

Nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Model SLA Art. 6 Servicelevels	Hersteltijd Inschrijver maakt onderscheid tussen reactietijden en oplostijden voor incidenten in de SaaS-omgeving (bijvoorbeeld verbindingsproblemen of een server die niet reageert) en incidenten met betrekking tot de software (bijvoorbeeld een niet goed werkende selectie van gegevens of een mogelijke programmafout). Hierbij is het uitgangspunt dat storingen in de SaaS-omgeving sneller opgelost worden dan storingen in de software. Inschrijver hanteert de volgende kpi's: Oplostijden beschikbaarheid SaaS-dienst: 1 < 4 werkuur 2 < 8 werkuur 3 < 16 werkuur 4 < 32 werkuur Oplostijden functionele incidenten (software): 1 1 tot 5 werkdagen 2 1 tot 10 werkdagen 3 1 tot 30 werkdagen 4 1 tot 30 werkdagen Kunt u hiermee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De voorgestelde oplostijden zijn niet acceptabel. Hoewel uw vraag betrekking heeft op 4 niveaus in prioritering zou bijvoorbeeld het niet kunnen verwerken van gba mutaties gedurende 10 dagen niet acceptabel zijn. Daarnaast is het lastig om het verschil tussen een beschikbaarheidsprocessen en een functioneel probleem eenduidig te formuleren. De aanbestedende dienst heeft behoefte aan een eenduidige termijn.
2	Inhoud	Model SLA Art. 6 Prioriteitentabel	Inschrijver hanteert de volgende prioritering: 1 (Kritiek): het systeem of de Dienst is volledig onbeschikbaar; de verbinding is verbroken, de server reageert in het geheel niet. 2 (Hoog): een belangrijk scherm dat door veel medewerkers wordt gebruikt functioneert niet; een belangrijke koppeling functioneert niet. 3 (Middel): een veelgebruikt scherm reageert heel traag, een minder belangrijke koppeling functioneert slecht of niet. 4 (Laag): overige storingen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Indien uw aangeboden definitie gehanteerd zou worden, is het niet eenduidig welke koppeling belangrijk is en welke niet. Daarnaast zegt de frequentie van het gebruik niet altijd iets over de impact op de bedrijfsvoering.
3	Inhoud	Model SLA Art. 6 Servicewindow	Wijzigingen met verstoringen van functionaliteit in opdracht van opdrachtgever: Werkdagen tussen 22:00 en 00:00 uur Onderhoudswerkzaamheden: Werkdagen tussen 22:00 en 00:00 uur Inschrijver voert changes en onderhoudswerkzaamheden aan de infrastructuur van de SaaS-dienst, die een hoog risico inhouden voor de Beschikbaarheid van de functionaliteit, zoveel mogelijk uit buiten het Servicevenster. Overige changes, onderhoudswerkzaamheden en onderhoudswerkzaamheden met het doel urgente incidenten op te lossen, kunnen worden uitgevoerd binnen het reguliere servicevenster. Kunt u hiermee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst voorziet reeds in de mogelijkheid tot het uitvoeren van zowel oplossen van storingen als correctief onderhoud binnen werkdagen tussen 8:00 en 18:00. De aanbestedende dienst verzoekt om wijzigingen met verstoring van functionele wijzigingen enkel buiten de serviceperiode uit te voeren of in overleg indien het echt niet anders kan.

4	Inhoud	Model SLA Art. 4 - 2	Incidenten kunnen door de coördinator telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van opdrachtnemer worden gemeld Standaardprocedure van Inschrijver is dat opdrachtgever incidenten meldt via de Customer Portal (zodat alle benodigde informatie centraal in het incidentmanagementsysteem komt en daarmee de kwaliteit wordt gewaarborgd), toelichting kan eventueel per e-mail of per telefoon. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de beschreven standaardprocedure voor het digitaal melden.
5	Inhoud	11_Bijlage 11 Startdocument Social Return (globaal plan van aanpak)	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?	Het maatwerkblok laat toe dat er meerdere mogelijkheden zijn dan het in dienst nemen van iemand. De winnende opdrachtnemer is verplicht binnen 7 dagen na gunning van de opdracht contact op te nemen met de coördinator Social Return bij het Coördinatiepunt SROI Fryslân. Samen met het coördinatiepunt Friesland wordt gekeken naar de invulling van de opdrachtsom
6	Inhoud	11_Bijlage 11 Startdocument Social Return (globaal plan van aanpak)	Opdrachtnemer werkt samen met partners, 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?	De SROI Friese Eis biedt de opdrachtnemer via het 'Maatwerkblok' mogelijkheden om anders dan het inzetten van het waardeblokkensysteem invulling te geven aan SROI. Een opdrachtnemer kan bijvoorbeeld korting op de SROI-waarde krijgen wanneer de opdrachtnemer zelf PSO gecertificeerd is. (Zie voor nadere uitleg de paragraaf SROI bijgevoegd bij deze NVI - pag. 5) In overleg met onze coördinator SROI zal bekeken worden of de samenwerking met een PSO gecertificeerd voldoet aan de invulling SROI. Het hangt daarbij af wat de samenwerking inhoudt. Een samenwerking met een PSO gecertificeerd bedrijf voldoet dan ook niet automatisch, maar de aard van de samenwerking bepaald of het opgevoerd mag worden.
7	Inhoud	11_Bijlage 11 Startdocument Social Return (globaal plan van aanpak)	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?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

8	Inhoud	11_Bijlage 11 Startdocument Social Return (globaal plan van aanpak)	In bijlage 11 'Startdocument Social Return'(globaal plan van aanpak)' wordt aangegeven dat de inspanningsmogelijkheden van Social Return staan beschreven in de Social Return paragraaf van de aanbesteding. Kan Opdrachtgever aangeven waar Opdrachtnemer de inspanningsmogelijkheden kan terugvinden in de aanbestedingstekst?	Dit betreft een tekstuele fout. Dit is niet terug te vinden in de leidraad.
9	Inhoud	Offerteaanvraag Bijlage 15	U vraagt bij bijlage een toelichting te geven over wat de inschrijvende partij aan innovatie doet. Kunt u aangeven welke weging deze Bijlage 15 kent bij de aanbesteding en hoe en waarop deze door u wordt beoordeeld? Bij welk gunningscriterium is dit ondergebracht.	De toelichting op innovatie betreft geen gunningscriterium en wordt niet beoordeeld. Het is pure marktinformatie voor de gemeente om zich een beeld te verschaffen van innovatie binnen de betreffende branche.
10	Inhoud	Offerteaanvraag Par. 6.3.2 Gunningscriterium 2:	U geeft aan dat de inschrijvende partij de gelegenheid krijgt om bijlage 4, de wensen te beantwoorden met ja/ nee. Is het daarnaast ook mogelijk dat we hier een toelichting geven? Zo ja waar stelt u voor dat de inschrijvende partij dit gaat doen?	De aanbestedende dienst staat het geven van toelichting niet toe. De wensen kunnen met ja of nee beoordeeld worden. De inschrijvende partij mag met ja antwoorden indien de dienst per 01/04/2024 werkend geleverd kan worden.
11	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 37	De inschrijvende partij is van mening dat de STUF-FIN webservice standaard niet van belang is voor de gevraagde oplossing. Kijkend naar GEMMA is er ook geen relatie met het burgerzakensysteem: https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA2/0.9/id-b630d161-8db0-11e3-67ab-0050568a6153 Kunt u onderbouwen waarom u deze eis van belang acht? Mocht deze eis niet van belang zijn bent u dan bereid deze eis te laten vervallen?	De aanbestedende dienst herformuleert eis 37 Gemeente Heerenveen heeft producten en diensten die door de burger zowel online als fysiek aangevraagd moeten kunnen worden. De diverse producten en diensten hebben hun eigen tarieven, bijvoorbeeld de kosten voor een rijbewijs. De burgerzakenapplicatie ondersteunt, al dan niet in samenhang met een betaaloplossing, dat betaal informatie geautomatiseerd gemuteerd kan worden in de grootboekadministratie van financiën binnen Gemeente Heerenveen. Hiermee wordt voorkomen dat handmatige import/export activiteiten hiervoor nodig zijn.
12	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 35	De inschrijvende partij is van mening dat de standaarden StUF-ZKN, StUF-RGBZ en StUF-ZTC ondergebracht zijn in de Zaak- en Documentenservices. Kunt u onderbouwen waarom u naast het uitvragen van de Zaak- en Documentenservices ook de ondersteuning van deze aparte standaarden van belang acht? Mocht het ondersteunen van de Zaak- en Documentenservices afdoende zijn bent u dan bereid deze eis te laten vervallen?	Veel van de hier genoemde standaarden worden deels ook gebruikt in de Zaak- en Documentenservices. De aanbestedende dienst wenst dat inschrijver zich conformeert aan de VNG standaarden

