Deze nota van inlichtingen behorende bij de aanbestedingsprocedure van de Aanbestedingsleidraad "Burgerzaken Applicatie" met kenmerk: siw-009757 d.d. 26 mei 2023, bevat de vragen die gesteld zijn door de partijen, alsmede de antwoorden van de aanbestedend dienst. Tevens kan de aanbestedende dienst door middel van de nota van inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure verstrekken.

De nota van inlichtingen is een aanvulling op de Aanbestedingsleidraad. Indien er strijdigheden worden geconstateerd met informatie gegeven in de Aanbestedingsleidraad, dan prevaleert de informatie gegeven in de Nota van Inlichtingen.

Voorafgaand aan deze Nota van Inlichtingen zijn alle partijen gevraagd alle mogelijke vragen schriftelijk bij de aanbestedende dienst in te dienen ten behoeve van een transparante en volledige aanbesteding.

Gemeente Etten-Leur
d.d. 22 juni 2023

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Proces	planning/ vragen NvI1	Graag willen wij u vragen of u de termijn voor de eerste vragenronde wilt verruimen? Omdat alle publicaties tegenwoordig 2 dagen vertraging oplopen in Brussel en het 29 mei Pinksteren was, is uw aanbesteding op 30 mei via Tenderned ontvangen. Uw uiterste termijn voor de eerste vragenronde sluit al op 9 juni a.s. en in de tweede vragenronde mogen geen nieuwe vragen worden gesteld. Graag vragen wij u de termijn voor vragen te verruimen naar 16 juni a.s., zodat inschrijvers over voldoende tijd beschikken om alle documenten grondig door te nemen en hun vragen hierover zorgvuldig te formuleren. Bent u hiertoe bereid of bent u anders bereid in de tweede vragenronde ook nieuwe vragen toe te staan?	De aanbestedende dienst past de termijn voor het stellen van vragen voor de eerste nota van inlichtingen aan naar 12 juni 2023; 11.00uur . De aanbesteding zal hier per direct op worden gerectificeerd.
2	Inschrijffase	Inhoud	Bijlagen D gevraagde toelichtingen, beoordeling	Inschrijvers dienen wij inschrijving akkoord te gaan met alle eisen. Echter u vraagt ook toelichting bij diverse eisen en hoe weegt u deze mee in uw beoordeling?	De toelichting is puur bedoeld om te verhelderen hoe de geboden oplossing voorziet in de gestelde eis. Een simpel ja of nee antwoord kan soms onvoldoende helderheid bieden, en op die punten wordt een toelichting gevraagd. De toelichting weegt niet mee in de beoordeling
3	Inschrijffase	Inhoud	Bijlagen D gevraagde toelichtingen	Bij diverse eisen vraagt u een toelichting. Wilt u dat inschrijvers deze bij de eisen vermelden in het document of in een aparte bijlage? Indien u deze bij het programma van eisen wilt, kunt u dan een Excel aanleveren van het programma van eisen?	In een aparte bijlage in wordformat behorend bij bijlage D met een verwijzing naar de eis in dit excelbestand. Deze aparte bijlage maakt onderdeel uit van de inschrijving en op die manier onderdeel van de overeenkomst.
4	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen E9-3	Bij deze eis vraagt u geen toelichting, echter gaan wij ervan uit dat u hier bedoelt dat opdrachtnemer dit zo invult dat u te allen tijde bij uw data kunt, is die aanname juist?	Zie toelichting bij eis 9-3 in combinatie met eis E9-1. De aanname is juist.
5	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen E1-5	We gaan ervan uit dat u hier bedoelt alle ontwikkelde functionaliteiten die onderdeel uitmaken van de aangeboden ICT-oplossing?	Het gaat hier over updates en upgrades conform Gibit 2020.
6	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, W2-11	Op welke manier zorgt de opdrachtgever ervoor dat via deze werkwijze de invoering van de gegevens, en daarmee de kwaliteit van de gegevens, geborgd wordt? Uit onderzoek is gebleken dat verschillende tabbladen, waar verschillende lay-out gekozen kan worden, bijdraagt aan het voorkomen van fouten. De verschillende sessies van de applicatie staan dan in verband met elkaar. Is deze werkwijze bespreekbaar?	Ja, voorgestelde werkwijze is bespreekbaar.
7	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, E5-2	U vraagt u om een ISO 20000 IT servicemanagement certificaat. De norm ISO 20000 gaat over IT servicemanagement op basis van de principes van ITIL V2. Inschrijver beschikt over een ISO 9001 en ISO 27001 certificaat. Ons IT servicemanagement is beschreven in ons kwaliteitsmanagementsysteem, dat ISO 9001 gecertificeerd is en onder meer nauwe raakvlakken heeft met ISO 27001 en ITIL V2. Gaat u ermee akkoord dat Inschrijver in plaats van het overleggen van een ISO 20000 certificaat een ISO 9001 en ISO 27001 certificaat overlegt?	Certificeringen zoals voorgesteld akkoord. Assurance moet blijken uit TPM, sowieso voor wat betreft de onderdelen die in de ENISA (DigiD-audit) worden betrokken. Voor andere onderdelen is ook ISAE 3402 type II inderdaad aanvaardbaar. Zie ook: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/wp-content/uploads/2018/02/20180207-IBD-Factsheet-assurance-v1.00.pdf
8	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, E8-8b	Dienstverlening Inschrijver kan binnen 24 uur worden gecontinueerd. Voor gegevensverlies Oracle database hanteert Inschrijver maximaal 1 uur, voor gegevensverlies Filedata maximaal 24u. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord
9	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, E8-8a	Goedkeuring van Opdrachtgever is niet wenselijk en kan bovendien onnodig proces vertragend zijn in noodsituaties zoals in geval van urgente security-fixes. Bent u bereid de laatste zin aan te passen naar “...dit gebeurt bij voorkeur in afstemming met opdrachtgever”	Akkoord
10	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, E8-7	Inschrijver garandeert volgens standaard SLA binnen het servicevenster voor een SaaS-dienst (werkdagen tussen 07:00u en 18:00u) een beschikbaarheidspercentage van 99,7%, gemeten over de periode van een jaar. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord
11	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, E8-6	Het standaard servicevenster voor een SaaS-dienst van Inschrijver is op werkdagen tussen 07:00u en 18:00u. Onderhoudswerkzaamheden aan de infra-structuur van de SaaS-dienst, die een hoog risico inhouden voor de beschikbaarheid van de functionaliteit, worden zoveel mogelijk uitgevoerd buiten het servicevenster. Overige onderhoudswerkzaamheden en onderhoudswerkzaamheden met het doel urgente incidenten op te lossen, kunnen worden uitgevoerd binnen het reguliere servicevenster. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord
12	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, E8-4	Inschrijver hanteert een standaard SLA met eigen definities voor impact en urgentie en daarmee de prioriteitsbepaling. In de praktijk blijkt dat het vaststellen van de juiste prioriteit niet altijd eenvoudig is, zeker niet voor medewerkers van Opdrachtgever die dit niet frequent doen. Inschrijver heeft daarvoor een afdeling met geschoolde medewerkers. Als Opdrachtgever zelf de prioriteit vaststelt zien we dat dit helaas te vaak onjuist gebeurt, wat te vaak en onnodig kan leiden tot een escalatie. Wij verzoeken u daarom deze eis aan te passen. Wilt u voor het bepalen van de prioriteit de tekst aanpassen door deze: Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan, Leverancier toetst deze. De prioriteit wordt door Leverancier aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Leverancier de Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.	Akkoord
13	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, wens W4-2	De inschrijvende partij heeft een eigen eDienst die gebruik maakt van dezelfde T:meblockr functionaliteit en kent een prefill integratie met de Burgerzaken oplossing. Voldoet deze eDienst in dit geval ook, ter mogelijke vervanging van het huidige trouwportaal?	Nee, niet akkoord. Huidige trouwportaal blijft het vertrekpunt van waaruit het aanstaande bruidspaar de klantreis start (https://trouweninetten-leur.nl)

