

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 2.8	In de aanbestedingsleidraad geeft aanbestedende dienst aan dat de implementatie voor de gehele scope uiterlijk 31-12-204 gereed moet zijn. In het document programma van wensen concept-implementatieplan geeft aanbestedende dienst aan dat de gehele implementatie op 30-10-2024 gereed moet zijn. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de implementatie 31-12-2024 gereed moet zijn?	Aanbestedende Dienst kan dit bevestigen.
2	Inschrijffase	Inhoud	Programma van eisen, eis 30	Aanbestedende dienst eist dat de oplossing het registreren van huisvestigingsverzoeken van statushouders ondersteunt. Volgens leverancier is dit geen onderdeel van het takenpakket binnen het Sociaal Domein. Vanuit deze gedachtegang kan leverancier gevraagde oplossing niet ondersteunen. En leverancier gaat deze functionaliteit dan ook niet ontwikkelen. Aangezien leverancier van mening is dat deze eis niet thuis hoort in het Sociaal Domein en onze oplossing. Leverancier vraagt aanbestedende dienst dit gedeelte uit de eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? En zo niet kunt u dan toelichten waarom aanbestedende dienst deze eis niet wil laten vervallen? En waarom u wel van mening bent dat dit ondersteund moet worden door de oplossing in het Sociaal Domein?	Aanbestedende Dienst is van mening dat aan de genoemde eisen kan worden voldaan middels generieke functionaliteiten. Het gaat immers om het voeren van regie over een hulpvraag. Ondanks dat de procesinrichting op het gebied van de door u genoemde domeinen kan verschillen van dat van de WMO, Jeugd of Participatiewet is de verwachting dat de benodigde generieke functionaliteit voor procesinrichting voldoende mogelijkheden biedt om Aanbestedende Dienst te ondersteunen op het gebied van huisvesting.
3	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Voor de gehele scope wordt er een bodembedrag van 600.000 euro en een plafondbedrag van 1.250.000 euro voor 13 jaar opgenomen. Gezien de looptijd van het contract en de scope die wordt uitgevraagd, een inwonerportaal, regieportaal, administratie en een managementinformatie tool, is dit zeker geen marktconforme prijs. Daarnaast eist aanbestedende dienst ook nog eens een SaaS oplossing. Wat betekent dat leverancier voor 13 jaar verantwoordelijk is voor het gehele beheer van de totaaloplossing. Zoals u kunt begrijpen is een bodembedrag van 600.000 euro veel te laag. Wanneer het bodembedrag wordt aangepast naar het plafondbedrag van 1.250.000 euro en het plafondbedrag wordt opgehoogd, werkt aanbestedende dienst toe naar een marktconforme prijs. Het verzoek van leverancier is het bodembedrag aan te passen naar 1.250.000 euro. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, kan aanbestedende dienst de gedachtegang achter het bodem- en plafondbedrag toelichten? En aangeven waarom aanbestedende dienst denkt dat het huidige bodem- en plafondbedrag een marktconforme prijs is?	Aanbestedende Dienst heeft op basis van onder meer actuele vergelijkbare contracten en verkregen informatie van referentiegemeenten een passende inschatting gemaakt van de periodieke en eenmalige kosten met betrekking tot de Opdracht. De gestelde bodem- en plafondbedragen zijn hierop mede gebaseerd. Aanbestedende Dienst wijst er op dat de bodem en plafond bedragen op geen enkele wijze verband houden met de rechtsgeldigheid van de aanbieding. Inschrijvers kunnen dus ook boven de plafondbedragen aanbieden.
4	Inschrijffase	Inhoud	Prijzen en tarievenblad	Wanneer aanbestedende dienst de tarieven per dienstverleningsrol toch meeneemt in de beoordeling van de prijs. Vraagt leverancier de fictieve uren aan te passen. Kijkend naar de inschrijving voor de implementatie en de gehele scope zijn de fictieve uren buiten proportioneel. Hierdoor staat de inschrijfprijs sterk onder druk in combinatie met het gehanteerde minimum en maximum inschrijfbedrag. Dit is niet in verhouding tot elkaar. Het verzoek van leverancier is om de fictieve uren aan te passen naar een marktconforme uitvraag. Leverancier denkt zelf aan 1.500 fictieve uren.	Aanbestedende Dienst wenst nadrukkelijk afspraken te maken over de vergoedingen/tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst. Aanbestedende Dienst heeft met een hoog realiteitskarakter het aantal uren per rol, zoals opgenomen in het prijzenblad, berekend en vastgesteld. Ondanks dat Aanbestedende Dienst op voorhand geen garanties kan geven op afname, acht zij het opgenomen aantal uren allerminst als fictief.
5	Inschrijffase	Inhoud	Prijzen en tarievenblad	In het prijzen en tarievenblad worden tarieven per dienstverleningsrol meegenomen in de puntenweging voor de prijs. Leverancier begrijpt dat het voor aanbestedende dienst belangrijk is om deze bedragen op voorhand vast te leggen en staat hiervoor open. Echter gaat dit om werkzaamheden die na implementatie van de scope van de aanbesteding worden uitgevoerd. Dit valt dan ook buiten scope. Het lijkt leverancier dan ook logisch dat de tarieven per dienstverleningsrol niet meegenomen worden in de beoordeling van de prijs. Wanneer de tarieven wel worden meegenomen komt het plafondbedrag zwaar onder druk te staan. Gaat u ermee akkoord dat de tarieven per dienstverleningsrol niet worden meegenomen in de beoordeling van de prijs? En zo niet, kunt u dan de reden van deze werkwijze toelichten?	Aanbestedende Dienst wenst nadrukkelijk afspraken te maken over de vergoedingen/tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst. Aanbestedende Dienst heeft met een hoog realiteitskarakter het aantal uren per rol, zoals opgenomen in het prijzenblad, berekend en vastgesteld. Ondanks dat Aanbestedende Dienst op voorhand geen garanties kan geven op afname, acht zij het opgenomen aantal uren allerminst als fictief.
6	Inschrijffase	Juridisch	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 integraal onderdeel van de GIBIT 2020, vallen aldus onder de toepasselijkheid van de GIBIT 2020 en zijn overeenkomstig het beschreven in de GIBIT 2020 van toepassing.
7	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 15.5	Een vaste boete van EUR 50.000,- kan buiten proportioneel zijn gezien de ernst van de schending en de mate van verwijtbaarheid. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat bij een beperkte schending door een van beide partijen een onverzekerbare boete wordt opgelegd die niet in verhouding staat tot schending. Voorts zou een partij die meent EUR 50.000,- schade te hebben geleden die aannemelijk moeten kunnen maken. Bent u derhalve bereid dit bedrag te verlagen naar EUR 10.000,-?	Aanbestedende Dienst gaat akkoord met het uw voorstel voor het verlagen van het boetebedrag naar EUR 10.000,-
8	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 14.2	Bent u bereid overeen te komen dat de verzekering dient te voldoen aan minimaal 1 maal de jaarvergoeding per gebeurtenis zoals bedoeld in artikel 13.3. en 13.4?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. De verzekeringen dienen minimaal 100% aan te sluiten en dekkend te zijn op de diverse aansprakelijkheidschaps zoals die worden beoogd voor de Opdracht (zie eveneens 5.4.1 van de Aanbestedingsleidraad).