13	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 3, Eis 15, Eis 51	De aanbestedende partij vraagt op deze eisen een toelichting. Dit lijkt een uitzondering op de overige eisen. Hoe dient de inschrijvende partij hiermee om te gaan?	De aanbestedende dienst heeft de eisen 3, 15 en 51 aangepast.
14	Inhoud	Offerteaanvraag Par. 2.2 in te dienen stukken item 15 Assurance verklaring ISAE 3402 Type 2 of gelijkwaardig	De ISAE 3402 verklaring wordt veelal ingezet bij het outsourcen van processen en is verplicht gesteld voor financiële instellingen. In onze software worden hooguit leges opgeslagen en geëxporteerd, maar er vinden geen financiële processen plaats. Als het gaat om SaaS diensten, betreft het hier ook alleen de opslag van gegevens en zorgen dat deze beschikbaar zijn. Naast ISO 27001 zijn wij ook ISO 9001 gecertificeerd, waarin alle processen worden geborgd en geaudit, zowel intern als door externe partijen. De ISO 27001 wordt in geval van SaaS ook vereist van onze Hostingpartij. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met het achterwege laten van het overleggen van een ISAE3402 verklaring.	De aanbestedende dienst gaat ermee akkoord om de verklaring ISAE3402 achterwege te laten.
15	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 69	In de eis wordt gesproken over “afspraken- en klantgeleidingssystemen”. In bijlage 14 wordt specifiek de koppeling met Qmatic gevraagd voor het maken van een afspraak. Inschrijvende partij vraag welke syste(e)m(en) het betref. En of er voornemens zijn deze te vervangen. Kan de gemeente dit toelichten?	De aanbestedende dienst gebruikt voor het afspraken- en klantgeleidingssysteem de diensten en producten van leverancier Qmatic. Het voornemen is om het afspraken- en klantgeleidingssysteem zoveel als mogelijk te integreren in het IT landschap van Burgerzaken. Als hieruit blijkt dat vervanging hiervoor de oplossing is, dan zal vervanging van deze applicatie overwogen worden. Op dit moment is hierin geen verdere informatie over leveranciers en termijnen te noemen
16	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 58	Er zijn situaties denkbaar waarbij de acceptatieomgeving juist een hoger beveiligingsniveau heeft dan de productie, bijvoorbeeld bij het testen van een nieuwe TLS-versie e.d. Is de gemeente in verband met het bovenstaande bereid om de eis te nuanceren of te laten vervallen?	De aanbestedende dienst herformuleert eis 58 Leverancier borgt dat het beveiligingsniveau van de acceptatieomgeving tenminste gelijk is aan het beveiligingsniveau van de productieomgeving.
17	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 51	Is de gemeente er zich van bewust dat derde partijen (b.v. COVOG, RDW, RAAS) niet altijd een testomgeving beschikbaar stellen, en dat daarmee de eis van de gemeente wellicht moet worden genuanceerd? Bent u bereid hierop de Eis aan te passen?	De aanbestedende dienst ziet geen verband tussen deze vraag en eis 51. Het verzoek is om in de volgende vragenronde dit nader toe te lichten.

18	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 40	De inschrijvende partij is van mening dat de standaarden NPR (Nationaal Parkeer Register), SVB (Sociale Verzekeringsbank) en GPK (gehandicaptenparkeerkaart) niet van belang zijn voor de gevraagde oplossing. Deze standaarden zijn bedoeld voor gebruik buiten het burgerzaken domein Kunt u onderbouwen waarom u deze standaarden van belang acht? Mochten deze standaarden niet van belang zijn bent u dan bereid deze eis aan te passen?	De aanbestedende dienst herformuleert eis 40 De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versies van Berichtenverkeer (koppeling COVOG, GBA, RDW)
19	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 38	De inschrijvende partij maakt voor de maximale integratiegraad binnen haar burgerportaal gebruik van een eigen geoptimaliseerde standaard voor het prefillen van gegevens vanuit het backoffice-systeem. De gevraagde Prefill eFormulierenservices levert veel minder gegevens dan noodzakelijk voor het brede scala aan diensten dat wij kunnen bieden. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?	De aanbestedende dienst vereist minimaal de Prefill eFormulierenservices.
20	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 36	De inschrijvende partij is van mening dat de Regie en Zaakservices standaard niet van belang is voor de gevraagde oplossing. Deze standaard is bedoeld voor gebruik binnen het sociaal domein. Kunt u onderbouwen waarom u deze eis van belang acht? Mocht deze eis niet van belang zijn bent u dan bereid deze eis te laten vervallen?	Het is voor de aanbestedende dienst niet ondenkbaar dat er in de toekomst (binnen de contractperiode) nog een overall regievoeringssysteem zal kunnen komen om meer integraliteit te borgen. Het is voor de aanbestedende dienst van belang dat de inschrijver zich conformeert aan de standaarden.
21	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 34	De gemeente vraagt om ondersteuning van de Zaak- en Documentservices 1.2. De inschrijvende partij is van mening dat niet alle berichten uit deze standaard relevant zijn en gebruikt moeten worden. De relevante berichten worden uiteraard wel altijd gebruikt. Deelt de gemeente deze mening of kan de gemeente onderbouwen waarom alle berichten zouden moeten worden ondersteund?	Het is voor de aanbestedende dienst van belang dat de inschrijver zich conformeert aan de standaard en dat de processen genoemd in de offerteaanvraag optimaal ondersteund kunnen worden.
22	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 32	De inschrijvende partij is van mening dat de StUF-HR standaard niet van belang is voor de gevraagde oplossing. Deze standaard is bedoeld voor de uitwisseling van gegevens uit het Handelsregister. Kunt u onderbouwen waarom u deze eis van belang acht? Mocht deze eis niet van belang zijn bent u dan bereid deze eis te laten vervallen?	De aanbestedende dienst besluit om deze eis te laten vervallen

23	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 26	Kan de gemeente toelichten welke externe bronnen en bestandsformaten er worden bedoeld, welke gegevens daarheen geëxporteerd moeten worden en met welk doel dat gebeurt?	De aanbestedende dienst besluit om eis 26 te herformuleren als wens: De burgerzakenapplicatie voorziet in een importfunctionaliteit, bedoeld om bijvoorbeeld op basis van .xlsx of .csv een autorisatiematrix in één keer in te kunnen lezen.
24	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 24	Is het akkoord met het oog op de complexiteit en eventuele risico's een opschoon/vernietigingsactie vóór of ná de migratie worden uitgevoerd in plaats van tijdens de migratie?	De aanbestedende dienst gaat akkoord, onder voorwaarde dat opschoon/vernietigingsacties vinden plaats voorafgaand of tijdens de migratie, waarbij opdrachtgever inzicht heeft in de te verwijderen data en akkoord geeft op het daadwerkelijke verwijderen, alvorens leverancier de opschoon/vernietigingsactie werkelijk uitvoert.
25	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 19	Klopt de aanname dat dit alleen gaat om het self-service portaal voor de burgers? De inschrijvende partij hanteert voor haar kernapplicatie een zelf uitgegeven domeinnaam inclusief certificaat voor een optimale ontzorging van de klant.	De aanbestedende dienst kan de aanname bevestigen. DNS entry onder het heerenveen.nl domein is gewenst, certificaat mag / kan wel beheerd worden door externe partij.
26	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 18	Hoe gedetailleerd verwacht de gemeente de beschrijving van informatie die over lijnen wordt gestuurd? Kan bij koppelingen conform een standaard naar de specificaties (van bv VNG Realisatie) worden verwezen?	De aanbestedende dienst wil duidelijk beeld hebben in de informatieuitwisseling, bijvoorbeeld als input voor het verwerkersregister. Bij koppelingen kan conform een standaard naar de specificaties worden verwezen, met het verzoek te refereren naar de eis waar deze standaard koppeling betrekking op heeft.