14	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, wens W4-1	De inschrijvende partij zou graag specificaties ontvangen van de Persoonskaart (PK) viewer, zodat de Inschrijvende partij inzicht heeft in hoe de PK viewer geintegreerd kan worden in de oplossing.	PK viewer is een Excel bestand (xlsb) met als GUI een formulier. De zoekvelden zijn 'geslachtsnaam', 'tussenvoegsel', 'voorletters', 'geboortedatum'. De volgende knoppen zijn aanwezig in het formulier: 'Zoeken', 'Zoekvelden legen', 'Einde', 'Toon voorzijde PK', 'Toon achterzijde PK'. In het formulier zit ook een gebied wat het resultaat (records) toont van de zoekopdracht. Je kunt een record aanklikken en dan de knoppen 'Toon voorzijde PK' of 'Toon achterzijde PK' gebruiken om de persoonskaart te openen. De plaatjes (TIF) zijn op een netwerkschijf opgeslagen en worden geopend in de standaard foto viewer van het OS. De kolommen in Excel bestaat uit de volgende informatie: - uniek nummer - geslachtsnaam - voorletters - tussenvoegsels - geboortdatum (notatie DDMMYY) - pad naar plaatje PK voorkant - pad naar plaatje PK achterkant
15	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, eis E4-20	Een van de (sub)eisen is dat naar aanleiding van een trigger in Zaaksysteem.nl een proces/taak gestart of gesloten kan worden in de oplossing van de inschrijvende partij. De standaard Zaak- en Documentservices 1.0/1.1 (welke volgens softwarecatalogus.nl ook door Zaaksysteem.nl wordt gebruikt) ondersteunen geen notificatiebericht. Bent u bekend met dit manco van ZDS? En bent u bereid om uw eis hierop aan te passen?	Nee. Het gaat Opdrachtgever erom dat er triggers worden gebruikt om geautomatiseerd processen in de gekoppelde applicatie te starten dan wel af te sluiten. Zodat Opdrachtgever dat niet handmatig hoeft te doen.
16	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, programma van eisen, eis E4-2	De inschrijvende partij maakt gebruik van een VPN-verbinding om haar oplossing op een veilige manier te ontsluiten. Deze VPN is ook verplicht voor de aansturing van het on-premises RAAS-station. Dit betekent dat de oplossing alleen vanaf de hoofdlocatie waarop de VPN wordt afgemonteerd verder kan worden aangeboden aan de eindgebruikers van de oplossing door de aanbestedende partij. Het self-service portaal voor de burger wordt wel via internet ontsloten. Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?	Nee. Het gaat Opdrachtgever erom dat er plaats- en tijdsonafhankelijk gewerkt kan worden, ook zonder gebruik te maken van Citrix. Dat bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd vanaf de thuislocatie van een medewerkers is duidelijk, bijvoorbeeld werkzaamheden waarbij het RAAS nodig is.
17	Inschrijffase	Juridisch	Aanbesteding sleidraad Par. 4.4.3 Bewijsmiddelen	De boeteclausule zoals uitgewerkt in paragraaf 4.4.3 van de selectieleidraad acht inschrijver niet proportioneel. Weliswaar is een aanbestedende dienst niet verplicht om de juistheid van de bewijsstukken direct na ontvangst daarvan te controleren als daarvoor geen aanleiding is. Echter bij twijfel over of ter controle van de juistheid van de bewijsstukken bepaalt de wet dat u – nog vóór (definitieve) gunning – de juistheid van de gegevens uit de bewijsstukken mag nagaan van degene aan wie u de opdracht wil gunnen. Daarbij kunt u vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden toe te lichten en/of aan te vullen. Op basis van die verificatie kan gecontroleerd worden of de verstrekte informatie juist is en kunt u besluiten de inschrijver (alsnog) uit te sluiten van de aanbestedingsprocedure en te gunnen aan inschrijver die als tweede is gerangschikt. Het opleggen van een boete is dan ook niet nodig en niet-proportioneel als de aanbestedende dienst nog vóór gunning de ruimte heeft om de juistheid van de bewijsstukken te controleren. Derhalve verzoekt inschrijver u om de boete in paragraaf 4.4.3 te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, wilt u motiveren waarom u hiermee afwijkt van de wet? En bent u bereid om dit vervolgens voor te leggen aan de commissie van aanbestedingsexperts?	De gemeente zal conform het bepaalde in de Aanbestedingswet 2012 bewijsstukken opvragen en controleren. Deze boeteclausule heeft betrekking op de situatie als na definitieve gunning zou blijken dat door nalatigheid van de inschrijver bewijsstukken onjuist of misleidend zijn verstrekt of informatie is achtergehouden. De kosten die de aanbestedende dienst dan moet maken in verband met het opnieuw aanbesteden of een andere inschrijver gunnen worden middels deze boeteclausule bij de inschrijver verhaald. De aanbestedende dienst is dan ook van mening dat hier geen sprake is van een disproportionele bepaling en is dan ook niet bereid de genoemde bepaling te schrappen uit de aanbesteding.
18	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad Par. 4.5 Bijlagen A, B, D en E	U verzoekt inschrijver Bijlagen A, B, D en E in te vullen en/of te ondertekenen. Wij verzoeken u deze bijlagen in een format te publiceren, dat Inschrijver kan invullen.	Bijlagen A, B, D en E zijn in een in te vullen en/of te ondertekenen format bijgevoegd bij deze Nota van inlichtingen.
19	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad Par. 4.5 Bijlagen D Programma van Eisen en Wensen	U verzoekt inschrijver Bijlage D te ondertekenen. U heeft 10 bijlagen D gepubliceerd zonder tekenblok. Kunt u aangeven hoe inschrijver deze bijlagen dient te ondertekenen en waar inschrijver deze documenten kan uploaden in TenderNed? Voor inschrijvers is het makkelijker dit in 1 document te doen waarin alle programma's van eisen zijn samengevoegd (bijvoorbeeld in 1 Excel met verschillende tabbladen en daarin dan een veld voor ondertekening voor akkoord op alle eisen/ tabbladen). Bent u bereid dit op deze manier toe te staan?	De aangepaste bijlage D inclusief tekenblok is bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen. De inschrijving dient alle onderstaande onderdelen te bevatten (compleetheid): ● Compleet ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet (bijlage A); ● Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend format referentie kerncompetentie (bijlage B); ● Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA (bijlage C);* ● Ondertekend Programma van Eisen en Wensen (bijlage D); ● Ingevulde en ondertekende Realisatielijst Wensen (bijlage E); ● Beantwoording open vragen O1 en O2 (zie bijlage F). Bij het uploaden van alle stukken dient u het Compleet ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet (bijlage A) als enige bij de prijsinformatie te uploaden.
20	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad Par 1.4 Aanspreekpunt Inschrijver	U vraagt om een contactpersoon die gemachtigd is om namens Inschrijver op te treden. Bedoelt u hiermee een medewerker die als vertegenwoordigingsbevoegde persoon in het uittreksel van de Kamer van Koophandel staat? Dit is namelijk binnen onze organisatie enkel de directie en dit is niet een gangbare contactpersoon voor een project. Kunt u dit praktischer maken voor ons door deze eis aan te passen zodat wij bijvoorbeeld een contactpersoon met en een zonder vertegenwoordigingsbevoegdheid kunnen invullen in deel II A van de UEA?	Het is juist dat de inschrijver de contacten met de aanbestedende dienst na inschrijving via een vaste contactpersoon zal laten verlopen. Deze dient gemachtigd te zijn namens inschrijver te kunnen optreden. Deze contactpersoon dient te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij deel II. Echter bij deel VI in het UEA dient er rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van de inschrijver die vertegenwoordigingsbevoegd is. Dit kunnen dan ook verschillende personen zijn.
21	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikelen 20.14, 22.6, 22.7, 22.8 en 22.9	De artikelen 20.14, 22.6, 22.7, 22.8 en 22.9 gaan over de exit en de periode na de exit. Er worden aspecten beschreven die voor ons niet acceptabel zijn. In een exit-plan wordt uitgebreid ingegaan op alle aspecten van de exit zo ook de termijn, gevolgen beëindiging en criteria voor enig voortgezet gebruik. Wij stellen voor op dit punt na gunning specifieke afspraken te maken met als doel dat het exit-plan naadloos aansluit op onze specifieke dienstverlening. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord

22	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikel 17.4	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 artikel blijft van toepassing, zie Eis E4-11 Programma van Eisen.
23	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikel 14.2	Inschrijver acht genoemde verzekeringsdekking t.a.v. de beroepsaansprakelijkheid disproportioneel. Bent u bereid de volgende verzekeringsbedragen te accepteren: Beroepsaansprakelijkheid: EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar;	De in artikel 14.2 GIBIT 2020 voorgeschreven dekking correspondeert met het bepaalde in artikel 13 GIBIT 2020.
24	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikel 13.5	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 voorschift 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.
25	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikel 13.4	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. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord. Het is niet exact duidelijk wat precies met deze vraag wordt bedoeld.
26	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikel 13.4	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 1 maal de hoogte van de Vergoeding*; - met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de maximale looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 2 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.	Niet akkoord.De artikelen 13.3 en 13.4 blijven ongewijzigd met dien verstande dat de gemeente kan instemmen met de volgende aanpassing van artikel 13.4: "De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vijftien maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
27	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikel 13.1	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(e)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. Het Burgerlijk wetboek kent geen onderscheid tussen directe en indirecte schade.
28	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikel 13	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 diensteverlening 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 continuiteitsbedreigend, 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	Niet akkoord. Zie antwoord vraag 26.
29	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikelen 8.10 en 10.1	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.
30	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikel 7.10	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?	Hiervoor verwijzen wij naar de regels van het Burgerlijk Wetboek.

