Akkoord.

100	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6, Programma van Eisen, 15	U eist een referent die volledig voldoet aan de beschreven Optrachtscope en meer specifiek de genoemde hoofdfunctionaliteiten. Betekent dit dat de referent tevens alle e-diensten en gevraagde koppelingen in gebruik dient te hebben? Zo ja, hoe lang dient de referent hier minimaal ervaring mee te hebben?	Aanbestedende Dienst heeft dit niet bedoeld en stemt hiermee niet in. Aanbestedende Dienst verduidelijkt als volgt: "(...) Het betreft dan specifiek ervaring met het als SaaS-dienst leveren, implementeren, (technisch) beheren en onderhouden van een ICT-oplossing voor de in de Optrachtscope genoemde uitvoeringsondersteuning van de processen Burgerzaken, inclusief een relevante weerspiegeling van de gevraagde self-service-processen en koppelingen / integraties (...)". De duur van deze ervaring betreft hierbij nadrukkelijk geen onderdeel van het criterium. Hiermee wordt het mogelijk gemaakt voor gegadigden te kunnen voldoen aan de Eisen met nieuw ontwikkelde functionaliteiten en onderdelen van de ICT-oplossing, zonder de verplichting dat deze reeds afgenomen, geïmplementeerd en in gebruik genomen zijn door een of meerdere referenten.
101	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7, Programma van Wensen, Demonstratiescript B	In demoscript B (intergemeentelijke) verhuizing wordt de vraag gesteld om de heer Boek vanuit de gemeente Roermond te verhuizen. Wij hebben in onze testomgeving geen toegang tot de GBA-V. Vindt u het goed dat wij een verhuizing laten zien vanuit onze testomgeving met testpersonen uit gemeente Ameland? Dus wel beide van een ander adres maar dan wel vanuit één omgeving (onze testomgeving)?	Aanbestedende Dienst stemt noodzakelijkerwijs uiteraard hiermee in en laat het verdere demonstratiescript ongewijzigd. Aanbestedende Dienst verwijst volledigheidshalve ook naar vraag en antwoord 96.
102	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7, Programma van Wensen, Demonstratiescript A	Klopt onze aanname dat de zin 'Mevrouw Y kan antwoorden dat zij een bepaalde periode samen met haar echtgenoot op een bepaald adres heeft gewoond.' niet thuishoort in deze casus? U spreekt immers niet eerder over mevrouw Y in deze casus.	Onze excuses: Aanbestedende Dienst heeft met mevrouw Y mevrouw B bedoeld en laat het verdere demonstratiescript ongewijzigd.
103	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 PvE 3.8 communicatie	In het PvE staat: De ICT-oplossing ondersteunt het vastleggen van een emailadres op zaakniveau en biedt bij voorkeur de mogelijkheid direct vanuit de ICT-oplossing te mailen (dan wel geautomatiseerd door te leiden naar een specifieke mailapplicatie), waarna deze email automatisch in de ICT-oplossing wordt opgeslagen. Inkomende e-mails kunnen gekoppeld worden aan de desbetreffende dossiers. Inschrijvende partij heeft functionaliteit om vanuit aanvragen eventueel ontbrekende informatie digitaal op te vragen, en deze via een eDienst (of balie/schriftelijk) te laten inleveren. Deze informatie wordt dan op zaakniveau vastgelegd. Inschrijvende partij acht dit veiliger dan het laten aanleveren van aanvullende informatie per e-mail. Is dit in de ogen van aanbestedende partij afdoende?	Aanbestedende Dienst stelt dat de directe relatie die u maakt met het digitaal ontbreken van informatie de bedoeling van de gevraagde mailintegratie niet volledig afdekt; Aanbestedende Dienst heeft ook de toepasselijkheid hiervan voor andersoortige informatieuitwisseling met inwoners bedoeld. Evenwel is Aanbestedende Dienst bereid de beschreven mailintegratie als Eis te laten vervallen en om te zetten naar een Wens waaraan veel waarde wordt gegeven. Concrete invulling van deze Wens kan hiermee een meerwaarde-element zijn in de beoordeling.
104	Inschrijffase	Juridisch	Ref.: beantwoording vraag 69:	Bent u bereid de totale aansprakelijkheid per jaar nader te beperken tot acht (8) maal de Jaarvergoeding (verhouding 1:2, conform GIBIT)?	Niet akkoord. Zie tevens antwoord vraag 97.
105	Inschrijffase	Juridisch	Ref.: beantwoording vraag 15, 77 en 93:	De AD geeft aan dat het te rechtvaardigen is om deze implementatiekosten te kunnen spreiden over 4 jaar en dat de opdrachtnemer hiermee tevens voldoende zekerheid wordt geboden. De implementatie kosten zijn kosten die de inschrijvende partij maakt gedurende de implementatie termijn. Deze gemaakte kosten bestaan uit arbeidsloon, de consultancy-, projectmanagement- en de on boardingskosten naar SaaS, begrijpt u dat de inschrijvende partij arbeidsloon niet over 4 jaar kan spreiden naar de werknemers? Zou u de inschrijvende partij hierin, zoals gebruikelijk in de markt en conform GIBIT, tegemoet willen komen en af te zien van voorfinanciering ?	Akkoord.
106	Inschrijffase	Juridisch	Ref.: beantwoording vraag 14:	Uit oogpunt van conformiteit verzoeken wij u gebruik te maken van groep J62, althans J6202, zoals deze uiteindelijk ook door VNG is vastgesteld (in GIBIT 2023)?	Akkoord.