27	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 16	De inschrijvende partij maakt gebruik van een VPN verbinding om haar oplossing op een veilige manier te ontsluiten en kan hier niet van afwijken. Deze VPN is ook verplicht voor de aansturing van het on-premises RAAS-station. Het self-service portaal voor de burger wordt wel via internet ontsloten. Ben u bereidt u eis hierop aan te passen?	De aanbestedende partij herformuleert eis 16 Gemeente Heerenveen wenst een Software as a Service (SaaS) oplossing. Gemeente Heerenveen beschouwt SaaS als een volledige softwareoplossing, waarvoor per gebruik betaald wordt. De toepassing wordt gehuurd, zodat we er gebruik van kunnen maken en de gebruikers er via internet verbinding mee kunnen maken, via een webbrowser, onafhankelijk van plaats. De omliggende infrastructuur, middleware, toepassingssoftware en -gegevens bevinden zich waar mogelijk in het datacenter van de leverancier of haar serviceprovider. De serviceprovider borgt met de overeenkomst dat de toepassingen en de gegevens op de juiste beschikbaar en beveiligd zijn en blijven. In het geval specifiek componenten (zoals de RAAS oplossing) een VPN verbinding vereisen, dan is dit toegestaan.
28	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 2	In bijlage 14 wordt specifiek de koppeling met Qmatic gevraagd voor het maken van een afspraak. Klopt dit, of zijn er voornemens om Qmatic te vervangen door een ander systeem? Zo ja, zijn daar concrete plannen voor, via welke leverancier en op welke termijn.	Deze vraag ziet aanbestedende dienst als dubbeling van vraag 15 en verwijzen daarom naar het antwoord van vraag 15.
29	Inhoud	Offerteaanvraag Par. 3.1.3 Pagina 19	Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking voor beroepsaansprakelijkheid disproportioneel. Bent u bereid de volgende dekking voor beroepsaansprakelijkheid te accepteren: € 1.250.000,-per gebeurtenis en per jaar?	Nee, hier is de aanbestedende dienst niet toe bereid. De aanbestedende dienst vindt de hoogte voor beroepsaansprakelijkheid gangbaar en proportioneel.
30	Inhoud	Offerteaanvraag Par. 2.6.3 Pagina 11	Is het voldoende dat derde waarop een beroep wordt gedaan een Middelenverklaring invult? Hoeft zij geen eigen UEA in te vullen?	De middelenverklaring dient door beide partijen ingevuld te worden. Een ingeschakelde derde dient ook bij inschrijving een UEA aan te leveren. Indien er een beroep wordt gedaan op een derde om te voldoen aan de selectiecriteria dan dient elk van van de betrokken entiteiten een afzonderlijk UEA-formulier aan te leveren.

31	Inhoud	Offerteaanvraag Par. 2.2 Pagina 9	In de tabel In te dienen stukken is bij 16 Invulformulier Verklaring Onderaanneming opgenomen. Kunt u deze verklaring alsnog publiceren of bevestigen dat deze verklaring niet van toepassing is?	Het document is bijgevoegd bij deze nota van inlichtingen.
32	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 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?"	Dit artikellid ziet uitsluitend toe op maatwerksoftware dat in opdracht van de aanbestedende dienst specifiek voor de aanbestedende dienst en tegen betaling door aanbestedende dienst, wordt ontwikkeld, anders dan in het kader van onderhoudsverplichtingen en niet zijnde een Update of Upgrade. Mocht er sprake zijn van maatwerk dan wordt dit per situatie bekeken.
33	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 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.	In de GIBIT 2020 is er voor gekozen om geen onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen bij tekortkomingen van de Leverancier in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Daarom vermeldt artikel 13.5 sub iv dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd. Het gaat dus uitdrukkelijk om boetes die in die zin toerekenbaar zijn aan de Leverancier en in de risicosfeer van de Leverancier liggen. Dit is conform het door u genoemde voorschrift 3.9A Gids Proportionaliteit. Het is derhalve aan de Leverancier om uw bedrijfsvoering zo in te richten dat er geen handelingen worden verricht die leiden tot de bedoelde boete. Ook het schenden van IE-rechten ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de Leverancier. De gemeente acht deze bepaling proportioneel.
34	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 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.	Hier gaat aanbestedende dienst niet mee akkoord.

35	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 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. "	Artikel 13.4 wordt als volgt aangepast : "De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot drie (3) maal de jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan zes (6) maal de jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
36	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 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 eigendommen; 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. "	Zie ook de beantwoording bij vraag 35. Er wordt geen onderscheid gemaakt in directe en indirecte schade. De aansprakelijkheid wordt al gelimiteerd. De beperking van de aansprakelijkheid brengt al met zich mee dat de gemeente Heerenveen een deel van de door opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of bekostigen uit gemeenschapsgeld en daarom is verdere beperking niet acceptabel.

37	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 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 bedrijfseconomisch 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."	Zie de beantwoording bij vraag 35. Bovendien wordt er altijd gekeken of de schade aan de opdrachtnemer kan worden toegerekend.
----	-----------	--	---	--

38	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 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. "	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.
39	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 Art. 8.1 Onderhoud en ondersteuning	"Inschrijver veronderstelt dat u ook tijdens de implementatie periode verzekerd wilt zijn van (security-)updates en upgrades en nieuwe versies. Om dat te realiseren gaat de onderhoudsperiode en -vergoeding in nadat u toegang heeft gekregen tot de omgeving Klopt onze veronderstelling en gaat u hiermee akkoord? "	Aanbestedende dienst hanteert het volgende voor de periodieke vergoeding (inclusief hosting): - 100% vanaf acceptatie of in gebruikname.

40	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 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?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. In de eerste plaats kan Acceptatie ook plaatsvinden met het vastleggen van 'restpunten'. Daarbij kan, afhankelijk van het belang van de restpunten afgesproken worden welk deel van resterende betaling hiervoor achtergehouden c.q. niet in rekening gebracht wordt. In de tweede plaats zal ook een vroegtijdige operationele ingebruikname, zonder acceptatie, op eenzelfde wijze worden vastgelegd.
41	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 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?	Nee, hier is aanbestedende dienst niet toe bereid. Aikel 7.5 GIBIT blijft ongewijzigd. Het betreft de situatie dat er twee kansen zijn geweest om de overeengekomen prestatie te leveren. Afhankelijk van de geconstateerde gebreken kan de aanbestedende partij een keuze maken voor één van de in artikel 7.5 genoemde mogelijkheden.
42	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT 2020 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?"	De aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.