31	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikel 7.5	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?	Arikel 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 Opdrachtgever een keuze maken voor één van de in artikel 7,5 genoemde mogelijkheden.
32	Inschrijffase	Contract	Bijlage H - GIBIT 2020, artikel 4.2	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?	Niet akkoord
33	Inschrijffase	Contract	Bijlage J facturatieschema	U wijkt in het facturatieschema t.a.v. de eenmalige kosten ten nadele af van de GIBIT. Bent u bereid onderstaand facturatieschema te hanteren: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name.	Facturatieschema is aangepast. U treft dit gewijzigd facturatiesachema bij deze NvI aan.
34	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 15.3	Kunt u bevestigen dat de afwijkingen die partijen overeenkomen in de NvI's worden verwerkt in de documenten genoemd onder a t/m d?	De Nota's van Inlichtingen maken als sub e onderdeel uit van de Overeenkomst. In geval de NvI leiden tot wijzigingen in de Overeenkomst, dan worden deze wijzigingen verwerkt en zichtbaar gemaakt in een nieuwe versie van de Overeenkomst die bij de tweede Nota van Inlichtingen zal worden gepubliceerd.
35	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 13.1	Opdrachtnemer acht de boete uit artikel 13.1 disproportioneel aangezien deze geen rekening houdt met de aard en ernst van de tekortkoming, de daadwerkelijk geleden schade door Opdrachtgever, en in hoeverre de schade verband houdt met een (toerekenbare) tekortkoming van Opdrachtgever. Daarnaast is een dergelijke boete niet verzekerbaar en is er geen maximale boete opgenomen hetgeen in strijd is met de Gids Proportionaliteit. U heeft reeds de mogelijkheid om schade te vorderen conform artikel 13 GIBIT wanneer inschrijver in verzuim is. Bent u derhalve bereid de boetebepaling te schrappen? Zo nee, kunt u uitleggen waarom u dit proportioneel acht?	De boete is alleen van toepassing op de vaste en fatale data zoals bedoeld in artikel 4.1 en 4.2 sub i GIBIT 2020. De in artikel 4.3 en 9.1 genoemde fatale data leggen de momenten vast die zeer belangrijk zijn voor de bedrijfsvoering van de gemeente. De gemeente is bereid om de boete te verlagen naar € 750,-- per dag dat het verzuim voortduurt met een totaal maximum van € 150.000,--. De aanspraak van de gemeente op schadevergoeding moet worden begrepen als aanvullende schadevergoeding ten opzichte van de boete. Dit wordt na de Nota's verwerkt in artikel 13.1 Overeenkomst.
36	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 11.3	Gaat opdrachtgever akkoord dat in het Exit-plan beschreven wordt hoe de overdracht van data plaatsvindt?	Akkoord, mits daarbij alle uit de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst volgende verplichtingen zijn geborgd.
37	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 8.5	Deze maatregelen staan niet omschreven in de SLA (Bijlage 4), maar in de bijlage bij de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 3). Kan Opdrachtgever dit artikel overeenkomstig aanpassen?	Akkoord. Deze maatregelen staan zowel de in Verwerkersovereenkomst als de in ICT- Kwaliteitsnormen. De verwijzing naar de Bijlagen in de artikel 8.5 wordt gewijzigd in 'Bijlagen 3 en 8".
38	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 8.3	Bedoelt u hier bijlagen D en zo ja kunt u aangeven welke bijlage en bijbehorende eis(en)?	De bijlagen bij de Overeenkomst zijn apart benoemd.
39	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 8.2	Kunt u bevestigen dat u hier verwijst naar eis E8-7 bijlage D Programma van Eisen? Inhoudelijk nog een vraag over de betreffende eis stellen?	Ja, artikel 8.2 Overeenkomst verwijst naar eis E8-7 bijlage D Programma van Eisen.
40	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 7.2	Kunt u bevestigen dat artikel 19 GIBIT wel van toepassing is op deze bepaling?	Voor zover er sprake is van Derdenprogrammatuur in de zin van GIBIT 2020 is artikel 19 van toepassing op het bepaalde in artikel 7.2 Overeenkomst.
41	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 6.1	In gevallen waarin de SLA niet vormt artikel 8 GIBIT de vangnetbepaling. Kunt u deze zin verduidelijken?	In artikel 15.3 Overeenkomst is de rangorde van stukken benoemd. Overeenkomstig eis E8-1 van het Programma van Eisen overlegt de Leverancier een concept-SLA die in overeenstemming dient te zijn met alle voorwaarden zoals die volgen uit de Overeenkomst. In gevallen waarin de Overeenkomst en/of Bijlagen niet voorzien geldt artikel 8 GIBIT 2020 als vangnet.
42	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 4.3	U merkt de termijnen zoals genoemd in artikel 4.3 expliciet aan als fatale termijnen. Dit heeft tot gevolg dat als wij niet binnen deze data presteren wij direct in verzuim zijn en u de mogelijkheid heeft om boetes op te leggen, de overeenkomst te ontbinden en/of ons aansprakelijk te stellen. Daarnaast wijkt artikel 4.3 ten nadele van Leverancier af van GIBIT 2020. Bent u derhalve bereid om de volgende zin: 'De uiterste data zoals genoemd in dit artikel betreffen vaste en fatale data zoals bedoeld in artikel 4.1 en 4.2 sub i GIBIT' uit artikel 4.3 te schrappen?	Niet akkoord. Alleen de termijn in de artikelen 4.3 en 9.1 zijn aangemerkt als fatale termijnen. De in artikel 4.3 en 9.1 genoemde fatale data leggen de momenten vast die zeer belangrijk zijn voor de bedrijfsvoering van de gemeente.
43	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 4.2	U vraagt door middel van het woord "garanderen" 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. Wij streven naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoeken wij u om de aanhef van artikel 4.2 als volgt te wijzigen: Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat het volledig functioneel opleveren van de volgende onderdelen van het Implementatieplan conform het bepaalde in het Programma van Eisen en Wensen: Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie artikel 4.3 Overeenkomst
44	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 3.3	Gezien de lengte van de maximale looptijd van acht (8) jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 3.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering: "Partijen stellen elkaar uiterlijk zes (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?	Niet akkoord.

45	Inschrijffase	Contract	Bijlage G - GIBIT-ovk. Burgerzaken applicatie, artikel 2.2	U vraagt door middel van het woord "garanderen" 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. Wij streven naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoeken wij u om artikel 2.2 als volgt te wijzigen: 2.2 Leverancier spant zich maximaal in om ervoor te zorgen dat de ICT Prestatie zal voldoen […]. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord, behoudens het bepaalde in artikel 4 Overeenkomst welke verplichting wordt gegarandeerd. De Overeenkomst wordt hierop aangepast.
46	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D E9-4	Het rechtstreeks benaderen van de database is niet wenselijk. Wij stellen voor om alle data uit het datamodel beschikbaar te stellen via een selectiedatabase voor BI-doeleinden. Gaat u akkoord met dit voorstel?	U stelt dat uw vraag betrekking heeft op Bijlage D E9-4. Wij vermoeden dat u hier E9-3 bedoelt? Akkoord met het voorstel, mits Inschrijver de selectiedatabase voor BI doeleinden ook zelf host (binnen de aangeboden ICT prestatie) en deze minimaal 1x maal dagelijks bijwerkt.
47	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D E8-8A	De door u voorgestelde procedure voor het doorvoeren van wijzigingsvoorstellen is niet in lijn met het SaaS-concept. Kunt u dit nader toelichten?	Het gaat Opdrachtgever erom dat we tijdig worden geinformeerd over de wijzigingen, zodat we de impact kunnen bepalen. Zie verder het antwoord bij vraag 9
48	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D E8-2	U stelt dat onderhoud en dienstverlening direct geleverd moeten worden. Kunnen wij ervan uitgaan dat de benodigde ondersteuning in onderling overleg wordt gepland?	Ja daar kunt u vanuit gaan.
49	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E1-5	U stelt dat alle functionaliteit binnen de afgesproken termijn zonder extra kosten wordt geleverd. We gaan ervan uit dat u hiermee doelt op de vernieuwing van bestaande en gevraagde functionaliteit. Is deze aanname correct?	Het gaat hier over updates en upgrades conform Gibit 2020.
50	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage G artikel 4.3 uiterste data van Implementatie en Acceptatie	Gaat u ermee akkoord dat de in artikel 4.3 genoemde uiterste data van implementatie en acceptatie, in het nader door leverancier uit te werken implementatieplan pas definitief overeengekomen worden?	Niet akkoord. Zie antwoord vraag 42.
51	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - E2 Eisen Omschrijving Functionaliteit eDiensten. Onder E2-26: De Oplossing biedt de mogelijkheid om de gemeente in te delen in stemdistricten.	Indeling in stemdistricten is wettelijk niet meer noodzakelijk. Ook de verplichting van het vermelden van het adres van het dichtbijzijnde stembureau op de stempas is komen te vervallen. Sinds twee verkiezingen wordt door onze klanten gewerkt zonder districtindeling met doorlopende nummering van stempassen en ROS. Dit bevalt in de praktijk erg goed en verlicht de administratieve last van de gemeente aanzienlijk zonder dat de inwoner hiervan overlast ondervindt. Kan de Gemeente aangeven dat deze werkwijze acceptabel is zonder dat aan de letter van deze eis wordt voldaan?	Nee, dit is niet acceptabel omdat het indelen in stemdistricten inzicht biedt in het aantal kiesgerechtigden in een bepaald gebied. Hiermee kan de toeloop per stembureau enigszins gereguleerd worden, dit geldt ook voor de aanduiding van het dichtsbijzijnde stembureau op de stempas. Ondanks dat het geen wettelijke verplichting is, wil opdrachtgever de optie hebben om zowel stemdistricten in te kunnen delen als ook de aanduiding op de stempas te plaatsen
52	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - E4 Architectuur en techniek. Onder E4-42: "Het is wenselijk om de geboden Oplossing daaraan te kunnen koppelen (Validsign)….."	De bewoording "wenselijk" strookt niet met het als "eis" kwalificeren ervan. Kan E4-42 als "wens" worden gekwalificeerd?	Nee, blijft eis. Toelichting is aangepast, zie ook antwoord op vraag 85.
53	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - E3 Documenten en documentcreatie. Onder E3-12: Akten BS worden digitaal opgeslagen conform Besluit Burgerlijke Stand (wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand)	De opslag in de Oplossing geschied zoals gevraagd wordt in E3-13. Voldoen we hiermee dan automatisch aan E3-12?	Inschrijver verklaart zelf of zij voldoet aan gestelde eisen en wensen. Beoordeling van de antwoorden is aan de gunnende partij.
54	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - E10 Implementatie. Onder E10-6d: Leverancier migreert aangehaakte gegevens naar de nieuw te leveren Oplossing.	Kunt u aangeven van welke aangehaakte gegevens de gemeente momenteel daadwerkelijk gebruik maakt behalve de in E10-6c genoemde aantekeningen/notities?	Ja, dit zijn met name pandaantekeningen en/of aantekeningen op een persoon.