9	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.5 (ii)	Het is op grond van wet en jurisprudentie gebruikelijk dat opzet of grove schuld van leidinggevend personeel leidt tot het vervallen van de aansprakelijkheidschap. 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?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in. De risico's worden hiermee verlegd naar de Aanbestedende Dienst zonder dat de Aanbestedende Dienst hier enige invloed op kan nemen. Leverancier kan en dient deze invloed ten aanzien van al haar (niet enkel leidinggevend) personeel wel te nemen.

10	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.5	Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico voor leveranciers. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo nee, bent u dan bereid een aparte, hoge cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten als bedoeld in artikel 17 GIBIT en door Toezichthoudende autoriteiten opgelegde boetes zoals bedoeld in dit artikel? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000 per jaar.	Aanbestedende Dienst gaat akkoord met uw voorstel deze schade eveneens te maximaliseren tot EUR 2.000.000 per jaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen.
11	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.3 en 13.4	Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt (1x tot 4x de Jaarvergoeding per jaar) zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid zeer hoog is. Bent u bereid de volgende aansprakelijkheid overeen te komen: "De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Zie ook de aanpassing op artikel 13.4 zoals opgenomen in hoofdstuk 5.4.1 Aanbestedingsleidraad.
12	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 9	In het GIBIT facturatieschema is het niet helemaal duidelijk wanneer welke posten precies gefactureerd mogen worden. Leverancier zou deze onduidelijkheden graag wegnemen door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema? Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij Livegang en; - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie. Periodieke vergoedingen - Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: o 70% bij live gang van de omgeving wordt gefactureerd en; o 30% na integrale acceptatie. - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij interne levering van de omgevingen, voorafgaand aan de implementatie (vanaf dit moment worden kosten gemaakt). - Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij ondertekening (licenties worden direct aangevraagd).	Aanbestedende Dienst wenst uitdrukkelijk niet de facturatie van eenmalige kosten aan te passen omdat het door u gedane voorstel de mogelijkheid voor gefaseerde Livegang miskent. Op basis van het implementatieplan kunnen meerdere Livegangen worden vastgesteld die de basis zijn voor deze facturatie, zoals reeds beschreven. Aanbestedende Dienst heeft beoogd met de onderdelen B,C en D, een evenwichtig facturatieschema t.a.v. periodieke kosten op te stellen. Met B wordt tegemoet gekomen aan de kosten die Inschrijver op voorhand dient te maken voor deze opdracht. Hosting- en beheerkosten en kosten van derdenprogrammatuur worden hierbij volledig vergoed mits deze kosten expliciet en aantoonbaar kenbaar worden gemaakt. Daarmee is in de onderdelen 2 en 3 van uw argumentatietien aanzien van Periodieke kosten reeds voorzien. Aanbestedende Dienst gaat met uw eerste argumentatie ten aanzien van Periodieke kosten, niet akkoord. Aanbestedende Dienst stelt dat de beschreven regeling voldoende compensatie biedt voor de eventueel door u te maken kosten. Aanbestedende Dienst wenst voor het restant van de periodieke kosten enkel te betalen wanneer de ICT oplossing in gebruik is voor productieve doeleinden conform het overeengekomen gebruik van de aanbestedingsdocumenten.
13	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, 8.9	Het is gebruikelijk dat de gevolgen van het eventueel niet behalen van service levels staan beschreven in de SLA. Het is ongebruikelijk zwaar dat bij overschrijding van service levels de overeenkomst (gedeeltelijk) kan worden ontbonden. Meerdere meetperiodes is niet eenduidig gedefinieerd en het lijkt erop dat de bepaling geen rekening houdt met de ernst en de mate van het niet halen van het servicelevel. Hierdoor kunnen de gevolgen van ontbinding niet in verhouding staan met de schending van de SLA. Wij gaan graag overeenkomsten op basis van partnerschap aan. Daarom verzoeken wij dit artikel te laten vervallen en in de SLA maatregelen op te nemen bij het niet halen van Service Levels. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Er is reeds een aanpassing op dit artikel opgenomen in de (concept) hoofdovereenkomst hoofdstuk 3.6.
14	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, 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?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
15	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 7.5, 8.9, 20.10, 20.11 en 20.13	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt?	Aanbestedende dienst heeft reeds een aanpassing opgenomen in de hoofd ovk en verklaart deze ook van toepassing op artikel 7.5 en 8.9 GIBIT 2020 , (...) Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn indien deze niet expliciet en rechtstreeks verband houden met deze ontbinding.
16	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 1.26	Bent u bereid overeen te komen dat artikel 1.26 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. In de aanbestedingsleidraad is het volgende opgenomen: Er wordt hier bewust vermelding gemaakt van "... of op grond van artikel 3 voor Leverancier bekend behoorde te zijn...". Weglaten van deze vermelding miskent onder andere de verplichting van de in de GIBIT 2020 benoemde risicoanalyse van de Leverancier. Zie voor verdere toelichting op deze risicoanalyse eveneens de onderstaande nadere interpretatie van GIBIT 2020, artikel 5.5.
17	Inschrijffase	Juridisch	Wachtkamervereenkomst	Kunt u bevestigen dat dit de indexatie op grond van de GIBIT onverlet laat? Het is niet duidelijk waarom u akkoord zou moeten geven op vooraf overeengekomen indexatie.	Dit kan Aanbestedende Dienst bevestigen.
18	Inschrijffase	Juridisch	Programma van eisen, eis 207	Leverancier beschikt over een standaard escrow-regeling voor al haar klanten. Bent u bereid hiermee akkoord te gaan? Verzoek is dan ook om deze bepaling in dat geval te schrappen en aan te sluiten bij de standaard escrow-regeling van Leverancier.	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

				Het is niet gebruikelijk dat beschikbaarheid wordt gegarandeerd, nu zich altijd omstandigheden kunnen voordoen waar Leverancier geen invloed op heeft. Een garantie geven op beschikbaarheid is dan ook niet mogelijk. Bent u bereid om hier in de SLA specifieke afspraken over te maken?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. U kunt tevens een beroep doen op overmacht.
19	Inschrijffase	Juridisch	Programma van eisen, eis 176		
20	Inschrijffase	Juridisch	Programma van eisen, eis 152	Kunt u bevestigen dat dit ziet op de periode na het ontdekken van het veiligheidslek?	Dit kan Aanbestedende Dienst bevestigen.
21	Inschrijffase	Juridisch	Programma van eisen, eis 21	Kunt u bevestigen dat een beroep op overmacht mogelijk is?	Dit kan Aanbestedende Dienst bevestigen.
22	Inschrijffase	Juridisch	Conceptovereenkomst, hoofdstuk 3.12	Overmacht bij derden zal ook tot overmacht bij Leverancier leiden. Het is voor Leverancier niet duidelijk waarom dit niet als een overmachtsituatie kan worden aangemerkt. Bent u bereid artikel 3.12 te schrappen?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende Dienst wijst u op de reeds opgenomen wijziging van dit artikel in de aanbestedingsleidraad.