43	Juridisch	Bijlage 7 Concept overeenkomst Art. 11.7 Vergoedingen	"Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name. Gaat u hiermee akkoord?"	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord van vraag 57.
44	Juridisch	Bijlage 7 Concept overeenkomst Art. 10.3 Verwerking van Persoonsgegevens	Gaat opdrachtgever akkoord dat in het Exit-plan de overdracht van data wordt beschreven?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
45	Juridisch	Bijlage 7 Concept overeenkomst Art. 7.2 Onderhoud	"Onderstaande vraag is bij gemeente Oss/Amersfoort gesteld: akkoord? Ad 1) 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?" Ad 2) Wij leveren een SaaS-applicatie waarbij wij verantwoordelijk zijn voor ontwikkeling en beheer. Standaard wordt u altijd voorzien van de laatste wettelijke vernieuwingen. Binnen standaard SaaS ict prestatie beschikt u over een test en een productieomgeving. Nieuwe releases worden altijd minimaal 4 weken van te voren ter beschikking gesteld in de testomgeving, indien er geen productie-belemmerende issues worden ontdekt gaat deze over naar de productie-omgeving van alle klanten. Gaat u hiermee akkoord?"	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met ad1, omdat wij willen dat updates/upgrades altijd in de prijs van de SaaS oplossing verwerkt zitten. De aanbestedende dienst gaat akkoord met ad2.
46	Juridisch	Bijlage 7 Concept overeenkomst Art. 4.7 Looptijd	"Opdrachtnemer ziet genoemde overeenkomsten als een onlosmakelijk geheel van de ICT prestatie. Bent u bereid genoemde afzonderlijke Overeenkomsten als één geheel te beschouwen? "	Hier is aanbestedende dienst toe bereid.

47	Juridisch	Bijlage 7 Concept overeenkomst Art. 4.2 Looptijd	"Gezien de lengte van de maximale looptijd van 8 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen 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."" Gaat u hiermee akkoord?"	Nee, hier gaat aanbestedende dienst niet mee akkoord.
48	Juridisch	Bijlage 7 Concept overeenkomst Art. 4.1 Looptijd	Kunt u bevestigen dat de overeenkomst wordt ondertekend na de definitieve gunning voorafgaand aan de implementatie?	Dit kan aanbestedende dienst bevestigen.
49	Juridisch	Bijlage 7 Concept overeenkomst Art. 1.1 Voorwerp van de Overeenkomst	In de rangorde van documenten wordt de Concept overeenkomst (nr.3) genoemd. De ondertekende overeenkomst staat echter al als hoogste in de rangorde benoemd. Kunt u derhalve de Concept overeenkomst verwijderen uit de rangorde?	Ja, dat zal de aanbestedende dienst doen.
50	Proces	Beoordeling casussen?	Worden de individuele casussen ook individueel beoordeeld en langs welke criteria worden deze beoordeeld?	De individuele beoordelaars kennen aan ieder casus-criterium een individuele score toe. Nadat alle individuele beoordelaars de beoordeling hebben afgerond worden de resultaten met het gehele beoordelingsteam besproken in een gezamenlijk overleg. Tijdens deze bespreking zullen de scores, zoals gegeven door de individuele leden van het beoordelingsteam besproken. Aan het eind van het overleg wordt de definitieve score van het desbetreffendecriterium vastgesteld op basis van consensus. De casussen worden conform de volgende criteria beoordeeld: - Inschrijver heeft een beoordelingscijfer van 10 gekregen (100% van de maximale score). - Inschrijver heeft 8 punten gescoord (80% van de maximale score). - Inschrijver heeft 6 punten gescoord (60% van de maximale score).

				- Inschrijver heeft 1 punt gescoord (0% van de maximale score).
51	Inhoud	Algemeen	Er staat in de offerteaanvraag, het PvE (en PvW) niets over de Friese taal genoemd. Zijn er wat dat betreft geen eisen/wensen? Denk hierbij aan: Meertalige verhuizing? Burgerlijke stand akte?	De aanbestedende dienst wenst geen specifieke eis of wens hierover op te nemen. Ervan uitgegaan wordt, dat wij formulieren en ediensten dermate tekstueel kunnen aan passen, dat dit in meerdere talen naar buiten te brengen is.
52	Inhoud	PvE46 Datamodel	Wij verstrekken geen datamodel van onze oplossing om reden van intellectueel eigendom. Wij denken dat de gemeente deze informatie wil hebben voor gebruik ervan in een Business Intelligence tool. Wij hebben hiervoor een specifieke selectiedatabase beschikbaar die veel toegankelijker is en specifiek voor dit doel is gemaakt. Daarvan wordt uitgebreide documentatie verstrekt. Kunt u bevestigen dat hiermee wordt voldaan aan de eis?	De aanbestedende dienst is niet akkoord, omdat onvoldoende duidelijk wat wij geleverd krijgen aan gegevens.

53	Inhoud	PvE40 De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versies van Berichtenverkeer (koppeling COVOG, GBA, NPR, VOA, SVB, RDW, GPK, etc)	Wat wordt in dit verband verwacht van de koppeling met NPR, GPK, SVB en VOA en wat moeten we verstaan onder "etc."?	De aanbestedende partij herformuleert eis 40 De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versies van Berichtenverkeer (koppeling COVOG, GBA, RDW)
54	Inhoud	PvE39 De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versie van de MijnOverheid Berichtenbox	Wij gaan er vanuit dat u hiermee bedoeld dat geschikte bestanden klaar gezet moeten worden door de burgerzaken applicatie voor verzending door de berichtenbox adapter. Klopt deze aanname? Zo niet kunt u nader toelichten wat de bedoeling precies is?	De aanbestedende dienst bevestigt de aanname
55	Inhoud	PvE36 De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versies van Regie en Zaakservices (momenteel 1.0)	Wat is het beoogde doel van deze koppeling? Onze oplossing ondersteunt dit niet. Dit is voor de uitwisseling tussen zaakstelsel en regiestelsel in het sociaal domein (https://www.gemmaonline.nl/index.php/Regie_en_zaakservices). Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen of omzetten in een wens?	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord vraag 20.
56	Inhoud	PvE 33 De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versie van StUF Documentcreatieservices (momenteel 1.1)	Onze oplossing maakt voor het creëren van documenten geen gebruik van deze StUF-service. De doelstelling ervan bereiken wij op een alternatieve manier (gebruik authentieke persoonsgegevens, uniforme uitwisseling, huisstijl gemeente). Is deze alternatieve manier voor de opdrachtgever acceptabel?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De inschrijver dient minimaal de standaard te ondersteunen.

57	Contract	Conceptovereenkomst 11.7. Van de totale Vergoeding is dertig (30) % eerst opeisbaar na integrale Acceptatie.	Gaat u ten aanzien van de facturatie akkoord met het volgende schema? Van de eenmalige kosten: 25% bij opdrachtverstrekking. 25% bij aanvang installatie 50% na eindacceptatie Alle overige kosten: 100% na eindacceptatie	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
58	Juridisch	Conceptovereenkomst artikel 4.2	Kunt u bevestigen dat wanneer de Opdrachtgever niet binnen 6 maanden voor het aflopen van de overeenkomst wel of niet schriftelijk heeft verlengd, de overeenkomst alsnog onder gelijkblijvende condities en voorwaarden wordt verlengd?	Nee, dit kan aanbestedende dienst niet bevestigen.
59	Inhoud	Offerteaanvraag 1.7 Omvang van de opdracht C. Jaarlijkse levering van diensten & 09_Bijlage 9 Model Service Level Agreement (SLA) V1.3	Leverancier levert een SaaS product waarbij het operationele proces zo is ingericht en afgestemd dat wij het product zo efficiënt mogelijk kunnen beheren en onderhouden voor meerdere klanten tegelijkertijd. Een SLA is in deze hoedanigheid dan ook gebonden aan vastgestelde interne operationele processen. Het is mede daarom zeer inefficiënt om met meerdere klanten verschillende SLA's af te sluiten. Leverancier gaat ermee akkoord om voor de uiteindelijke SLA uit te gaan van uw SLA, maar behoudt zich echter het recht voor om in de definitieve versie een aantal specifieke eisen dan wel de reikwijdte daarvan nader te bespreken en overeen te komen (in bijvoorbeeld het DAP), zodat de specifieke scope en het gehanteerde operationele model op een voor beide partijen acceptabele wijze gefaciliteerd wordt. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst is niet akkoord. Graag gewenste aanpassingen indienen bij de NVI ronde 2, indien deze NVI onvoldoende duidelijkheid biedt.
60	Inhoud	4.2.1 Globaal Plan van Aanpak Social Return	Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met de Social Return eis. Het is gebruikelijk om na definitieve gunning dieper in te gaan op de exacte invulling hiervan. Kunt u de eis om een globaal plan van aanpak (social return) in te dienen bij inschrijving laten vallen?	Nee, hier gaat aanbestedende dienst niet mee akkoord.
62	Inhoud	2.9 Demonstratie	Met welke voorlopige score komen inschrijvers redelijkerwijs nog voor gunning in aanmerking? Welke resultaten van deze initiële beoordeling, onderlinge vergelijking of scores kunnen aanleiding geven om toch meer dan 2 inschrijvers uit te nodigen voor een demonstratie?	Aanleiding om maar twee inschrijvers uit te nodigen voor de demonstratie is wanneer er op het gunningscriteria (G1- Implementatie- en conversieplan) een onvoldoende wordt gescoord. In overleg met de inschrijver zal afgestemd worden of deelname aan de demonstratie nog wenselijk is.