55	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - E1 Algemeen. De verwijzing naar de specificaties van de burgerzakenmodules.	Gaat het de Gemeente er niet "gewoon" om dat de Oplossing van Inschrijver voldoet aan de actuele wet- en regelgeving m.b.t. de BRP zoals wordt gevraagd bij E1-3, waardoor E1-1 en E1-2, mede gelet op de opmerkingen hierover - kunnen komen te vervallen?	Nee, deze aanname is niet correct. De uitvraag heeft betrekking op de genoemde functionaliteiten. Module 1 t/m 13 hebben betrekking op modules/functionaliteiten om wettelijke taken uit te kunnen voeren. Module 15 t/m 29 zijn ondersteunend/helpend bij module 1 t/m 13 en komen ten goede aan de functionaliteit en het gebruikersgemak van module 1 t/m 13.
56	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - E1-2 Algemeen. De verwijzing naar de specificaties van de burgerzakenmodules.	Bij E1-2 wordt verwezen naar de modules 15 t/m 29. Op de webpagina https://www.gemmaonline.nl/index.php/Procesbeschrijvingen_BZM_specificaties is van het bestaan van deze modules niets terug te vinden. Wat betekent dit voor eis E1-2?	E1-2 blijft van toepassing. Wij verwachten dat deze modules/functionaliteiten in uw oplossing worden aangeboden. Deze modules/functionaliteiten hebben we gebaseerd zoals deze destijds bij Gemmaonline werden genoemd.
57	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - E1-1 Algemeen. De verwijzing naar de specificaties van de burgerzakenmodules.	De verwijzing naar https://www.gemmaonline.nl/index.php/BZM_specificaties zien we in veel aanbestedingsdocumenten terug. Deze webpagina wordt inmiddels binnen gemmaonline aangemerkt als "gearchiveerd", met als toelichting dat deze is vervangen door een andere pagina of niet meer relevant is. Er is binnen gemmaonline geen adere pagina te vinden. De conclusie zou dan ook zijn dat deze niet meer relevant is. Wat betekent dit voor eis E1-1?	Uw conclusie is onjuist. E1-1 blijft van toepassing. Wij verwachten dat deze modules/functionaliteiten in uw oplossing worden aangeboden. Deze modules/functionaliteiten hebben we gebaseerd zoals deze destijds bij Gemmaonline werden beschreven. De modules dienen uiteraard te worden beschouwd naar de huidige stand van de wet- en regelgeving. Volledigheidshalve hebben we beschrijving van de modules bijgevoegd. Zie bijlage: Modules functionaliteiten (Gemma architectuur) pdf bestanden
58	Inschrijffase	Inhoud	BIJLAGE A - INSCHRIJVINGSBILJET Consultancydagen (per jaar)	Waar zijn de 10 consultancy dagen per jaar op gebaseerd?	Consultancy dagen worden niet uitgevraagd. Inschrijvingsbiljet is aangepast en treft u bijgesloten bij deze NvI aan.
59	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad 2.1. Aanleiding en doel van de aanbesteding	U benoemd het volgende: "C. Eenmalige dienstverlening De implementatie behelst het volledig werken en gebruiksklaar opleveren van de totale configuratie. Onder implementatie wordt verstaan: 3. Conversie van bestaande gegevens; Wij gaan er ten behoeve van het gelijkheidsbeginsel vanuit dat uw huidige leverancier ook een volledige implementatie dient aan te bieden. Is deze aanname correct?	Ja, deze aanname is correct.
60	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad Kwaliteitscriterium 1 (K1): Wensen	U benoemd het volgende: "De inschrijver dient aan te geven of hij kan voldoen aan de wensen in het Programma van Eisen en Wensen (bijlage D) op het tijdstip van het indienen van de inschrijving" Klopt het dat de wensen worden geverifieerd tijdens verificatie voorafgaand aan de voorlopige gunning? Zo ja, waarom kiest u hier voor?	De inschrijving dient te voldoen aan alle gestelde eisen. Verificatie vindt plaats conform geldende wet- en regelgeving cq de aanbestedingstukken.
61	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - E1 Algemeen	Opdrachtgever vraagt bij vele eisen om een toelichting, omdat deze toelichtingen niet worden beoordeeld is dit is hoogst ongebruikelijk. Wat doel van deze toelichting en wat gaat u hiermee doen?	Zie antwoord vraag 2.
62	Inschrijffase	Inhoud	Algemeen	Wilt u zo vriendelijk zijn en bijlagen A, B, D en E in XLS format toevoegen?	Bijlagen A, B, D en E zijn in een in te vullen en/of te ondertekenen format bijgevoegd bij deze Nota van inlichtingen.
63	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage G artikel 13.1	U benoemd het volgende: Bij overschrijding van de in artikel 4.3 en 9.1 genoemde fatale data is Leverancier in verzuim en verbeurt Leverancier door enkele overschrijding van deze data ten gunste van Opdrachtgever een direct opeisbare, niet voor matiging vatbare boete van € 5.000,-- per dag dat het verzuim voortduurt, onverminderd het recht van de Opdrachtgever om -met in achtneming van artikel 13 GIBIT- de werkelijk geleden schade te verhalen. Het is voor leverancier een niet in te calculeren risico om nu al akkoord te gaan met een direct opeisbare en ongelimieteerde boete voor de in artikel 4.3 en 9.1 genoemde uiterste data van Implementatie en Acceptatie. 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. Daarnaast vinden wij een boete van € 5.000,- per dag buiten proportioneel. bent u bereidt om: a) aan dit artikel toe te voegen, de mogelijkheid voor leverancier om na een ingebrekestelling alsnog na te kunnen komen voordat leverancier in verzuim geraakt b) de boete aan te passen naar € 1.000,- per dag met een maximum van driemaal de maandelijkse kosten voor deze opdracht?	Niet akkoord. Zie antwoord vraag 42.
64	Inschrijffase	Juridisch	Aanbesteding sleidraad 3.1.2.	U benoemd het volgende: Er is geen sprake van stilzwijgende verlenging. Een eventuele verlenging dient schriftelijk te worden bevestigd. Opdrachtgever geeft tenminste 6 maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan dat de overeenkomst wel of niet wordt verlengd. Eventuele verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden. 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?	Dat is niet juist. In geval de Opdrachtgever niets aangeeft binnen de termijn van zes maanden voor het aflopen van de Overeenkomst, wordt Overeenkomst niet verlengd. Stilzijgende verlenging is uitgesloten.