23	Inschrijffase	Juridisch	Conceptovereenkomst, hoofdstuk 3.10	Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt (1x tot 4x de Jaarvergoeding per jaar) zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid zeer hoog is. Bent u bereid de volgende aansprakelijkheid overeen te komen: "De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan (waaronder begrepen garanties en vrijwaringen), is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot een bedrag van eenmaal de Jaarvergoeding. Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro).	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord en heeft reeds een aanpassing op de aansprakelijkheid opgenomen in aanbestedingsleidraad paragraaf 5.4.1.
24	Inschrijffase	Contract	Conceptovereenkomst, hoofdstuk 3.1 en 5.2	Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende Dienst heeft in het genoemde artikel al de mogelijkheid opgenomen om voorafgaand aan de fatale termijn schriftelijke afspraken te maken over het aanpassen van de termijn. Mocht tijdens het implementatietraject blijken dat de termijn niet haalbaar is heeft de leverancier al de mogelijkheid om hierover in overleg te treden en termijnen overeen te komen voor herstel.
25	Inschrijffase	Contract	Conceptovereenkomst, hoofdstuk 2.2	De garantieverplichting die u van Leverancier verlangt is erg breed geformuleerd en maakt dat praktisch voor alle verplichtingen een garantie moet worden afgegeven. Daarnaast maakt u in onderhavige bepaling geen onderscheid in het gewicht van de verschillende normen waardoor de gevolgen van een garantie niet in verhouding kunnen staan met een eventuele schending hiervan. Het afgeven van een garantie heeft vergaande juridische gevolgen, bijvoorbeeld dat een beroep op overmacht in beginsel niet mogelijk is. Het is dan ook niet proportioneel om voor alle verplichtingen een garantie te verlangen. Dit is ook in strijd met voorschrift 3.9A van de Gids proportionaliteit. Bent u daarom bereid om de tekst "Leverancier garandeert dat de ICT Prestatie zal voldoen (.....)" aan de te passen naar de tekst "De ICT Prestatie zal voldoen (.....)"?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
26	Inschrijffase	Contract	Conceptovereenkomst, hoofdstuk 1.2	In de SLA worden specifieke afspraken gemaakt die zouden moeten prevaleren boven algemene afspraken. Bent u derhalve bereid de SLA in de rangorde boven de GIBIT op te nemen?	Aanbestedende Dienst begrijpt uw bedoeling maar uw verzoek is onbepaalbaar in de reikwijdte hiervan. Aanbestedende Dienst weet immers niet waar zij mee akkoord zou gaan. Aanbestedende Dienst kan dan ook niet instemmen met uw verzoek.
27	Inschrijffase	Juridisch	Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 5.4.1	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 5.4.1. Haar moedermaatschappij dientengevolge ook geen UEA hoeft in te vullen en ook niet hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de opdracht?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

				In het GIBIT facturatieschema is het niet helemaal duidelijk wanneer welke posten precies gefactureerd mogen worden. Leverancier zou deze onduidelijkheden graag wegnemen door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema? Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij Livegang en; - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie. Periodieke vergoedingen - Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: o 70% bij live gang van de omgeving wordt gefactureerd en; o 30% na integrale acceptatie. - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij interne levering van de omgevingen, voorafgaand aan de implementatie (vanaf dit moment worden kosten gemaakt). - Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij ondertekening (licenties worden direct aangevraagd).	Aanbestedende Dienst wenst uitdrukkelijk niet de facturatie van eenmalige kosten aan te passen omdat het door u gedane voorstel de mogelijkheid voor gefaseerde Livegang miskent. Op basis van het implementatieplan kunnen meerdere Livegangen worden vastgesteld die de basis zijn voor deze facturatie, zoals reeds beschreven. Aanbestedende Dienst heeft beoogd met de onderdelen B,C en D, een evenwichtig facturatieschema t.a.v. periodieke kosten op te stellen. Met B wordt tegemoet gekomen aan de kosten die Inschrijver op voorhand dient te maken voor deze opdracht. Hosting- en beheerkosten en kosten van derdenprogrammatuur worden hierbij volledig vergoed mits deze kosten expliciet en aantoonbaar kenbaar worden gemaakt. Daarmee is in de onderdelen 2 en 3 van uw argumentatietien aanzien van Periodieke kosten reeds voorzien. Aanbestedende Dienst gaat met uw eerste argumentatie ten aanzien van Periodieke kosten, niet akkoord. Aanbestedende Dienst stelt dat de beschreven regeling voldoende compensatie biedt voor de eventueel door u te maken kosten. Aanbestedende Dienst wenst voor het restant van de periodieke kosten enkel te betalen wanneer de ICT oplossing in gebruik is voor productieve doeleinden conform het overeengekomen gebruik van de aanbestedingsdocumenten.
28	Inschrijffase	Contract	Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 4.7		
29	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 2.2	U heeft het over een 'gegarandeerde periode'. Doelt u daarmee op een initiële duur?	Aanbestedende Dienst doet hier op de genoemde periode van 5 jaar.
30	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Gemeente Opmeer en Koggenland hebben gezamenlijk een aanbesteding op de markt gezet. Waarbij aan wordt gegeven dat beide gemeente een aparte overeenkomst aangaan met de leverancier. Het is voor leverancier niet duidelijk of beide gemeente in 1 oplossing willen werken? Of dat er voor beide gemeente een aparte oplossing opgeleverd dient te worden? Kan aanbestedende dienst hier duidelijkheid over geven? Wanneer er 2 oplossingen aangeboden dienen te worden, heeft dit uiteraard invloed op de prijs.	Voor beide gemeente dient een aparte oplossing geleverd te worden.
31	Inschrijffase	Inhoud	Programma van eisen, eis 204	Binnen de totaaloplossing van leverancier is het mogelijk om veilig te mailen via Zivver. Is dit voldoende voor aanbestedende dienst?	Eis 204 richt zich specifiek op gegevensuitwisseling tussen leverancier en opdrachtgever en heeft dus geen betrekking op het gebruik van beveiligde mail binnen de totaaloplossing. Het gebruik van Zivver voor gegevensuitwisseling tussen opdrachtgever en leverancier geldt als een oplossing die voldoet aan de NTA7516 standaard en is daarmee akkoord.
32	Inschrijffase	Inhoud	Programma van eisen, eis 152	De standaard in de markt om gemeente op de hoogte te stellen van veiligheidsincidenten is 72 uur. Bent u akkoord om deze standaard aan te houden?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. De genoemde termijn gaat pas in op het moment van het vaststellen van het incident.
33	Inschrijffase	Inhoud	Programma van eisen, eis 125	Bij een SaaS applicatie is de data van iedere klant volledig gescheiden. De software wordt gedeeld samen met andere klanten. Kunt u bevestigen dat dit akkoord is?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
34	Inschrijffase	Inhoud	Programma van eisen, eis 121	Leverancier ondersteunt alle standaardbrowsers behalve Apple Safari. Is dit akkoord voor aanbestedende dienst?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
35	Inschrijffase	Inhoud	Programma van eisen, eis 97	Kan aanbestedende dienst aangeven welke functionaliteiten een debiteurenadministratie voor de Wmo en Jeugdwet moet bevatten?	De oplossing moet voorzien in mogelijkheden om (incidentele) onterechte betalingen aan inwoners of andere ketenpartners te registreren gezien het corrigeren van deze onjuiste betalingen tegen nieuwe declaraties niet mogelijk is. Het gaat dus in de basis om het kunnen vastleggen debiteuren, vorderingen en registreren van betalingen.