63	Inhoud	Bijlage 4 – Programma van wensen, wens 32	Voor zover ons bekend is het op dit moment nog niet mogelijk “dubbele akten” digitaal te versturen. Daarvoor verleent Justis op dit moment nog geen toestemming. Kunt u de wens daarop aanpassen?	De aanbestedende dienst past de wens daarop niet aan. Justis ondersteunt het digitaal aanleveren van dubbele akten via een gegevensdrager, waarvoor het digitaal exporteren van deze dubbele akten een essentiële voorwaarde is. De aanbestedende dienst beschouwt de beschreven exportfunctionaliteit als faciliterend aan het Justis proces.
64	Inhoud	Bijlage 4 – Programma van wensen, wens 25	Bij wens 25 heeft u meerdere rapportages beschreven die u vandaag de dag gebruikt. Dat is heel fijn want dat geeft ons een goed beeld van uw verwachtingen. De uitdaging is tegelijkertijd dat deze rapporten zijn gebaseerd op uw huidige oplossing en werkwijze. Met onze burgerzakenapplicatie gaat u zaaksgewijs en procesgericht werken en is het de vraag of deze rapportages ook dan nog relevant zijn. Is het voor u akkoord dat we tijdens de implementatie de details met elkaar afstemmen en dan met elkaar zorgen dat gemeente Heerenveen vanaf livegang beschikt over de gewenste rapportages?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De gewenste uitkomst is om vanaf livegang juiste en relevante rapporten te hebben, waarbij aanbestedende dienst ervan uit gaat dat realisatie hiervan onderdeel uitmaakt van de aanbidding van inschrijver.
65	Inhoud	Bijlage 4 – Programma van wensen, wens 21	In wens 21 beschrijft u dat de burgerzakenapplicatie het gebruik van de ZGW-API ondersteunt. Kunnen wij ervan uitgaan dat de informatie-uitwisseling tussen de burgerzakenapplicatie en het zaakstelsel Decos Join plaatsvindt op basis van de vastgestelde uitwisselingsstandaard ZGW API 1.0 van de VNG?	De aanbestedende dienst bevestigt dat aanbieder hiervan uit kan gaan.
66	Inhoud	Bijlage 4 – Programma van wensen, wens 16	Binnen burgerzaken zijn zoals u weet ontzettend veel documenten beschikbaar. Met onze kwartiermakergemeenten is afgestemd voor welke documenten vertalingen beschikbaar moeten zijn. Na gunning bekijken we graag samen met gemeente Heerenveen of deze set volstaat en breiden we deze graag samen uit. Is deze aanpak akkoord om te voldoen aan deze wens?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
67	Inhoud	Bijlage 4 – Programma van wensen, wens 9 en 10	Bij wens 9 en 10 geeft u aan dat we prijzen voor de hardware (optioneel) op het prijzenblad mogen vermelden. Bent u zich ervan bewust dat u daarmee twee onderaannemers binnen de aanbidding toevoegt? Voor partijen waar u waarschijnlijk al separate afspraken/contracten hebt lopen. Dat is niet gebruikelijk. Wilt u de beschrijving van de wensen daarop aanpassen?	De aanbestedende dienst wenst de beschrijving in de wens niet aan te passen en verzoekt aanbieder uw oplossing(en) optioneel toe te voegen.

68	Inhoud	Bijlage 4 – Programma van wensen, wens 9	Bij wens 9 geeft u aan dat u een voorkeur heeft om gebruik te (blijven) maken van Securitech. Aanbieder heeft een geïntegreerde oplossing tussen haar burgerzakenapplicatie en id-burger van ORIBI id-solutions. Deze integratie betreft zowel de documentscanner als de gezichtsvergelijking als beschreven bij deze wens. Naar deze aanbieder verwijst u in het Prijzenblad (bijlage 5) al, is onze aanname juist dat we dan ook een ja mogen invullen?	De aanbestedende dienst bevestigt dat aanbieder ook in dat geval met ja mag antwoorden
69	Inhoud	Bijlage 4 – Programma van wensen, wens 7	Net als gemeente Heerenveen zetten wij maximaal in op digitale dienstverlening met e-diensten en werkdrukvermindering door procesoptimalisatie en automatisering. Binnen wens 7 benoemt u specifiek notarissen. Kunt u toelichten waarom u juist deze doelgroep benoemt en specificeren wat u op welke manier voor deze afnemer beschikbaar wenst te maken?	De aanbestedende dienst wil deze doelgroep aanpassen naar 'begrafenisondernemers', als voorbeeld voor afnemer van functionaliteit om digitaal een overlijden door te geven.
70	Inhoud	Bijlage 9 Model Service Level Agreement (SLA), artikel 6	U spreekt in artikel 6 punt 2 van het SLA over de mogelijkheid voor tijdelijke verkorting van het maintenance window. Een verkorting van het maintenance window zal juist zorgen voor minder verstoring. Bedoelt u in de punt dat het mogelijk is om het service window tijdelijk te verkorten?	Dit lid is voornamelijk bedoeld voor een situatie waarbij het onderhoudswindows (22:00 en 0:00) tijdelijk verkort of uitgesteld moet gaan worden. Denk bijvoorbeeld aan de verkiezingsperiode waarin het niet wenselijk is dat het verkiezingssproces niet door kan gaan omdat de leverancier tijdens de verkiezingsdag onderhoud uitvoert en de aanbestedende dienst de uitslagen van de verkiezingen niet kan verwerken.
71	Inhoud	Bijlage 9 Model Service Level Agreement (SLA), artikel 6	Er wordt in de SLA aangegeven dat Onderhoudswerkzaamheden tussen 22:00 en 0:00 uur plaats moeten vinden. Wij starten onze service windows altijd om 21:15 uur omdat de avondopenstellingen dan afgerond zijn en de gebruikers uit de systemen zijn uitgelogd. Bij servicemomenten zijn diverse expertises betrokken om kwaliteit te garanderen. Bent u bereid dit Service Window in overleg aan te passen?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
72	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 40	We verzoeken u in de deze eis de koppelingen met het NPR, SVB, GPK te laten vallen. Deze koppelingen worden niet gebruikt binnen de burgerzakenapplicatie. Indien de eis gehandhaafd blijft willen we u vragen om toe te lichten op welke wijze deze standaarden relevant zijn voor de uitgevraagde burgerzakenapplicatie.	De aanbestedende dienst herformuleert eis 40 De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de meest recente versies van Berichtenverkeer (koppeling COVOG, GBA, VOA, RDW)
73	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 37	We verzoeken u deze eis te laten vervallen aangezien deze standaard ontwikkeld is voor het gebruik in het sociaal domein, en niet voor burgerzaken. Indien de eis gehandhaafd blijft willen we u vragen om toe te lichten op welke wijze deze standaard relevant is voor de uitgevraagde burgerzakenapplicatie.	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord van vraag 11.