65	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 10.4 & 10.5	In het door u gehanteerde facturatieschema is niet expliciet opgenomen wanneer de periodieke kosten gefactureerd mogen worden. Daarnaast is het uitgangspunt van de GIBIT dat 30% van de eenmalige kosten opeisbaar is na acceptatie, uitgangspunt van de GIBIT is dat er geen onevenredig deel door een leverancier moet worden voorgefinancierd maar er wel een incentive overblijft om correct na te komen (zoals ook blijkt uit de toelichting op de GIBIT). In het door u voorgestelde facturatieschema, dient leverancier 50% voor te financieren. Dit is voor leverancier niet acceptabel. Bent u daarom bereid het volgende factureringsschema te accepteren die meer recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT: Eenmalige vergoeding: - 25% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 15% na acceptatie implementatieplan; - 40% verschuldigd bij livegang en; - 30% verschuldigd bij integrale acceptatie. Periodieke kosten: - 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.	Als tegemoetkoming is het facturatieschema aangepast. U treft dit gewijzigd facturatieschema bijgesloten bij deze NvI aan. Hieruit volgt op welke momenten de eenmalige kosten kunnen worden gefactureerd. De jaarlijkse kosten kunnen -na Acceptatie- jaarlijks bij vooruitbetaling worden gefactureerd.
66	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage F, open vraag O2	U geeft bij deze open vraag aan dat de beantwoording uit maximaal 6 pagina's mag bestaan. Verder voegt u tussen haakjes toe 'daarnaast kunnen screenschots worden toegevoegd'. Mogen we in plaats van screenshots ook andere afbeeldingen toevoegen want deze zijn gezien de vraagstelling logisch? En klopt onze veronderstelling dat deze afbeeldingen dan niet meetellen in het aantal genoemde aantal pagina's van 6?	Het is akkoord dat in plaats van screenshots ook andere afbeeldingen toegevoegd mogen worden. Uw veronderstelling is juist dat deze afbeeldingen dan niet meetellen in de maximaal 6 enkelzijdige pagina's A4 met lettertype Calibri 10 pt, waarbij het aantal pagina's inclusief een titelpagina en eventuele inhoudsopgave is. Zie aanvullend hierop tevens de beantwoording van vraag 67.
67	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage F, open vraag O1	In dit document staat een onvolledige zin in 2e paragraaf. Kunt u deze zin afronden of laten vervallen? De huidige zin luidt als volgt: "Om tijdig het definitieve implementatieplan op te kunnen leveren is het wenselijk dat in de weken meteen na de definitieve gunning laatset 3 weken van decen" Voor de volledigheid benoemen we bij deze ook dat het document nog een typo bevat, er staat namelijk 2x het woord periode onder a, 3e streepje.	De juiste versie van Bijlage F is bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen.
68	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E9-9	U heeft een zeer gedetailleerd bestand toegevoegd van alle rapporten 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 de namen van de rapporten zijn gebaseerd op uw huidige oplossing. U zult begrijpen dat het daarmee voor ons niet 100% duidelijk is wat exact de inhoud van deze rapportages is. Met onze standaardoplossing bieden wij op basis van onze eerste analyse naar verwachting al een heel groot deel van deze uitvraag. Is het voor u akkoord dat we tijdens de implementatie de details met elkaar afstemmen en dan met elkaar zorgen dat gemeente Etten-Leur vanaf livegang beschikt over de gevraagde rapportages?	Akkoord
69	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E9-4	U eist dat u te allen tijde beschikking heeft over het meest recente datamodel van de ICT prestatie ten behoeve van het vervaardigen van managementinformatie. Het is leverancier niet duidelijk waarom u te allen tijde beschikking wil hebben over het datamodel mede gezien het vertrouwelijk karakter hiervan en de IE-rechten van Leverancier. Leverancier meent dat u ook op minder vertrekkende wijze aan informatie ten behoeve van managementinformatie kunt komen. Bent u bereid deze EIS te schrappen en hier na gunning nadere afspraken over te maken? Zo niet, kunt u toelichten wat u exact van leverancier verwacht en voor welk doel u deze informatie precies wenst te verschaffen?	Niet akkoord met schrappen eis. De achtergrond van deze is dat Opdrachtgever moet kunnen begrijpen hoe het datamodel in functioneel elkaar steekt. Dit kan in de vorm van een beschrijving van datavelden en onderlinge relaties. Wijzigingen in het datamodel worden via releasenotes kenbaar gemaakt, zodat we de eventuele impact op rapportages en dashboards kunnen bepalen.
70	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E9 en Bijlage L	In Bijlage D, E9 en bijlage L beschrijft u meerdere eisen op het gebied van BI. Vanuit het perspectief performance en vooral ook beveiliging is het niet mogelijk om rechtstreeks op de database 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 daarop de mogelijkheid tot 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?	Deze oplossing kan volstaan, mits de genoemde datadump en de geintegreerde managementinformatie tooling onderdeel uitmaken van de door Inschrijver geboden ICT Prestatie.
71	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E1-5	U eist dat alle functionaliteiten die worden ontwikkeld tijdens de initiële looptijd onder de periodieke vergoeding vallen. Kunt u bevestigen dat deze verplichting niet verder reikt dan reeds bestaande verplichting tot het leveren van Innovatief onderhoud (zoals bedoeld in de GIBIT) en enkel ziet op het uitgevraagde burgerzaaksysteem? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Het gaat hier over updates en upgrades conform Gibit 2020.
72	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage F, O1. Implementatie	U geeft aan dat het concept implementatieplan in maximaal 10 pagina's A4 dient te worden geleverd. Om de leesbaarheid te vergroten d.m.v. van bijvoorbeeld een inhoudsopgave/voorblad en het uitwerken in screenshots zal dit aantal snel overschreden worden. Kunt u het aantal pagina's daarom verhogen naar maximaal 15 A4 inclusief afbeeldingen?	Nee dit is niet akkoord. Zie aanvullend hierop tevens de beantwoording van vraag 67.
73	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage F, O1 en O2	De restricties met betrekking tot de lettergrootte zijn niet gelijk. Bij O1 geeft u lettergrootte 11 aan, bij O2 lettergrootte 10. Kunt u bevestigen dat beide open vragen in lettergrootte 10 mogen worden ingediend?	Ja dat is akkoord. Zie aanvullend hierop tevens de beantwoording van vraag 67.
74	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E8-1	U vraagt in deze eis dat leverancier komt met een voorstel SLA. Die vraag is duidelijk. U geeft bij deze eis echter ook aan dat we in maximaal 1 A4 moeten beschrijven hoe onze oplossing hierin voorziet. Wij gaan ervan uit dat u niet bedoelt dat we een (concept) SLA in maximaal 1 A4 aanleveren. Kunt u aangeven wat u, naast een (concept) SLA, precies vraagt in deze A4?	Het verzoek van toelichting bij deze eis vervalt.
75	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E8-6	Er wordt gevraagd om een servicewindow tussen 22:00 en 7:00 uur. 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 te veranderen?	Ja
76	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E9-8	Het is ons niet duidelijk wat u bij deze eis rondom 'de meest gangbare selecties' verwacht. Kunt u deze eis opnieuw beschrijven?	Deze eis is komen te vervallen, is reeds gedekt door de andere eisen in onderdeel E9 - BI.
77	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E10 Implementatie	Bijlage D, E10 Implementatie sluit u af met de zin "Geen wensen t.a.v. onderwerp SLA". Zou deze zin moeten zijn "Geen wensen t.a.v. onderwerp Implementatie" of zijn er wel wensen op dit gebied?	Aanname is correct, betreft "Geen wensen t.a.v. Implementatie".