36	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	In de aanbestedingsleidraad beschrijft aanbestedende dienst dat voor het initieel opleiden van de medewerkers van Gemeente Koggenland en Gemeente Opmeer een veeg-klasje nodig is. Is de aanname van de leverancier correct dat 1 dag training hierin voldoende is?	Dat is volledig afhankelijk van het door de leverancier opgestelde trainingsplan. Leverancier kan hier verder op ingaan in het concept-implementatieplan.
37	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Gemeenten Koggenland en Opmeer beogen met deze aanbesteding een langdurig partnership aan te gaan. Daarbij beschrijft aanbestedende dienst in het bestek dat de ICT-oplossing geleverd moet worden in SaaS-vorm (Software-as-a-Service). Met de concrete voorwaarde dat de ICT oplossing aldus vanuit de door de leverancier aangeboden / aangewezen locatie(s) remote en webbased voor het gebruik van Gemeenten Koggenland en Opmeer beschikbaar wordt gesteld. Grotendeels voldoet onze oplossing aan de gestelde eis. Echter kan een klein gedeelte van de oplossing op de geplande datums van livegang nog niet als SaaS oplossing geleverd worden. Is het akkoord als deze eis op een klein onderdeel op een later moment in de contracttermijn, conform deze eis wordt geleverd?	De oplossing moet vanaf 1-1-25 volledig door de leverancier worden beheerd, onderhouden en op afstand worden geleverd. Hieraan wordt per 1-1-25 geen concessie gedaan, wel is Aanbestedende Dienst bereid meer ruimte bieden voor de laatste stap naar een volledige SAAS oplossing. Uw voorstel is hiervoor nog onvoldoende concreet/bepaalbaar.
38	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Op pagina 28 van de aanbestedingsleidraad staat dat het maximaal te behalen punten voor kwaliteit 80 is. Leverancier neemt aan dat dit 70 moet zijn. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?	Aanbestedende Dienst kan dit bevestigen
39	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Op pagina 27 van de aanbestedingsleidraad staat dat het maximaal te behalen punten voor prijs 20 is. Leverancier neemt aan dat dit 30 moet zijn. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?	Aanbestedende Dienst kan dit bevestigen

40	Inschrijffase	Juridisch	Aanbestedingsleidraad, certificering	Leverancier is blij te vernemen dat aanbestedende dienst waarde hecht aan certificering. Het is dan ook goed dat er een ISO 9001 certificaat wordt uitgevraagd. Wat leverancier niet begrijpt is dat er ook een algemeen kwaliteitssysteem mag worden ingediend. Dit betekent dat een leverancier zijn eigen kwaliteit toetst. Leverancier eist dan ook dat een vergelijkbaar certificaat afgegeven moet worden door een onafhankelijke instantie. Anders heeft het volgens leverancier geen zin om certificaten op te vragen.	Aanbestedende Dienst hecht inderdaad waarde aan een kwaliteitssysteem t.a.v. deze opdracht, maar stelt nadrukkelijk dat het bezitten van een ISO 9001: 2008 of 2015 certificaat hiertoe niet is vereist. Inschrijvers kunnen ook op beschreven alternatieve wijze aantonen te voldoen aan de kwaliteitsvereisten. Aanbestedende Dienst ziet certificering als een middel maar niet het doel. Daar deze eis voor alle potentiële aanbieders gelijklijk wordt gesteld is er geen relevantie en/of afbreuk aan het transparantie- en/of gelijkheidsbeginsel.
41	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, referent	Kijkend naar de scope wordt er een gedeelte van de participatiewet uitgevraagd. Als er dan naar de referent wordt gekeken, wordt er bij de uitvraag naar een referent de participatiewet niet meegenomen. Dit vindt leverancier een heel opvallende keus. Aanbestedende dienst wil uiteraard niet dat de winnende partij bij geen één andere gemeente het onderdeel participatie heeft ondergebracht. De kans dat het bij leverancier niet goed wordt opgeleverd is zeer groot. En kijkend naar de participatiewet en de mensen die aanbestedende dienst bedient, wilt u hier geen risico lopen. Leverancier verzoekt dan ook om het gedeelte van de participatiewet toe te voegen aan de eisen waar een referent aan moet voldoen.	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. De eisen op het gebied van de referentie zijn met zorg opgesteld om deze aanbesteding voor een groot deel van de markt aansprekelijk te maken.
42	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Hoe gaat u met vragen om tijdens de demo? Worden deze tijdens de demo gesteld of aan het einde?	Leveranciers kunnen hier bij aanvang van de demo zelf een voorkeur in aangeven.
43	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Dient inschrijver tijdens de demonstratie het gehele script te volgen? Anders gezegd wordt zij beoordeeld op volledigheid? Of is het script een leidraad en is de invulling van de demo vrij vorm te geven door inschrijver?	Aanbestedende Dienst wijst u voor de beantwoording van deze vraag naar hoofdstuk 5 van het programma van Wensen.
44	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Hoeveel sjablonen heeft uw organisatie in gebruik? Wenst u deze samen te voegen? Hoeveel sjablonen wenst u maximaal mee te nemen naar de nieuwe oplossing?	Het gaat om ongeveer 80 sjablonen per gemeente, er wordt nog onderzocht of alle sjablonen meegenomen moeten worden naar de nieuwe oplossing.
45	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	In hoeverre zijn uw medewerkers beschikbaar tijdens de implementatie om mee te denken/ te werken?	Medewerkers van beide gemeenten zullen gedurende de implementatieperiode beschikbaar zijn voor deelname aan het implementatietraject. Hoe leverancier samenwerking ziet met de verschillende medewerkers kan worden uitgewerkt in het concept-implementatieplan.
46	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Hoeveel werkprocessen heeft uw organisatie? Kunt u dit specificeren binnen de verschillende onderdelen (WMO, Jeugd en participatie)?	Op dit moment zijn er ongeveer 20 werkprocessen ingericht, 8 voor de bijzondere bijstand, 6 voor WMO en 6 voor de Jeugdwet.
47	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Kunt u aangeven welke selfservice nu al mogelijk is binnen uw gemeente voor inwoners?	Op dit moment zijn er geen selfservice mogelijkheden op het gebied van de WMO, Jeugd of Participatiewet beschikbaar.
48	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Kunt u aangeven hoe het plan van aanpak voor de gebieden WMO, Jeugd en Participatie (gedeelte van Participatie) is opgezet binnen uw organisatie?	Het is Aanbestedende Dienst niet geheel duidelijk wat u vraagt. Wellicht kunnen we hier bij nadere vraagstelling in inlichtingenronde 2 wel van dienst zijn.
49	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Kunt u aangeven wie bij uw organisatie de beschikkingen aanmaakt voor inwoners? Is dit de administratie of de consultant?	Beschikkingen worden op dit moment aangemaakt door de consultant.
50	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Kunt u omschrijven welke werkzaamheden uw administratie WMO/jeugd uitvoert in de applicatie?	Een greep uit de werkzaamheden van de afdeling administratie: Afsluiten werkprocessen, afhandeling berichtenverkeer, betalingen, genereren van overzichten.