75	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 44 & Bijlage 4 Plan van wensen, wens 24	Vanuit het perspectief performance en vooral ook beveiliging is het niet mogelijk om rechtstreeks op de database met ruwe data en of bewerkte gebruikersdata aan te sluiten. Dat is de reden dat wij andere oplossingen aanbieden. Enerzijds een standaardproduct met 120 rapportages en overzichten met persoonsgegevens die bovendien eenvoudig zijn te exporten en presenteren. In deze oplossing is het bovendien mogelijk om eenvoudig zelf op basis van SQL rapporten toe te voegen. Aanvullend elke 24 uur een datadump voor eigen gebruik door de gemeente, uiteraard op een veilig en verantwoorde manier. En daarnaast een geïntegreerde tooling met managementinformatie die procesdata bevat. Volstaat deze oplossing voor u?	Nee, deze oplossing volstaat voor de aanbestedende dienst niet. De aanbestedende dienst kiest voor ontsluiting van de data met Cognos Analytics via (REST) API of JDBC of ODBC.
76	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 27	Onder eis 26 vraagt u om een exportfunctionaliteit. We zouden graag aan de voorkant duidelijkheid hebben waar we 'ja' op zeggen. Kunt u dit daarom specificeren? Of bent u het ermee eens dat we dit tijdens de implementatie met open vizier met elkaar bespreken.	De aanbestedende dienst herformuleert eis 27 De burgerzakenapplicatie voorziet in een exportfunctionaliteit, waarmee (bulk)gegevens, zoals autorisatie overzichten en documenten, uit de burgerzakenapplicatie in de bestandsformaten .xlsx, .csv, .docx en .pd kunnen worden.
77	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 26	Onder eis 26 vraagt u om een importfunctionaliteit. Is onze aanname juist dat u hiermee doelt op onze verantwoordelijkheid rondom de conversie?	De aanbestedende partij besluit om eis 26 te herformuleren als wens: De burgerzakenapplicatie voorziet in een importfunctionaliteit, bedoeld om bijvoorbeeld op basis van .xlsx of .csv een autorisatiematrix in één keer in te kunnen lezen. In antwoord op uw aanname: nee, de aanbestedende partij doelt op de hierboven beschreven specifieke importfunctionaliteit.
78	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 15 en 45	Bij eis 15 en 45 lijkt u te vragen om een toelichting/beschrijving. Is onze aanname juist dat u dit wenst te ontvangen na gunning?	De aanbestedende dienst kan bevestigen dat toelichting bij eis 15 niet langer gewenst en eis 15 hierop is aangepast. Met betrekking tot eis 45 klopt de aanname en wensen we dit te ontvangen na gunning.

79	Inhoud	Offerteaanvraag, §6.3.5 Beoordelingswijze	U hanteert een beoordelingswijze van 4 schalen. We adviseren u om de percentages bij beoordeling aan te passen, zodat kwaliteit van de individuele aspecten nog beter naar voren komt in de uitvraag. Hiermee daagt u de leverancier nog meer uit om op kwaliteit een goede inschrijving in te dienen, waarbij u een kwalitatief goede oplossing tot uw beschikking heeft. Met uw huidige beoordelingswijze is het gat tussen neutraal en onvoldoende erg groot. Wij stellen daarom de volgende verdeling voor: Zeer goed/uitmuntend: 10 (100%) Goed 8 (80%) Neutraal 4 (40%) Onvoldoende 0 (0%) Bent u daarnaast bereid om een threshold voor de afzonderlijke Gunningscriteria op te nemen die voldoet aan de minimum kwaliteitseisen die voor u als gemeente belangrijk zijn (goed en zeer goed/uitmuntend)?	De aanbestedende dienst is niet bereid de percentages aan te passen. Tevens is de aanbestedende dienst ook niet bereid een threshold op te nemen.
80	Inhoud	Offerteaanvraag, §6.2 Gunningscriterium prijs	Dienen in de aanbesteding alle kosten van licenties van derden opgenomen te zijn, zoals Oracle licenties, Cognos licenties en systeemsoftware licenties?	Ja, de kosten voor alle noodzakelijke derden programmatuur om in de gevraagde saas-dienst te kunnen voorzien moeten zijn opgenomen.
81	Inhoud	Offerteaanvraag, §5.1	Kunt u aangeven uit hoeveel personen de beoordelingscommissie bestaat en welke functies zij bekleden?	De beoordelingscommissie bestaat uit 6 personen, in de expertises: projectleider, adviseur Burgerzaken, vakspecialist Burgerzaken, Webmaster en Functioneel Beheer
82	Inhoud	Offerteaanvraag, §4.3	U verwijst hier naar bijlage 10, format toelichting innovatie. We nemen aan dat u hier bijlage 15 bedoeld. Kunt u dat bevestigen en indien nodig aanpassen? Kunt u daarnaast aangeven wat u precies met deze toelichting gaat doen? Wordt dit bijvoorbeeld in de verificatiefase besproken voor eventuele afname?	Dit klopt. Dit moet bijlage 15 zijn.
83	Inhoud	Offerteaanvraag, §4.2 Social Return on Investment (SROI)	In de paragraaf over Social Return on Investment (SROI) wordt in meerdere zinnen geschreven 'als subgunningscriterium' terwijl de paragraaf wordt afgesloten met 'Let wel: ... geen gunningscriterium...'. Dat werkt in onze ogen verwarrend, zou u deze paragraaf daarom opnieuw willen formuleren?	Op het onderdeel SROI is geen gunningscriterium van toepassing.
84	Inhoud	Offerteaanvraag, §1.10 planning	U geeft aan dat de demonstraties plaatsvinden in week 43. Via deze weg spreken we graag onze voorkeur uit voor het eerste tijdslot. Kunt u hier rekening mee houden?	Indien mogelijk zal aanbestedende dienst hier rekening mee houden.

85	Inhoud	Bijlage 9 Model Service Level Agreement (SLA), algemeen	Leverancier snapt dat je als gemeente de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten wil. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en het merendeel van de gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Uit ons tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek (NPS) blijkt dat onze SLA zorgt voor een hoge klanttevredenheid. Wanneer wij gebruik kunnen maken van onze standaard SLA, in plaats van individuele service-levels af te spreken met al onze klanten, zal dit ook leiden tot kostenvoordeel voor u maar bovendien zorgen voor een dienstverlening die volledig is ingesteld op de overeengekomen Service levels. Kunt u daarom bevestigen dat de SLA van Leverancier van toepassing is en prevaleert boven de door u specifiek uitgevraagde servicelevels, dan wel dat deze in de concretiseringsfase nader vorm wordt gegeven?	Aanbestedende dienst is van mening dat het vergelijken van de dienstverlening van de verschillende inschrijvers beter lukt met de door aanbestedende dienst voorgestelde SLA. Aanbestedende dienst verzoekt om aanpassingen/afwijkingen in de nota van inlichtingen te bespreken, om zo een gelijk speelveld voor inschrijvers te creëren.
86	Contract	Concept overeenkomst, artikel 11.9	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 (cloud)dienstverlening en het looncomponent. In de branche/onze klanten 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?	Aanbestedende dienst is akkoord om voor de indexatie de DPI van het 3e kwartaal te gebruiken voor de het daaropvolgende dienstjaar.