78	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E5-4	In eis E5-4 eist u een ThirdParty Mededeling (TPM) voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. We adviseren u om een volledig goedgekeurde TPM verklaring zonder 'voldoet niet' aantekeningen op te nemen als geschiktheidseis van uw aanbesteding.	Opdrachtgever werkt volgens de wijze zoals vastgelegd in artikel 21 GIBIT. Bij een "voldoet niet" dient een verbeterplan worden opgesteld door Opdrachtnemer, waarin wordt aangegeven het hiaat binnen een acceptabele termijn (afh. van context) op te lossen.
79	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E3-8	Bij eis E3-8 geeft u aan dat een persoonslijst (PL) op meerdere manieren afgedrukt moet kunnen worden. In deze tijd met de nadruk op papierloos werken lijkt ons dit een eis die niet langer relevant is. Zou u deze daarom kunnen laten vervallen?	Nee. Er is (nog) geen wettelijke grondslag voor het alleen digitaal aanleveren van een PL. Niet alle inwoners beschikken over 'Mijn Overheid' en kunnen hun gegevens dus niet digitaal raadplegen. Zie art. 2.54 wet BRP.
80	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, W2-15	Kunt u de juiste tekst aanleveren voor W2-15? De tekst in de eerste kolom is dezelfde tekst als bij E2-22, over de ondersteuning van een klantscherm. Gezien de toelichting had hier waarschijnlijk een andere tekst moeten staan over digitaal ondertekenen?	De tekst bij W2-15 in de toelichting is aangepast. Bij E2-22 kan de klant op het bedoelde klantscherm relevante informatie betreffende de zaak of aanvraag meelezen. Bij W2-15 kan de klant op het bedoelde klantscherm digitaal een handtekening zetten.
81	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, W2-12	Kunt u deze wens opnieuw beschrijven want deze zin loopt niet. Het is voor ons daardoor niet duidelijk wat exact de wens is? Huidige tekst: De Oplossing kan data genereren voor een analyse tool voor het monitoren op het gebruik en afbreukrisico van eDiensten worden ingericht, of de Oplossing biedt deze functionaliteit zelf aan.	De tekst is in de toelichting is naar ons idee voldoende duidelijk voor datgene dat bij W2-12 wordt gevraagd. Een oplossing van derden voor het volgen van een klantreis is bijvoorbeeld Piwik Pro. Middels deze tool volg je de klantreis, zie je afhaakmomenten, via welk device de klant een aanvraag doet etc. De oplossing van derden dient echter wel gevoed te worden vanuit de burgerzakenoplossing met de juiste informatie over de stappen in de klantreis, afhaakgedrag, devicegebruik.
82	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E5-14	Testen mag nooit met productiedata, ook niet geanonimiseerd. Hoe verhoudt zich dit tot eis E10-2 voor een volwaardige testomgeving waarin met een representatieve BRP populatie alle functionaliteiten en documenten kunnen worden getest, processen kunnen worden geconfigureerd en simulaties kunnen worden uitgevoerd?	Het RvIG levert testsets. Zie ook onderdeel A2.2 in LO 4.3. Deze set wordt ook aan ontwikkelaars, afnemers en gemeenten beschikbaar gesteld (zie: https://www.rvig.nl/technische-documentatie-brp -> onder kopje testdatasets). Door deze te gebruiken voldoet dit aan de eis voor het gebruik van een representatie BRP populatie. Het gaat er Opdrachtgever om dat alle gevraagde functionaliteiten en ingerichte processen goed getest kunnen worden.
83	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, W4-1	Is er een koppelvlak beschrijving beschikbaar? Indien ja, mogen we deze ontvangen?	Zie vraag 14 voor de specificaties.
84	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-43	Klopt onze interpretatie dat de gescande persoonsgegevens van de Oribi scanner direct worden gebruikt binnen een zaak? En dat de gegenereerde documenten automatisch worden opgeslagen in de zaak binnen de burgerzakenapplicatie?	Interpretatie is correct
85	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-42 Validsign	Bij eis E4-42 schrijft u dat het wenselijk is om te koppelen aan Validsign. Wij leveren in onze oplossing een geïntegreerde signing. Is het voor u akkoord om een geïntegreerde oplossing te leveren als alternatief voor een koppeling met Validsign of deze eis om te zetten in een wens?	Een geintegreerde signing oplissing als onderdeel van de te leveren ICT Prestatie is als alternatief voor ValidSign akkoord, mits deze aan de eIDAS verordeing voldoet. Het blijft een eis om digitaal te kunnen ondertekenen.
86	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-41	Bent u bereid om deze eis om te zetten in een wens? De reden van dit verzoek is dat er geen standaardkoppelvlak beschikbaar is voor dit afsprakensysteem.	U kunt deze eis zo interpreteren dat in ieder geval een link (verwijzing) naar het maken van een afspraak via de T:imeblockr functionaliteit in de online processen dient opgenomen te worden waar dit van toepassing is. Het automatisch meenemen van relevante gegevens, waardoor dubbel invoer door klant niet nodig is, zou mooi zijn. Eventueel in de toekomst te realiseren middels een maatwerk koppelvlak.
87	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-40	U geeft aan dat printers aangestuurd moeten worden op basis van het ip-protocol. Onze interpretatie hiervan is dat u hierbij het IPPS-protocol vereist. Kunt u bevestigen dat dit de correcte interpretatie is?	Correct. Ter verduidelijking: bij de publieksbalies komt er per balie een printer te staan. De balie specifieke printers mogen alleen aangestuurd worden vanaf de werkplek die bij de bertreffende balie hoort.
88	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-36	Het is ons niet duidelijk wat u bij deze eis rondom de begraafplaatsadministratie verwacht. Kunt u dit toelichten?	De tekst in de toelichting is naar ons idee voldoende duidelijk. Voor het voeren van de begraafplaatsadministratie wordt Centric Begraven gebruikt. Datadistributie vanuit de burgerzakenapplicatie naar de begraafplaatsadministratie verloopt via Key2Datastributie (Key2DDS). Geboden oplossing dient een mutatie op de gegevens van een rechthebbende (verhuizen, overlijden etc.) automatisch via Key2 DDS door te kunnen geven aan de begraafplaatsadministratie.
89	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-26, 37	Met betrekking tot de BAG en BRP-V koppelvlakken; gezien de Common Ground principes die spreken over gegevens direct bij de bron ophalen is onze vraag of het acceptabel is onze vraag om deze twee koppelingen (en mogelijk toekomstige HaalCentraal initiatieven) ook direct vanuit het Burgerzakenpakket naar deze Landelijke Voorzieningen te leggen in plaats van de route over het lokale gegevens- en distributiesysteem (huidige key2dds)?	Dat is acceptabel.
90	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-20	In eis E4-20 spreekt u over een koppeling met Zaaksysteem.nl. Onze burgerzakenoplossing koppelt via de GEMMA Zaak- en Documentservices versie 1.1 standaard en StUF zkn0310 met meerdere zaaksystemen. U verwijst naar TMLO en MDTO standaarden welke niet zijn bedoeld om te koppelen met een zaaksysteem. Kunt u bevestigen dat de koppeling met uw zaaksysteem leverancier via de huidige standaard Zaak- en Documentservices versie 1.1 dient te verlopen?	Ja bevestigd.
91	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-19	Deze eis stelt dat koppelingen dienen plaats te vinden via GGI-netwerk. Deze eis is een afwijking van het gemeentelijke ICT-architectuur en uitgangspunten. Kunt u aangeven wat uw voorkeur geniet?	GGI. Is onderdeel van het overheidsbrede Diginetwerk.

92	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-15	De toelichting stelt: “SSO wil zeggen dat de gebruiker niet apart hoeft in te loggen in de Oplossing nadat de gebruiker is aangemeld op het netwerk”. Is de aanbestedende dienst zich ervan bewust dat deze werkwijze afwijkt van het NCSC-advies Zero Trust Security en de aanbevelingen in het IBD-dreigingsrapport van oktober 2023? Hierin staat: “Zorg voor een sterke controle van identiteit. (…) Autorisatie dient plaatst te vinden op de verschillende applicaties binnen uw netwerk. (Factsheet FS-2021-02| versie 1.0 | 17 augustus2021). En: “Geen meerfactorauthenticatie (MFA/2FA)? Geen toegang tot de systemen” (Dreigingsbeeld informatiebeveiligingNederlandsegemeenten). Toegang tot onze applicatie moet periodiek bevestigd worden met multi-factor authenticatie. Hiermee wordt het security risico verkleind dat bij een niet gelockte (thuis)werkplek zomaar ingelogd kan worden op de burgerzakenapplicatie. Bent u bereid deze eis aan te passen en het in lijn met de Zero Trust Security uitgangspunten te brengen? Bijvoorbeeld door te eisen dat authenticatie verloopt via AAD en dat SSO pas mogelijk is nadat (MFA-)authenticatie op applicatieniveau heeft plaatsgevonden.	Nee, binnen de AAD van Opdrachtgever past Opdrachtgever zelf MFA middels een Conditional Access Policy toe. Devices moeten bekend in het Bedrijfsportal en er kan worden configureerd dat de op de applicatie inloggende gebruiker eerst nog middels MFA (bijvoorbeeld via een Authenticator app) moet bevestigen dat het de gebruiker betreft. Dit is ingericht volgens de hiervoor geldende richtlijnen.
93	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-10	De twee omgevingen moeten permanent beschikbaar zijn. Wat is de definitie van permanent? Wij schakelen namelijk onze testomgeving op werkdagen uit tussen 20:00 uur en 7:00 uur en in het weekend in zijn geheel. Als omgevingen vanwege testwerkzaamheden aan moeten blijven kan de gemeente dit aangeven, dan laten we ze aanstaan.	Dit is acceptabel. Het gaat er Opdrachtgever om dat de testomgeving in ieder geval op reguliere kantoortijden zonder tussenkomst van Opdrachtnemer beschibaar is. Testwerkzaamheden tussen 20:00 en 07:00 zijn over het algemeen planbaar.
94	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E4-2	Met het oog op security is het gebruiken van de burgerzakenapplicatie over ‘slechts’ een internetverbinding voor de ambtenaren een no go. Ook al zit hier two factor authentification achter. We verzoeken u de eis daarom ook te laten vervallen of te herschrijven zodat minimaal een vanuit de gemeente gemanaged device vereist is én een (VPN-)verbinding met het gemeentenetwerk vereist is.	Onze eisen en getroffen maatregelen zijn in overeenstemming met het beleidsadvies van BZK over BRP en telewerken (https://nvvb.nl/media/cms_page_media/620/BZK-aanbevelingen%20plaatsonafhankelijk%20werken%20met%20de%20BRP%20(telewerken).pdf). Zie verder antwoorden vragen 16 en 92.
95	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E2-25 Kennisbank VIND	In eis E2-25 beschrijft u dat de ICT-oplossing aangesloten dient te worden op een kennisbank die contextgevoelig is. En dan meer specifiek op de VIND Kennisbank van SDU. Ook benoemt u bij de toelichting 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 VIND 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?	Nee, hiermee wordt bedoeld dat de gebruiker op productniveau op de juiste plek in de kennisbank terecht komt, niet op processtapniveau.
96	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D, E2-17	In eis E2-17 refereert u naar de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor. Bedoelt u hiermee dat de Bestandscontrole module van RvIG (BCM) binnen de burgerzakenprocessen in de ICT-oplossing beschikbaar dient te zijn?	Ja, aanname is juist.
97	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage D	Boven de laatste kolom van alle documenten behorend bij bijlage D, het programma van eisen staat steeds deze tekst: “Toelichtende omschrijving hoe uw oplossing de wens of eis realiseert. Gebruik hiervoor max. 200 woorden of anders indien aangegeven.”. Die 200 woorden wordt nergens gevraagd er staat namelijk iets anders of NVT. Is onze aanname juist dat we bij NVT géén toelichting hoeven te geven?	Ja, aanname is juist. Indien er NVT in deze kolom staat is er geen toelichting gewenst
98	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage A, trainingskosten per gebruiker	U vraagt ons om de trainingskosten per gebruiker in te vullen in het inschrijvingsbiljet (bijlage A). Waarbij u expliciet benoemt dat de aantallen gedurende de contractperiode tot en met circa 10% kunnen groeien. Is onze aanname correct dat deze opmerking en de bijbehorende eenmalige kosten enkel geldt voor het moment van implementatie? En dat er bij toetreden van nieuwe medewerkers afzonderlijke afspraken worden gemaakt?	Ja, aanname is juist.
99	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage A, trainingskosten per gebruiker	U vraagt ons om de trainingskosten per gebruiker in te vullen in het Inschrijvingsbiljet (bijlage A). Onze best practice met het opleiden van gebruikers is dat klassikale opleidingen in kleine, specifieke groepen optimaal werkt, voor zowel de deelnemers als de opleiders. Vandaar dat het gebruikelijk is om één kostenpost voor de eenmalige kosten die te maken hebben met opleiden op te nemen in een aanbesteding. Bent u bereid om het Inschrijvingsbiljet ook zo in te richten en de verantwoordelijkheid bij de Inschrijver te leggen?	Akkoord. Inschrijvingsbiljet en facturatieschema is hierop aangepast en treft u bijgesloten bij deze NvI aan.
100	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, §4.6.3 Beoordelings methodiek	Met de huidige beoordelingsmethodiek is het interessanter om met een lage prijs in te schrijven dan kwaliteit te leveren. Is dit ook wenselijk vanuit gemeente Etten-Leur? Zo niet, dan stellen wij voor om meer korting te kunnen krijgen op de kwaliteitscriteria en de totale fictieve korting te verhogen van €150.000 naar bijvoorbeeld €500.000.	De aanbestedende dienst deelt uw mening in deze niet. Er is een weloverwogen keuze gemaakt bij de totstandkomeing van de opgenomen beoordelingssystematiek. De aanbestedende dienst gaat dan ook niet akkoord met uw voorstel. De beschreven beoordelingsmethodiek in paragraaf 4.6.3. van de Aanbestedingsleidraad blijft ongewijzigd van toepassing.
101	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, Planning en §4.6.1 Presentatie	Kunt u bevestigen dat de presentaties plaatsvinden op woensdag 27 en donderdag 28 september? Dit schrijft u in paragraaf 4.6 van de leidraad, terwijl u in de planning aangeeft dat het kan plaatsvinden op 25 t/m 29 september.	De aanbestedende dienst bevestigt dat conform beschreven in paragraaf 4.6 van de aanbestedingsleidraad, inschrijvers worden uitgenodigd om op woensdag 27 september 2023 (hele dag) of donderdag 28 september 2023 (in de ochtend) De presentatie/demonstratie van de voorgestelde oplossing live te verzorgen in het Oude Raadhuis van de gemeente Etten-Leur, Markt 1 te Etten-Leur.
102	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, §4.6.1 Prijs	Met uw huidige bestek en de daarbij gestelde kaders is de factor prijs bepalend in de gunning voor deze aanbesteding en is kwaliteit een minder belangrijk onderdeel. Door het niet stellen van kaders aan prijs, zal prijs de doorslag geven. Om dit te voorkomen en om kwaliteit leidend te laten zijn, adviseren wij u om kaders te stellen aan de prijs (zowel een bodemkader als een plafondkader) en te borgen dat kwaliteit voor u de doorslag geeft. Op basis van uw uitvraag en uw gewenste doelstellingen adviseren wij u een bodemprijs op te nemen van €1,00 per inwoner per jaar en een plafondprijs op te nemen voor €2,00 per inwoner per jaar. Indien u hiervoor kiest heeft u voor beide gunningscriteria kaders gesteld waarbij ook kwaliteit een kans heeft om de doorslag te geven. Indien er géén bodemprijs is verwachten wij dat prijs de doorslag geeft op de gunning, doelstellingen van gemeente Etten-Leur niet worden gerealiseerd en u in een later stadium geconfronteerd wordt met onvoorziene meerkosten gedurende de contractperiode. Graag verzoeken wij u om een weloverwogen keuze te maken en ons advies ter harte te nemen.	Zie beantwoording van vraag 100.