51	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Kunt u omschrijven welke werkzaamheden uw jeugdconsultant uitvoert in de applicatie?	Een greep uit de werkzaamheden van consultants in de applicatie: Het registreren van meldingen, bijhouden van contactmomenten en afspraken, opstellen van beschikkingen
52	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Kunt u omschrijven welke werkzaamheden uw WMO-consultanten uitvoeren in de applicatie?	Een greep uit de werkzaamheden van consultants in de applicatie: Het registreren van meldingen, bijhouden van contactmomenten en afspraken, opstellen van beschikkingen
53	Inschrijffase	Inhoud	Kosten	U geeft aan dat beide gemeenten afzonderlijk van elkaar een contract wensen aan te gaan. Dit betekent voor leveranciers dat er 2 verschillende omgevingen moeten worden geïmplementeerd en dat er ook met 2 verschillende gemeenten apart accountmanagement (op de verschillende niveaus) moet worden gevoerd. Dit heeft een oprijvend effect op de kosten. Bent u zich hier voldoende van bewust? Ziet u mogelijkheden om hierin toch meer de samenwerking op te zoeken?	Aanbestedende Dienst kiest hier bewust voor.
54	Inschrijffase	Inhoud	Werkprocessen	In hoeverre zijn staan de werkprocessen van de gemeenten Opmeer en Koggenland, voor de processen in scope, reeds vast. Of in hoeverre verwacht u dat werkprocessen als onderdeel van de implementatie opnieuw worden gedefinieerd en als u dit verwacht, welke rol verwacht u hierin van leverancier?	De verwachting is dat de introductie van de Self Service functionaliteiten impact hebben op bestaande processen en dat deze gaandeweg de implementatie gezamenlijk met leverancier hier verder op worden aangepast.
55	Inschrijffase	Inhoud	Werkprocessen - documentatie	Heeft u een beschrijving van werkprocessen (procesplaten) beschikbaar? Kunt u deze bij de aanbestedingsstukken publiceren?	Aanbestedende Dienst heeft deze op dit moment niet in een deelbare vorm beschikbaar.
56	Inschrijffase	Inhoud	PvE in excel	Kunt u wellicht een excel versie van het Programma van Eisen ter beschikking stellen? Dit vergemakkelijkt het doorlopen en intern afstemmen van de eisen voor leveranciers.	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Het staat u vrij om voor interne verwerking bestanden zelf in andere formaten te delen.
57	Inschrijffase	Inhoud	Koppelingen	Kunt u een totaalbeeld geven van de koppelingen die u in scope van deze opdracht verwacht en aangeven of dit 1 koppeling of 1 koppeling per gemeente (voor Opmeer en voor Koggenland apart) betreft?	De te realiseren koppelingen staan omschreven in hoofdstuk 3.1 van het programma van eisen. Alle koppelingen moeten apart voor beide gemeenten worden gerealiseerd.
58	Inschrijffase	Inhoud	Berichtenverkeer	Dienen de koppelingen met het GKG voor ondersteuning van het berichtenverkeer rechtstreeks met het GKG te verlopen, of via de ESB van de gemeente(n)? Indien via de ESB, is dit voor beide gemeenten apart en zo ja, welke ESB's betreft dit?	De koppeling met het GKG dient rechtstreeks met het GKG te verlopen.
59	Inschrijffase	Inhoud	Journalisering	Ten behoeve van de journalisering van betalingen genereert het systeem een export voor het financieel pakket. Welk financieel pakket maken de gemeenten Opmeer en Koggenland gebruik van? Wij nemen aan dat dit 2 aparte pakketten, per gemeente, betreft?	Beide gemeenten werken op dit moment aan het verwerven van een nieuw financieel pakket.
60	Inschrijffase	Inhoud	Referenties	Interpreteren wij het juist dat het referentieformulier in bijlage 1 ondertekent dient te worden door inschrijver zelf en niet door de referent?	Aanbestedende Dienst kan dit bevestigen.

61	Inschrijffase	Inhoud	Livegang	Per welke datum verwacht u dat het nieuwe systeem operationeel is / beoogde datum livegang? U geeft in eis 157 aan dat het contract met de huidige leverancier tot eind december 2024 doorloopt. Daarbij vraagt u van de nieuwe leverancier om de implementatie uiterlijk 30 oktober 2024 te voltooien. Hoe ziet u dit voor zich in relatie tot de maanden november en december? Voorziet u een periode van 'schaduwdraaien'?	De beoogde livegang van de oplossing moet zijn 1-1-25.
62	Inschrijffase	Inhoud	Getrapte livegang tussen gemeenten	Verwacht u dat beide gemeenten (Opmeer en Koggenland) op gelijke datum live gaan of is een 'getrapte livegang', waarbij eerst de ene gemeente live gaat en later de andere ook mogelijk?	Er is sprake van 2 individuele gescheiden implementaties en daarmee mogelijk ook verschil in de uiteindelijke datum livegang.
63	Inschrijffase	Inhoud	Implementatie per gemeente	Verwacht u voordelen van een getrapte implementatie, waarbij bijvoorbeeld eerst de inrichting van een bepaald proces voor de gemeente Opmeer wordt gerealiseerd, waarna deze als 'blauwdruk' dient voor de gemeente Koggenland (of vice versa), of verschillen de processen tussen beide gemeenten hiervoor teveel van elkaar?	Gemeente Opmeer en Koggenland zullen beide een eigen implementatietraject volgen en hebben op dit moment nog geen plannen om 'blauwdrukken' met elkaar uit te wisselen.
64	Inschrijffase	Inhoud	Huidige situatie	Kunt u aangeven of in de huidige situatie werkprocessen en data van beide gemeenten ook strikt van elkaar zijn gescheiden?	Op dit moment zijn werkprocessen en data van beide gemeenten strikt van elkaar gescheiden.
65	Inschrijffase	Inhoud	Datakwaliteit	Heeft u een beeld van de datakwaliteit van de te migreren data? Is dit een risico voor de implementatie?	Aanbestedende Dienst heeft geen reden om aan te nemen dat de datakwaliteit ondermaats is of dat dit zou kunnen resulteren in problemen tijdens het migreren van de gegevens.
66	Inschrijffase	Inhoud	Eis 158: Plan van Aanpak	Kunt u bevestigen dat dit definitieve plan van aanpak in samenspraak tussen leverancier en gemeenten tot stand komt? Is dit 1 definitief plan van aanpak of zijn dit 2 plannen (1 per gemeente?). Wat gebeurt er wanneer er geen overeenstemming tussen gemeenten over het plan kan worden bereikt?	Aanbestedende Dienst verwacht een definitief plan per gemeente. De inhoud van de definitieve plan komt in samenspraak tussen leverancier en gemeente tot stand. Eventuele aanpassingen die op verzoek van de verschillende gemeenten plaatsvinden moeten in goed overleg kunnen worden verwerkt. De implementatie kan slechts aanvangen nadat overeenstemming is bereikt.
67	Inschrijffase	Inhoud	Projectleider gemeenten	Is/komt er één overall projectleider vanuit beide gemeenten? Of één per gemeente?	Projectleiding voor dit project moet nog worden geworven. Een besluit over eventueel gezamenlijke projectleiding heeft nog niet plaatsgevonden.