87	Juridisch	Bijlage 3 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?	Artikel 21 GIBIT 2020 ziet op twee verschillende controles/audits: enerzijds de controle door de Opdrachtgever op de Leverancier op de nakoming van wezenlijke verplichtingen. Anderszijds is de gemeente zelf onderworpen aan audits en controles door bijvoorbeeld auditinstanties, accountant en/of Rekenkamer. We kunnen artikel 21 niet beperken omdat er omstandigheden denkbaar zijn waar de medewerking van de Leverancier noodzakelijk is.
88	Juridisch	Bijlage 3 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 aanbestedende dienst is bereid de boeteclausule te verlagen. de gemeente verlaagt de boete bij overtreding naar € 10.000 .
89	Juridisch	Bijlage 3 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?	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord vraag 35.

90	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT-2020, artikel 13.5	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor opdrachtnemer absoluut 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. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 13.5 sub iv GIBIT te laten vervallen of een aparte cap op te nemen voor deze schade?	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord vraag 33.
91	Juridisch	Bijlage 3 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).”	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord vraag 35.
92	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT-2020, artikel 8.10 sub ii	Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	De aanbestedende dienst bevestigt de aanname

93	Juridisch	Bijlage 3 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?	Aanbestedende dienst is niet akkoord. Ontbinding kan ook gedeeltelijk. Waar teruglevering onmogelijk is, wordt gekeken wat de waarde van de prestatie was van de ontvanger.
94	Juridisch	Bijlage 3 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
95	Juridisch	Bijlage 3 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?	Hier gaat aanbestedende dienst niet mee akkoord. Aanbestedende dienst wil op voorhand niet de genoemde termijnen als niet-fataal kenmerken.
96	Juridisch	Bijlage 3 GIBIT-2020, artikel 1.26	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.25 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."?	Nee, hiertoe is aanbestedende dienst niet bereid
97	Inhoud	Bijlage 9 Model Service Level Agreement (SLA), artikel 15.2	Op basis van de wet kan een overeenkomst niet worden ontbonden wanneer de tekortkoming van te geringe betekenis is. Daarbij kan twee meetperiodes een te korte periode zijn om een gebrek te verhelpen. Kunt u derhalve bevestigen dat leverancier een redelijke termijn krijgt om een gebrek te verhelpen en u de overeenkomst enkel kunt opzeggen wanneer de tekortkoming dit (conform het BW) rechtvaardigt?	Voor het daadwerkelijk ontbinden van de overeenkomst zal er altijd eerst een ingebrekestelling plaatsvinden zodat de inschrijver de mogelijkheid heeft om het gebrek binnen een redelijke termijn te verhelpen.

98	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 63	Kunt u bevestigen dat een beroep op artikel 16 GIBIT en 13 GIBIT onverkort mogelijk is bij deze verplichting?	Nee, dit is niet mogelijk
99	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 58	Kunt u bevestigen dat een beroep op artikel 16 GIBIT en 13 GIBIT onverkort mogelijk is bij deze verplichting?	Nee, dit is niet mogelijk
100	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 22	Kunt u bevestigen dat een beroep op artikel 16 GIBIT en 13 GIBIT onverkort mogelijk is bij deze verplichting?	Nee, dit is niet mogelijk
101	Inhoud	Offerteaanvraag, paragraaf 3.1.3	Leverancier maakt onderdeel uit van een groot concern met een concernpolis waaronder Leverancier tevens verzekerd is. Kunt u bevestigen dat wanneer uit het verzekeringscertificaat blijkt dat deze verzekering tevens ten gunste is van Leverancier, zij geen beroep hoeft te doen op haar moedermaatschappij zoals bedoeld in paragraaf 4.2.1 haar moedermaatschappij dientengevolge ook geen UEA hoeft in te vullen?	Nee, dit kan aanbestedende dienst niet bevestigen. Ook de moedermaatschappij dient een UEA in te vullen.
102	Inhoud	Offerteaanvraag, paragraaf 2.14	Het aanbestedingsrecht is opgesteld voor u als aanbestedende dienst. Het is onredelijk dat wanneer de overeenkomst door een rechter wordt terug gedraaid, door uw tekortkoming, leverancier u dient te vrijwaren voor alle kosten die hiermee verband houden. Artikel 20.12 GIBIT bepaalt reeds dat u de overeenkomst kunt ontbinden wanneer u op goede gronden aanneemt dat een rechter op een daartoe strekkende vordering de overeenkomst zal vernietigen. Leverancier stelt voor bij deze bepaling aan te sluiten. Bent u daartoe bereid? Zo niet, waarom acht u een dergelijke vrijwaring proportioneel?	Nee, hier is de aanbestedende dienst niet toe bereid. Het gaat hierover de pre-contractuele fase en de voorgenomen gunning daar is artikel 20.12 niet van toepassing.
103	Inhoud	Offerteaanvraag, paragraaf 2.6.4	Het is niet werkbaar om bij elke wijziging van onderaannemer te moeten wachten op uw uitdrukkelijke toestemming, het is immers niet werkbaar dat leverancier bij al haar klanten toestemming moet vragen voor het wijzigen van een onderaannemer om de kwaliteit te borgen. Bent u bereid deze eis te laten vervallen, dan wel deze enkel van toepassing te zijn op onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan?	Nee, hier is de aanbestedende dienst niet toe bereid. Wij moeten altijd kunnen beoordelen wat het voor effect heeft op onze bedrijfsprocessen.
104	Inhoud	Offerteaanvraag, paragraaf 2.6.4	Kunt u bevestigen dat dit enkel ziet op de onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan en derhalve ook zelfstandig een UEA moeten indienen? En dat deze UEA waarin een onderaannemers reeds zelf verklaart dat er geen uitsluitingsgronden op haar van toepassing zijn bij inschrijving Leverancier zich hiervoor niet garant hoeft te stellen?	Nee, zie verder ook paragraaf 2.6.3.

105	Inhoud	Offerteaanvraag, paragraaf 2.6.1	Leverancier snapt niet wanneer naast het overhandigen van een 403 verklaring tevens een holdingverklaring moet worden getekend die aansluit bij artikel 2:403. Kunt u, vanwege praktische redenen akkoord gaan met enkel een 403-verklaring? Zo niet, waarom niet?	Het gaat hier om één bijlage. Bijlage 17 - holdingverklaring.
106	Inhoud	Offerteaanvraag, paragraaf 2.6.1	Kunt u bevestigen dat het overhandigen van een holdingverklaring enkel nodig is wanneer een leverancier een beroep op de holding moet doen om aan de financiële draagkracht vereiste te voldoen?	Ja, dit kan de aanbestedende dienst bevestigen.
107	Inhoud	Offerteaanvraag, paragraaf 1.10	In de planning staat dat de definitieve gunning op 28 november 2023 is. Hoe verhoudt zich dit tot art. 4.1 van de concept overeenkomst waarin staat dat de Overeenkomst al vanaf 1 november 2023 in werking treedt?	Dit betreft een fout in de concept overeenkomst. De definitieve gunning is op 30 november 2023. De implementatie periode start 01 december 2023 t/m 31 maart 2024. De overeenkomst start 01 april 2024.
108	Inhoud	Offerteaanvraag, paragraaf 1.8	In art. 4.1 van de concept overeenkomst staat dat de Overeenkomst vanaf 1 november 2023 in werking treedt. Hoe verhoudt zich dat tot de Raamovereenkomst die op 1 april 2024 ingaat?	Dit betreft een fout in de concept overeenkomst. De definitieve gunning is op 30 november 2023. De implementatie periode start 01 december 2023 t/m 31 maart 2024. De overeenkomst start 01 april 2024.
109	Inhoud	Offerteaanvraag, paragraaf 1.8	U geeft aan dat u een "Raamovereenkomst" wenst te sluiten. Leverancier gaat ervan uit dat hier sprake is van een verschrijving gezien de context van de uitvraag. Is dit correct?	De aanbestedende dienst bevestigt dat dit correct is.
110	Contract	Concept overeenkomst, artikel 15.3	Kunt u bevestigen dat de Nota van Inlichtingen in rang boven de overeenkomst gelden?	Zie artikel 15.3 van de concept overeenkomst. Alle wijzigingen vanuit de NVI worden verwerkt in de definitieve overeenkomst.
111	Contract	Concept overeenkomst, artikel 14.2	Uit dit artikel volgt dat partijen voorstellen kunnen doen om de deelovereenkomst aan te passen. Kunt u bevestigen dat de overeenkomst enkel kan worden aangepast na instemming van beide partijen?	Dit kan de aanbestedende dienst bevestigen.
112	Contract	Concept overeenkomst, artikel 14.2	Wat bedoelt u met dat de gesloten contractbijlagen "minimaal" worden geëvalueerd?	Dat minimaal de contractbijlagen door aanbestedende dienst worden geëvalueerd.
113	Contract	Concept overeenkomst, artikel 12.2	Binnen de operationele sferen zijn contactpersonen niet volledig vertegenwoordigingsbevoegd. Is het mogelijk dat er voor de dagelijkse operatie een contactpersoon wordt opgenomen die niet volledig vertegenwoordigingsbevoegd is?	Ja, dit is door aanbestedende dienst toegestaan. Diegene kan dan geen wijzigingen aanbrengen in de overeenkomst.