103	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, §4.6 Beoordeling van de inschrijvingen	Uw gunningscriterium is gebaseerd op de Economisch Meest Voordelige inschrijving, die wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. In uw huidige uitvraag zien we het grote risico dat de leverancier met de laagste prijs én een lage score op kwaliteit toch als winnaar uit de bus komt. Daarom adviseren we u ten zeerste aan om een threshold voor kwaliteit op te nemen. Bent u bereid om een threshold (redelijk tot uitstekend) voor de afzonderlijke kwaliteitscriteria, maar in ieder geval het criterium 'Presentatie', op te nemen?	Zie beantwoording van vraag 100.
104	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, §3.2.1. Tarieven (p.10)	U geeft aan dat de maximale afvaardiging vanuit de inschrijver 4 personen is. Tegelijkertijd benoemt u dat u een afvaardiging van het implementatieteam gewenst is en dan meer specifiek een projectleider en een lead-consultant. Ons basisteam voor een presentatie inclusief demo bestaat al uit een accountmanager, directielid en 2 consultants, vandaar dat wij u zouden willen vragen om maximale afvaardiging op te hogen naar 5 personen zodat we alle gevraagde disciplines kunnen laten aansluiten.	Het is akkoord dat de afvaardiging vanuit de inschrijver uit maximaal 5 personen mag bestaan.
105	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, §4.4.2. Technische beroepsbekwaamheid (p.16)	U vraagt om een ISO 27001 certificering. Hiermee heeft u slechts een certificaat zonder inhoudelijke onderbouwing, waarbij er slechts 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 wij van u of u de ISAE 3402 type II opneemt als geschiktheidseis (of waarom niet)?	Nemen we niet op als eis
106	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, §3.2.1. Tarieven (p.10)	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 dienen te zijn inbegrepen bij inschrijving.
107	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, §3.2.1 Looptijd	U kiest voor een looptijd van 4 jaar met een optie tot 2x 2 jaar verlening. De initiële looptijd van 4 jaar is gebruikelijk in de markt, maar een optionele verlenging van maximaal 4 jaar is aan de korte kant. Wij adviseren u om minimaal een verlengingsoptie van 6 jaar te hanteren. Indien u niet meegaat in ons advies, kunt u dan toelichten waarom u kiest voor deze korte looptijd?	In het tempo waarin de markt en techniek zich ontwikkelen is een periode van 8 jaar een lange tijd. De initiële looptijd van 4 jaar geeft voldoende zekerheid en houvast om een duurzaam relatie op te bouwen, ná die 4 jaar wil de aanbestedende partij de mogelijkheid hebben om de markt en techniek opnieuw te bekijken, daarom een optie om 2 maal 2 jaar te verlengen.
108	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, §2.1	U stelt dat 'de SaaS-oplossing voorzien moet zijn van workflows voor een procesmatige en zaakgerichte wijze van afhandelen van de werkzaamheden'. Wij veronderstellen dat u enerzijds bedoelt dat er een werkvoorraad klaarstaat met zaken voor de verschillende burgerzakenmedewerkers waarin desgewenst eenvoudig te zoeken is en dat deze zaken zijn voorzien van een prioritering. En anderzijds dat er voor elk lopend en afgerond proces voor een willekeurige inwoner of ondernemer een zaak terug te vinden is waarin alle relevante, actuele informatie staat, denk aan de gegevens in de zaak, status van de zaak alsook de relevante documenten. Kunt u dit bevestigen?	Ja, geboden oplossing dient echter ook de verwerking procesmatig in een logische volgorde te bieden, waarbij alle benodigde stappen in een proces elkaar als vanzelfsprekend opvolgen en leiden tot volledigheid en er geen losse aanvullende of separate actie opstarten nodig zijn.
109	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, §2.1.C Bijlage D	U stelt dat het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van de eisen automatisch leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Kunt u aangeven hoe u dit toetst en wanneer leverancier hieraan dient te voldoen?	Zie antwoord vraag 60
110	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, tijdstip NvI	Op pagina 6 staat een tijdstip van 11.45 voor de 2e Nota van Inlichtingen. Op pagina 12 staat een tijdstip van 12.15 uur voor deze NvI. Kunt u aangeven wat het juiste tijdstip is?	Het juiste tijdstip voor het stellen van vragen voor de 2e NvI is 11.45uur.
111	Inschrijffase	Inhoud	Aantal transacties	We zijn benieuwd naar hoeveel transacties gemeente Etten-Leur jaarlijks (op basis van cijfers van 2022) heeft op het gebied van huwelijken, geboortes, overlijden, eerste inschrijvingen, verhuizen, verzoeken, rijbewijzen en reisdocumenten? En welk percentage daarvan digitaal binnen kwam? Bent u bereidt om deze gegevens te delen?	Huwelijk/Partnerschap: 248 Digitaal: 79 % Geboortes: 53 Overlijden: 435 Digitale aangifte: 95 % Verhuizen binnengemeentelijk en vervolg: 3534 Digitaal: 87 % Rijbewijzen: 4386 DAR sinds 3-2023 Reisdocumenten: 4515 Digitaal aanvragen mogelijk sinds 4-2023
112	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H GIBIT 2020, artikel 21	Een zodanig ruim omschreven auditrecht dat niet is gemaximeerd is voor elk van onze klanten in het kader van 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. Is opdrachtgever bereid overeen te komen dat een TPM / ISAE3402 verklaring hiervoor voldoet?	Artikel 21 GIBIT 2020 ziet op twee verschillende controles/audits:enerzijds de controle door de Opdrachtgeverop 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.
113	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H GIBIT 2020, artikel 8.10, 10.1 en 19.2	Kunt u bevestigen dat artikel 13 en 16 GIBIT van toepassing zijn?	Deze artikelen zijn van toepassing voor zover daarvan in de Overeenkomst niet is afgeweken.