68	Inschrijffase	Proces	Gezamenlijke inkoop	Welke voordelen zien gemeenten bij het contracteren van 1 hetzelfde systeem?	Gemeenten Opmeer en Koggenland werken steeds meer samen op het gebied van inkoop & ICT en zien het opstellen van een aanbesteding en uitvoeren van de bijhorende procedure als manier om elkaar hierin verder te ondersteunen. Daarnaast biedt dit mogelijkheden om in de toekomst mogelijk intensiever samen te werken op het gebied van functioneel beheer en inrichting.
69	Inschrijffase	Inhoud	Paragraaf 6.2.1 uit de leidraad	Hier staat dat voor de prijs max. 20 punten behaald kan worden. In onze beleving moet dit 30 punten zijn? Kunt u dit aanpassen?	Aanbestedende Dienst kan dit bevestigen, het in het schema opgenomen puntenaantal (30) is juist.
70	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 05 Programma van Wensen, 6 Demonstratiescript	"Signalen caseload" Wat voor signalen denkt u hierbij aan?	Te denken aan signalering op aantallen openstaande aanvragen, onderzoeken, signalering op doorlooptijden
71	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 05 Programma van Wensen, 6 Demonstratiescript	"Kan bij afsluiten van een casus een melding gegenereerd worden dat er documenten in het dossier ontbreken?" Kunt u nader toelichten wat uw wensen zijn bij dit onderdeel, wellicht aan de hand van een praktijkvoorbeeld?	Het betreft hier controles op de volledigheid van gegevens en/of documenten in een processtap. Indien verplichte onderdelen ontbreken moet oplossing hier een melding/waarschuwing tonen.
72	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 05 Programma van Wensen, 6 Demonstratiescript	"Toon hoe de afspraak geregistreerd kan worden. Kan dit in de gezamenlijke agenda van het team? In te plannen in eigen agenda en die collega? Is de afspraak ook zichtbaar voor de burger via het online portaal? Toon mogelijkheden om burger een herinnering te sturen voor de gemaakte afspraak. Toon op welke manier de sociaal werker zicht heeft op andere eerder verstrekte voorzieningen, contactmomenten en andere relevante gegevens." Kunt u uitweiden over uw verwachtingen bij de mail/agenda functionaliteit? Wenst u dat deze functionaliteit onderdeel is van de Oplossing of dat dit wordt ondersteund door een koppeling met Microsoft 365?	Verwachting is dat in de oplossing duidelijk zichtbaar is welke afspraken zijn gepland. Daarnaast verwacht Aanbestedende Dienst dat gemaakte afspraken middels een koppeling opgenomen kunnen worden in Outlook. Zie hiervoor ook eis 78 PVE.
73	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 05 Programma van Wensen	U noemt in de eerste alinea dat inschrijver uit kan worden gesloten wanneer 'hieraan door inschrijver niet in het geheel wordt voldaan'. Aangezien dit het 'programma van wensen' betreft, gaan we ervan uit dat u hierbij niet doelt op dat er aan alle wensen moet worden voldaan, het zijn immers wensen en geen eisen, maar dat moet worden voldaan aan de uitwerking van de wensen.	De door u genoemde passage verwijst naar de voorgaande zin: "Van de Inschrijver wordt verwacht dat per Wens een uitwerking ervan bij de Inschrijving wordt ingediend (uitgezonderd het onderdeel gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid, waarvoor het geven van een presentatie / demonstratie wordt verwacht)". Aanbestedende dienst doelt hier dus op het indienen van de <u>uitwerking</u> van de verschillende wensen.
74	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 06 Hoofdovereenkomst, 3. Afwijkingen op de GIBIT	Wat is uw redenatie om af te wijken van de GIBIT?	Aanbestedende Dienst merkt op dat bepaalde aspecten uit de GIBIT zijn al langer onderwerp van discussie en tracht op basis van ervaring op voorhand in te spelen op veelgestelde vragen.
75	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 05, Hoofdstuk 5, blz. 8	U geeft voor de demonstratie in totaal 2 uur de tijd. Onze ervaring leert dat dit krap is. Vooral in het functioneel beheer gedeelte van de demonstratie vraagt u een aantal tijdrovende punten uit. Om uw wensen duidelijk en compleet te kunnen laten zien en ervoor te zorgen dat de demonstratie niet negatief wordt beïnvloed door tijdsdruk, verzoeken wij u om de maximale tijdsduur te verruimen naar 3 uur. Wij verzoeken u om hier 10 minuten voor een korte introductie en 15 minuten pauze aan toe te voegen. Graag uw akkoord hierop.	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
76	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 05, Hoofdstuk 4, blz. 7	Wij verzoeken u om het titelblad en de inhoudspgave buiten het maximaal aantal A4 te houden, zodat Inschrijvers de gelegenheid krijgen om zowel een duidelijk als inhoudelijk compleet document aan te leveren.	Aanbestedende Dienst gaat hier mee niet akkoord.

77	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E194 en E198	Wanneer wij onze SLA naast uw eisen leggen, zien wij zeer minimale verschillen tussen de prioriteitsniveaus en reactie- en oplostijden. Al onze klanten gaan akkoord met deze afspraken. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer verschillende versies van de SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst of aanvullende documenten zoals het releasebeleid. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie na voorlopige gunning en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de hoofdovereenkomst? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Aanbestedende Dienst gaat hier mee niet akkoord. Specifieke aanpassingen kunt u aanvragen middels de nota van inlichtingen.
78	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E192	Als SaaS-leverancier hanteren wij een algemene SLA die we samen met onze klanten hebben opgesteld. Gaat u ook akkoord met onze SLA, die iets afwijkt van uw eis, namelijk: "Op werkdagen van 8.30 tot 17:00. Na een grote update is de helpdesk de eerste werkdag hierna vanaf 7.30 geopend, en indien nodig ook de tweede werkdag."	Aanbestende Dienst gaat hiermee akkoord.
79	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E176	Als SaaS-leverancier hanteren wij een algemene SLA die we samen met onze klanten hebben opgesteld. Gaat u ook akkoord met onze SLA, die iets afwijkt van uw eis, namelijk: "Uptime: Maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.30, in 99,5% van de tijd. Onderhoud vindt in 100% van de gevallen plaats op maandag tot en met donderdag van 20.00 tot 8.30 uur, op vrijdag van 17.30 tot maandag 7.00 uur en feestdagen."	Aanbestende Dienst gaat hiermee akkoord.
80	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E157 / Leidraad, paragraaf 2.8, blz. 11	In E157 staat: "De initiële implementatie dient uiterlijk op 30 oktober 2024 voor de gehele Opdrachtscope gereed te zijn." Op blz. 11 van de leidraad staat echter "De initiële implementatie is uiterlijk 31-12-2024 voor de gehele scope gereed."	U dient rekening te houden met 31-12-2024.
81	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E109	Met welke datum dient Inschrijver rekening te houden?	Aanbestedende Dienst is verantwoordelijk voor het gebruik van de White-list functionaliteit van de Suwinet-keten.