114	Contract	Concept overeenkomst, artikel 11	Ondanks uw nadere bepalingen omtrent de facturering blijft (ook met inachtneming van de GIBIT) voor leverancier onduidelijk wanneer welke posten precies gefactureerd mogen worden. Leverancier zou deze onduidelijkheden graag wegnemen door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema? Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij Livegang en; - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie. Periodieke vergoedingen - Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: - o 70% bij live gang van de omgeving wordt gefactureerd en; - o 30% na integrale acceptatie. - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang. - Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord vraag 57.
115	Contract	Concept overeenkomst, artikel 7.2	Een acceptatieprocedure bij iedere Update en Upgrade is voor ons niet acceptabel en is voor beide partijen belastend en onhandig. Helemaal bij online omgevingen vinden updates constant plaats. Indien zich een gebrek voordoet wordt dat simpelweg conform SLA opgepakt; hiervoor is niet constant een omvangrijke procedure voor nodig. Bent u bereid de laatste zin van artikel 7.2 te laten vervallen?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord
116	Contract	Concept overeenkomst, artikel 5.2	Kunt u bevestigen dat u alle mogelijke medewerking zult verlenen zodat het ook haalbaar is deze termijn te halen?	Dit kan aanbestedende dienst bevestigen.

117	Contract	Concept overeenkomst, artikel 4.7	Gezien de door u uitgevraagde SaaS-applicatie zijn het gebruiksrecht, het onderhoud en de hosting onlosmakelijk met elkaar verbonden. Om die reden kunnen deze overeenkomst niet separaat worden opgezegd, zonder dat de applicatie volledig onbruikbaar wordt. Is het akkoord voor Opdrachtgever om dit artikel overeenkomstig aan te passen, met dien verstande dat enkel de verwerkersovereenkomst als separate overeenkomst in de zin van artikel 20.3 GIBIT wordt beschouwd?	Ja, hiermee gaat aanbestedende dienst akkoord
118	Contract	Concept overeenkomst, artikel 4.2	Bent u bereid dat de overeenkomst automatisch wordt verlengd tenzij één van beide partijen opzegt, zodat voorkomen wordt dat de overeenkomst door een te late verlenging afloopt?	Nee, hier is de aanbestedende dienst niet toe bereid.
119	Contract	Concept overeenkomst, artikel 4.2	Hoewel inschrijver hoopt u de maximale looptijd van dienst te mogen zijn kunnen zich (onverwachte) scenario's voordoen waardoor ook inschrijver de overeenkomst moet kunnen opzeggen. Kunt u ermee akkoord gaan dat ook inschrijver de overeenkomst kan opzeggen, na de initiële looptijd, met inachtneming van een opzegtermijn van 18 maanden?	De aanbestedende dienst verwijst naar het antwoord vraag 47.
120	Contract	Concept overeenkomst, artikel 4	U geeft aan dat de Overeenkomst op 1 november 2023 in werking treedt. Er wordt in dit artikel geen looptijd genoemd. Kunt u bevestigen dat de initiële looptijd van de Overeenkomst (minstens) vier jaar is zoals vermeld in paragraaf 1.8 van de Offerteaanvraag?	Dit betreft een fout in de concept overeenkomst. De definitieve gunning is op 30 november 2023. De implementatie periode start 01 december 2023 t/m 31 maart 2024. De overeenkomst start 01 april 2024. Daarnaast bevestigt de aanbestedende dienst dat de looptijd van de overeenkomst vier jaar is exclusief verlengingen

121	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 37	We verzoeken de aanbestedende dienst deze eis te laten vallen aangezien deze standaard ontwikkeld is voor “het invorderen bij bedrijven en burgers” door “facturen op het juiste adres af te leveren”. Betalingen van iBurgerzaken-producten worden direct via internet (Ingenico/Ogone) of aan de balie (via een kassa-koppeling) afgerekend. Indien de eis gehandhaafd blijft willen we u vragen om toe te lichten op welke wijze deze standaard relevant is voor de uitgevraagde burgerzakenapplicatie.	De aanbestedende dienst herformuleert eis 37 Gemeente Heerenveen heeft producten en diensten die door de burger zowel online als fysiek aangevraagd moeten kunnen worden. De diverse producten en diensten hebben hun eigen tarieven, bijvoorbeeld de kosten voor een rijbewijs. De burgerzakenapplicatie ondersteunt, al dan niet in samenhang met een betaaloplossing, dat betaalinformatie geautomatiseerd gemuteerd kan worden in de grootboekadministratie van financiën binnen Gemeente Heerenveen. Hiermee wordt voorkomen dat handmatige import/export activiteiten hiervoor nodig zijn.
122	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 34	ZDS versie 1.1 is de versie die bij gemeenten gebruikt wordt om te koppelen met Decos. Voorstel: We verzoeken de aanbestedende dienst de eis aan te passen naar “De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de versie die door VNG de status In Gebruik heeft.” Zie ook https://www.gemmaonline.nl/index.php/Zaak-_en_Documentservices#Inleiding	De aanbestedende dienst herformuleert eis 34 De burgerzakenapplicatie ondersteunt altijd de versie van Stuf Zaak- en Documentservices die door VNG de status 'in gebruik' heeft
123	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 33	We leveren standaard onze documentcreatie oplossing iDocumentcreatie. iDocumentcreatie biedt meer functionaliteit dan het koppelvlak. Zo wordt met iDocumentcreatie elke release geupdate met de meest recente documenten zodat jullie altijd de beschikking hebben over de juiste documenten. Is het voor jullie akkoord om een eigen documentcreatie mee te leveren? Zo ja, kunnen jullie de desbetreffende eis 33 hierop aanpassen.	De aanbestedende dienst is hiertoe bereid, onder voorwaarde dat tenminste aan de standaard wordt voldaan.
124	Inhoud	Bijlage 1 Plan van eisen, eis 32	Het is ons op dit moment niet duidelijk voor welke functionaliteit in de burgerzakenapplicatie een koppeling met het handelsregister benodigd is. In het licht van Common Ground vragen wij ons af of, in het geval een koppeling met de KVK noodzakelijk zou zijn, de voorkeur niet naar de KVK API's uit zou moeten gaan. We verzoeken de aanbestedende dienst twee punten: 1. Toe te lichten wat de relevantie van een KVK-koppeling is met de burgerzakenapplicatie. 2. De eis aan te passen naar: “Indien de burgerzakenapplicatie een koppeling met de KVK benodigd dit wordt ondersteund via de meest recente versie van de KVK API.”	De aanbestedende partij besluit om deze eis te laten vervallen