114	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H 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,-?	Nee, de hoogte van de boete blijft ongewijzigd.
115	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H GIBIT 2020, artikel 13.5 sub ii	Het is op grond van wet en jurisprudentie gebruikelijk dat opzet of grove schuld van leidinggevend personeel leidt tot het vervallen van de aansprakelijkheidscap. Het is ongebruikelijk dat al het personeel van Leverancier hieronder valt en dit legt een grote druk op Leverancier. Bent u derhalve bereid om de bepaling in lijn te brengen met wet en jurisprudentie en de term Personeel te vervangen door Leidinggevend personeel?	Niet akkoord. Naast de bepalingen van de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek (bijvoorbeeld de artikelen 6.76, 6.170 en 6.17 BW) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT 2020 van is afgeweken.
116	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H GIBIT 2020, artikel 13.5 sub iii & iv	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 verzekerbaar (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 13.3 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. Inschrijver 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?	Zie antwoord vraag 24.
117	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H GIBIT 2020, artikel 7.10	Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van Leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier?	Zie antwoord vraag 30.
118	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H 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.
119	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H GIBIT 2020, artikel 6.4 en 6.5	Het applicatielandschap van de gemeente wordt steeds groter en daarmee complexer en vindt veel dienstverlening in de keten plaats. De afhankelijkheden tussen leveranciers nemen daarmee toe. Zeker binnen het vakgebied waar deze aanbesteding over gaat, is het cruciaal om dienstverlening aan burgers en bedrijven te kunnen continueren. Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is voor de toets in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?	De gemeente bevestigt het applicatielandschap up-to date en volledig is.
120	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H GIBIT 2020, artikel 5.5	Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap zijn mogelijk enorme extra kosten voor leverancier, die bovendien niet verzekerbaar 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. Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat, in lijn met de toelichting op de GIBIT bij artikel 5.5 Leverancier enkel deze kosten dient te dragen wanneer zij willens en wetens een onvolledig aanbod heeft gedaan? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.	Zie antwoord vraag 119.
121	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H GIBIT 2020, artikel 4.2	Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT-branche en geldt eens te meer, indien het niet halen van een fatale termijn niet uitsluitend aan Leverancier is toe te rekenen. Leverancier stelt dan ook voor om dit artikel als volgt aan te passen: Overeengekomen termijnen gelden nimmer als vast en fataal. Indien dit niet akkoord is dan stelt Leverancier voor om aan dit artikel het volgende toe te voegen: "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?	Niet akkoord, zie antwoord vraag 42.
122	Inschrijffase	Juridisch	Bijlage H GIBIT 2020, artikel 1.26	Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van uw het door uw gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbieding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel 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.
123	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 15.3	Gezien in de NvI aanpassingen kunnen worden gemaakt op de daarboven staande documenten zou het logisch zijn dat de NvI in rang hierboven komt te staan zodat deze nadere afspraken prevaleren, kunt u er zodoende mee instemmen dat de NvI in rang bovenaan komt te staan? Zo niet, kunt u garanderen dat de aanpassingen uit de NvI worden opgenomen in de desbetreffende documenten?	Zie antwoord vraag 34.

124	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 13	Een dergelijke boete is voor inschrijver onacceptabel. Deze boete is ook niet proportioneel nu deze geen rekening houdt met de aard en ernst van de tekortkoming, de daadwerkelijk geleden schade door Opdrachtgever, en in hoeverre de schade verband houdt met een (toerekenbare) tekortkoming van Opdrachtgever, temeer u zelfs aangeeft dat deze niet voor matiging vatbaar is en is de boete onbeperkt wat in strijd is met voorschrift 3.9 van de gidsproportionaliteit. Daarbij is een dergelijke boete niet verzekerbaar. U heeft reeds de mogelijkheid om schade te vorderen wanneer inschrijver in verzuim is en kunt u betaling op grond van artikel 7 achter de hand houden. Wij willen u derhalve dringend verzoeken deze boete te laten vervallen.	Zie antwoord vraag 35.
125	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 12.2	Bent u bereid overeen te komen dat de verzekeringseis zoals opgenomen in artikel 14 GIBIT, dient te voldoen aan minimaal 1 maal de jaarvergoeding per gebeurtenis zoals bedoeld in artikel 13.3. en 13.4?	Zie antwoord vraag 23.
126	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 12.1	Kunt u zekerheid halve bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 13 GIBIT ziet op alle schade, uit welke hoofde ook ontstaan? Anders zou er immers sprake kunnen zijn van een onbeperkte aansprakelijkheid wat in strijd is met voorschrift 3.9 van de Gids proportionaliteit? Indien u dit niet kunt bevestigen, kunt u dan concreet aangegeven voor welke gevallen dit geldt?	Het is onjuist dat er sprake is van onbeperkte aansprakelijkheid. Naast de bepalingen in GIBIT 2020 is het Burgerlijk Wetboek onverkort van toepassing, tenzij daar in GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt 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 e.d..
127	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 12.1	Wij zijn van mening dat de aansprakelijkheid zeer hoog is. In de GIBIT 2023 is de aansprakelijkheid reeds verlaagd naar 2 keer de jaarvergoeding per gebeurtenis en 4 keer de jaarvergoeding per jaar waarbij door gemeente breed wordt erkend dat de huidige aansprakelijk, mede gezien de aard van de dienstverlening te hoog is. Bent u bereid om hierop aan te sluiten? Zo niet, waarom niet?	Naast de bepalingen van de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT 2020/Overeenkomst van is afgeweken. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadevergoeding. Zie verder antwoord vraag 26.
128	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 8.2 en 8.3	Kunt u bevestigen dat een beroep artikel 13 en 16 GIBIT bij deze verplichtingen mogelijk is?	Naast de bepalingen van de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT 2020/Overeenkomst van is afgeweken.
129	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 7.2	Kunt u bevestigen dat artikel 19 GIBIT onverkort effect sorteert?	Zie antwoord vraag 40.
130	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 6.1	Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. 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 bevestiging dat de SLA van Leverancier van toepassing is, dan wel dat deze in de concretiseringsfase in gezamenlijk overleg nader vorm wordt gegeven?	De SLA dient in overeenstemming te zijn met de toepasselijke voorwaarden zoals volgen uit de Overeenkomst en mag geen afwijkingen op de Overeenkomst bevatten.
131	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 3.3	U stelt dat de overeenkomst na elke periode actief verlengd moet worden, uiterlijk 6 maanden voor het einde van het contractjaar. Bent u in het kader van de zekerheid voor partijen bereid overeen te komen dat de verlenging automatisch ingaat tenzij u 6 maanden voor het einde heeft opgezegd? Dit voorkomt ook dat de overeenkomst afloopt op het moment dat u te laat verlengd en daardoor een nieuw aanbestedingsprocedure moet starten.	Zie antwoord vraag 44.
132	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 3.1	Volgens leverancier dienen al voor 1 januari 2024 werkzaamheden te worden verricht, zoals het opstellen van een implementatieplan. Het is onwenselijk dat leverancier werkzaamheden moet verrichten terwijl de overeenkomst nog niet loopt. Kunt u er daarom mee akkoord gaan dat de looptijd aanvangt vanaf datum ondertekening?	Nee, zie artikel 4 Overeenkomst. Het implementatieplan wordt binnen de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar gesteld.
133	Inschrijffase	Contract	Bijlage G Overeenkomst, artikel 2.2 en 4.2	U vraagt door middel van het woord "garanderen" een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. ICT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Wij streven naar een maximaal kwaliteitsniveau maar het is niet proportioneel dat elke verplichting in de overeenkomst een garantieverplichting betreft. Dit is ook niet logisch, aangezien er in de GIBIT (artikel 10) specifieke garanties moeten worden afgegeven. Leverancier wil u daarom verzoeken artikel 2.2 en 4.2 als volgt aan de passen: 2.2: Leverancier zal ervoor zorgen dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de normen zoals opgenomen in de GIBIT en in de in artikel 1.1 genoemde documenten, inclusief de in het kader van de inschrijving bij de Aanbesteding ingediende Realisatielijst wensen én de beantwoording van de Kwalitatieve open vragen (Bijlage 6). 4.2: Leverancier zal er voor zorgen dat de onderdelen van het Implementatieplan conform het bepaalde in het Programma van Eisen en Wensen functioneel wordt opgeleverd: [....]	Zie antwoord vraag 45.
134	Inschrijffase	Inhoud	Aanbesteding sleidraad, §4.4.2	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 en ook niet hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de opdracht?	Niet akkoord. Er dient gehandeld te worden zoals aangegeven bij paragraaf 4.3 van de Aanbestedingsleidraad. Hier staat: Indien de inschrijver zich beroept op bekwaamheid van derden dient de inschrijver dit in te vullen in het UEA en tevens hiervoor op eerste verzoek binnen de gestelde termijn bewijsstukken hiervoor te verstrekken. Let op: De partij waar een beroep op wordt gedaan dient afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend is door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie:
De Aangepaste Bijlage G - GIBIT Overeenkomst Burgerzaken Applicatie.pdf zal pas bij de tweede Nota van Inlichtingen worden verstrekt.
De aanbestedende dienst heeft verder geen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie.

Bijlagen:
De navolgende aangepaste bijlagen zijn bijgevoegd bij deze Nota:
Bijlagen A, B, D en E in een in te vullen en/of te ondertekenen format

Aangepaste Bijlage F - Kwalitatieve open vragen.pdf
Aangepaste Bijlage J Facturatieschema.pdf

Bijlage: Modules functionaliteiten (Gemma architectuur) pdf bestanden