82	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E123	U eist WCAG 2.1 niveau AA voor zowel de externe als interne onderdelen van de applicatie. Dat is niet realistisch en daar is de norm ook niet voor bedoeld. Voor het medewerkersportaal van de oplossing durven wij te stellen dat geen enkele leverancier zonder uitzondering en voor alle componenten kan voldoen. Wij verzoeken u dan ook om deze eis expliciet toe te spitsen op de externe onderdelen van de applicatie.	Aanbestende Dienst gaat hiermee akkoord.
83	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E108	Wenst u deze koppeling via HaalCentraal te leggen?	Het is toegestaan deze koppeling ook via HaalCentraal te leggen. Aanbestedende Dienst heeft geen nadrukkelijke voorkeur voor één van de opties.
84	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E94	U vraagt hier maatwerk uit. Dit gaat in tegen uw aanvraag van een generieke SaaS-applicatie. Inschrijver is benieuwd waarom u, met betrekking tot de functionaliteit benoemd in E94, kiest voor maatwerk?	Aanbestende Dienst ziet dit niet als maatwerk omdat het gaat om configuratiemogelijkheden voor rekenregels/variabelen van Gemeenten Opmeer/Koggenland.
85	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E89	Welk systeem gebruikt u / bent u voornemens te gebruiken voor uw financiële administratie? In welk format wenst u het journaalbestand aangeleverd te krijgen?	Beide gemeenten werken op dit moment aan het verwerven van een nieuw financieel pakket.
86	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E87	Hoe wordt dit momenteel voor u in de praktijk ondersteund?	Gedurende het proces is het mogelijk om in de huidige oplossing voor geselecteerde verstrekkingen een proefberekening plaats te laten vinden.
87	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E81	In onze applicatie kan het verwerken en betaalbaar stellen van verstrekkingen per week, per maand, per kwartaal en ad hoc plaatsvinden. Graag uw akkoord hierop.	Aanbestende Dienst gaat hiermee akkoord.
88	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E79	Inschrijver begrijpt uw eis niet helemaal. Kunt u deze eis toelichten, wellicht aan de hand van een praktijkvoorbeeld?	Op dit moment worden onder andere bulkdocumenten opgesteld ten behoeve van controles op de collectieve zorgverzekering, Energietoeslag, het informeren van inwoners over wijzigingen in de Eigen bijdrage etc.
89	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E78	U vraagt een applicatie uit om verschillende processen te ondersteunen binnen het sociale domein. Uw eis voor het opstellen en versturen van e-mails direct vanuit de applicatie is niet realistisch binnen deze aanvraag; u vraagt immers geen mailapplicatie uit. Via ons klantenplatform kunnen berichten worden uitgewisseld met inwoners en ketenpartners. Wij verzoeken u om E78 te schrappen. Indien u hiermee niet akkoord gaat, wat zijn uw bezwaren?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende Dienst verwacht dat de oplossing in staat is te koppelen met Outlook voor de verzending van mails.
90	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E74	Inschrijver is benieuwd of u overweegt in de toekomst te koppelen met een ondertekentool?	Aanbestedende Dienst kan bevestigen dat beide gemeenten dit overwegen.
91	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E63	Kunt u een inschatting geven van op welk punt in de toekomst u een integratie van eHerkenning wenst?	Aanbestedende Dienst kan hier op dit moment geen duidelijkheid over verschaffen. Verwachting is dat de ervaring met de Self Service mogelijkheden hierin leidend zullen zijn.
92	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E54	In onze Oplossing worden termijnen vastgesteld op de betreffende zaakstap. Deze termijnen zijn niet variabel. Uiteraard kunnen de termijnen vooraf door het functioneel beheer worden geconfigureerd. Graag uw akkoord hierop.	Aanbestende dienst is akkoord met het hanteren van vooraf door functioneel beheer geconfigureerde opschortstermijnen.
93	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E38	Registratie van inwoners kan in onze Oplossing plaatsvinden zonder opgave van een BSN. Een inwoner heeft echter een BSN nodig om voor deze inwoner producten/voorzieningen te kunnen bestellen. Graag uw akkoord hierop.	Aanbestende Dienst gaat hiermee akkoord.
94	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E35	Kunt u nader toelichten wat u voor ogen heeft bij "het digitaal kunnen afhandelen van hersteltermijnen"?	Aanbestedende Dienst doet hier op het bieden van mogelijkheden om op verzoek van de betreffende gemeente door inwoners aanvragen aan te laten vullen of aan te laten passen binnen een bepaalde termijn.

				U stelt: "De hoogte van de tegemoetkoming zelf wordt geregistreerd en uitbetaald via de in gebruik zijnde systemen. De aangeboden ICT-oplossing (...) ondersteunt bij voorkeur eveneens in de correcte berekening van de tegemoetkoming."	Aanbestedende Dienst heeft reeds de mogelijkheid om in andere systemen de tegemoetkoming te registreren en uit te betalen. Het heeft de voorkeur dat dit ook in de nieuw te verwerven oplossing mogelijk is. Dit onderdeel van deze eis kan worden gezien als geen verplicht onderdeel.
95	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E34	Deze twee zinnen lijken voor Inschrijver tegenstrijdig. In onze oplossing kan de medewerker zelf het correcte bedrag invullen. Graag uw akkoord hierop. Indien u het hier niet mee eens bent, graag uw toelichting.	
96	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 2.9.2 / Bijlage 04 PvE, E30 en E31	U vraagt ondersteuning voor een groot aantal processen uit binnen deze aanbesteding, waarbij u de wens lijkt te hebben om al deze onderdelen binnen één integrale applicatie te kunnen ondersteunen. Het is zeker mogelijk om het overgrote deel van uw uitvraag binnen één applicatie te ondersteunen. Specifiek valt ons echter op dat u de onderdelen vroegsignalering / schuldhelpverlening en huisvesting uitvraagt binnen een aanbesteding die zich vooral richt op de Wmo/Jeugdwet. Dit is niet marktconform en zien wij niet vaak terug in andere aanbestedingen. Wij verwachten dan ook niet dat Inschrijvers ondersteuning kunnen bieden voor deze onderdelen. Om ervoor te zorgen dat u voldoende inschrijvingen ontvangt die voldoen aan uw wens, adviseren wij u om de genoemde onderdelen buiten de scope van de aanbesteding te houden. Uiteraard kunnen wij na gunning altijd in overleg kijken wat er mogelijk is om ondersteuning te bieden voor deze onderdelen. Graag uw akkoord hierop, en indien u hier bezwaren op heeft, graag uw toelichting.	Aanbestedende Dienst is van mening dat aan de genoemde eisen kan worden voldaan middels generieke functionaliteiten. Het gaat immers om het voeren van regie over een hulpvraag. Ondanks dat de procesinrichting op het gebied van de door u genoemde domeinen kan verschillen van dat van de WMO, Jeugd of Participatiewet is de verwachting dat de benodigde generieke functionaliteit voor procesinrichting voldoende mogelijkheden biedt om Aanbestedende Dienst te ondersteunen op het gebied van vroegsignalering / schuldhelpverlening en huisvesting.
97	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E24	Wij hebben bij verschillende gemeenten de Jeugdwet geïmplementeerd maar nog niet eerder betalingen aan burgers/crediteuren gehoord/gezien (wel binnen de Wmo). Kunt u enkele voorbeelden geven van voorzieningen binnen de Jeugdwet die aan de burger betaald worden?	Het betreft hier voor de Jeugdwet inderdaad echt om uitzonderlijke gevallen.
98	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 01 Inschrijfformulier	Voor de kerncompetentie kunnen we een referent aandragen waarbij de uitgevraagde koppelingen grotendeels overeenkomen. Het is niet realistisch dat uitgevraagde koppelingen 100% matchen en dat onze referent alle koppelingen heeft die de gemeente Opmeer uitvraagt. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat we een referent aandragen waarbij de uitgevraagde koppelingen grotendeels overeenkomen?	Aanbestedende Dienst wijst u op hoofdstuk 5.4.2.1 waarin is opgenomen dat het gaat om een passende referentie. Het exact overeenkomen van de scope van de oplossing is niet noodzakelijk voor het leveren van een passende referent.
99	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad, 2.9.1 Scope van de Opdracht	Met betrekking tot de conversie/migratie: Zonder specifieke gegevens en datamodellen is het voor Inschrijver niet mogelijk om een correcte inschatting te maken van de inspanning en dus prijs te maken. Dit brengt een groot risico met zich mee. Wij verzoeken u om de volgende gegevens kenbaar te maken: - De hoeveelheid data (hoeveel GB moet Inschrijver overzetten?). - Het datamodel van de data. - Het aantal dossiers. - Het aantal documenten. - De wijze van aanlevering van de data. Mocht dit niet mogelijk zijn, vragen wij u de migratie mee te nemen als optionele post en uit te vragen op basis van een schatting zodat dit na gunning met elkaar gespecificeerd kan worden.	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende Dienst heeft u in de aanbestedingsleidraad van organisatorische kengetallen voorzien en is van mening dat inschrijver op basis van ervaring en deze informatie een inschatting moet kunnen maken van de omvang en complexiteit van de migratie.
100	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 6.2.1	U geeft aan een plafondbedrag te hanteren van €1.250.000 exclusief BTW. Gezien de brede scope die u uitvraagt en uw lijst met eisen, schatten wij in geen aanbieding te kunnen doen op basis van het door u gehanteerde prijsplafond. Wij vragen u dan ook om het prijsplafond te verhogen naar €1.500.000 exclusief BTW of de scope van de aanbesteding te verkleinen. Dit om voldoende kwalitatieve inschrijvingen te krijgen.	Aanbestedende Dienst heeft op basis van onder meer actuele vergelijkbare contracten en verkregen informatie van referentiegemeenten een passende inschatting gemaakt van de periodieke en eenmalige kosten met betrekking tot de Opdracht. De gestelde bodem- en plafondbedragen zijn hierop mede gebaseerd.
101	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 2.9.2	M.b.t. De koppeling met Rijks Dienst Wegverkeer; bent u voornemens om hierbij gegevens uit het DKD te gebruiken? Zo ja, met welke grondslag?	Aanbestedende Dienst wijst er op dat de bodem en plafond bedragen op geen enkele wijze verband houden met de rechtsgeldigheid van de aanbieding. Inschrijvers kunnen dus ook boven de plafondbedragen aanbieden.
102	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 2.9.2	M.b.t. De koppeling met VOA; naar welke applicatie van welke leverancier verwijst u hier?	De genoemde koppeling is bedoeld om de uitgifte van parkeerkaarten in het register NPR op te nemen.
103	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 2.6.1, blz. 10 en 11	Kunt u bevestigen dat de in totaal 62 medewerkers, die worden benoemd bij 2.6.1 op blz. 10 en 11 van de leidraad, het totaal aantal eindgebruikers is van de Oplossing?	Het betreft de Makelaarsuite van PinkRocade Local Government
104	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad, 2.9.2 Scope van de ICT-oplossing	Kunt u toelichten wat uw verwacht bij het onderdeel "Uitvoeringsondersteuning vroegsignalering schuldhelpverlening"? Wenst u enkel ondersteuning voor vroegsignalering of wilt u de volledige schuldhelpverlening vastleggen?	De opgenomen informatie moet een indruk geven over het aantal gebruikers, Opdrachtgever behoudt zich het recht in de toekomst meer en/of andere gebruikers toegang te geven tot de oplossing
105	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad, 2.2 Overeenkomst / 4.3	U geeft aan de voorkeur te hebben voor één systeem. Op verschillende plekken in uw uitvraag heeft u het echter over "applicatie(s) voor het Sociaal Domein". Aangezien u de mogelijkheid vrijhoudt voor meerdere applicaties, welke mogelijk door meerdere Leveranciers worden geleverd, is Inschrijver benieuwd naar hoe dit zich verhoudt tot uw uitvraag voor een SLA. Verschillende Leveranciers zullen verschillende SLA's hanteren. Welke SLA dient Inschrijver aan te houden?	Het gaat hier om ondersteuning voor vroegsignalering, niet het volledige schuldhelptraject.
					In de door u geschetste situatie moet er sprake zijn van 1 gezamenlijke SLA voor de samenwerkende leveranciers.

106	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 4.3	Er lopen momenteel meerdere aanbestedingen voor een applicatie Sociaal Domein. Om de administratieve last bij zowel Inschrijver als Opdrachtgever te verlichten, verzoeken wij u om toe te staan dat aan uw uitvraag van een Service Level Agreement bij voorlopige gunning wordt voldaan. Het lijkt Inschrijver ook logisch dat enkel van de (voorlopig) winnende inschrijver een SLA wordt verwacht. Graag uw akkoord hierop.	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst wilt bij inschrijving kunnen toetsten of de opgenomen SLA voldoet aan het PVE.
107	Inschrijffase	Inhoud	Programma van eisen, eis 108	Aanbestedende dienst geeft aan dat uiterlijk 01-10-2024 de ICT-oplossing in staat moet zijn om gegevens van organisaties en instellingen in te zien en over te nemen op basis van het NHR (gegevensontsluiting NHR). Leverancier wijst aanbestedende dienst er graag op dat het op dit moment een wettelijke verplichting is om aan deze eis te voldoen. Leverancier vindt het dan ook vreemd dat partijen pas uiterlijk op 01-10-2024 aan deze eis moeten voldoen. Het verzoek aan aanbestedende dienst is dan ook om de eis aan te passen. En op te nemen dat een leverancier op moment van inschrijven aan deze eis moet voldoen. Gaat u hiermee akkoord? Aanbestedende dienst adviseert om in de demo uit te vragen dat een leverancier aan toont aan deze eis te voldoen. Aanbestedende dienst wil uiteraard voorkomen dat zij niet aan de landelijke wetgeving voldoet.	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende Dienst heft deze eis met zorg opgesteld om de opdracht voor een groot deel van de markt aansprekelijk te maken. Daarnaast wijst Aanbestedende Dienst op het feit dat deze functionaliteit voor livegang beschikbaar moet zijn. Van het niet voldoen aan wettelijke verplichtingen is dan ook geen sprake.
108	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 04 PvE, E87	Met welk doel wilt u de proefberekeningen maken? Inschrijver gaat er standaard vanuit dat de berekening klopt, waardoor proefberekenen niet nodig is. Graag uw akkoord hierop.	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Het gaat niet zozeer om controleren van de berekening maar inzicht kunnen krijgen in de omvang van de (af te geven) verstrekking.