

2e Nota van Inlichtingen
Zaaksysteem gemeente Berg en Dal
TenderNed-kenmerk 439617
25 april 2024

No.	Betreft	Vraag	Antwoord
64	Ervaring	In hoeverre zijn uw gebruikers bekend met het zaakgericht werken? Heeft u nog specifieke wensen m.b.t. zaakgericht werken?	Opdrachtgever gebruikt al een aantal jaren Decos/JOIN, dus gebruikers zijn gewend te registeren en voortgang te verwerken
65	GIBIT	Volgens artikel 11.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze backupservices en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?	Nee, opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. De hostingkosten maken onderdeel uit van de totale kosten, zoals vermeld op het prijzenblad. Opdrachtgever wenst per onderdeel geen afzonderlijke afspraken te maken, maar kijkt naar het totaal. Conform GIBIT komen 30% van de totale eenmalige kosten voor betaling in aanmerking na definitieve eindacceptatie van de aangeboden oplossing. De overige 70% komen voor verrekening in aanmerking gedurende de implementatieperiode. De verdeling zal plaatsvinden na evenredigheid van verrichte werkzaamheden, bijvoorbeeld: 10% na start - 20% per 1 okt. - 20% per 1 dec. - 20% per 1 febr. Met gegunde inschrijver zullen hier nadere afspraken over gemaakt worden. De jaarlijkse kosten zullen per april jaarlijks vooruit betaald worden.
66	GIBIT, artikel 16.4, NVI 1 vraag 37	"Vervolgopvraag op NVI 1 vraag 37: Het antwoord van aanbestedende dienst sluit gezins aan bij de vraag van Inschrijver. Inschrijver levert SaaS. Dit houdt in een uniform product dat aan iedere klant hetzelfde wordt geleverd. Gezien het aantal klanten en voornamelijk de grootte daarvan, van inschrijver is het onwerkbaar om geen beperking van het aantal schadeposten op te nemen. Zouden we dit niet doen, dan wordt het risico voor inschrijver te groot. Dit geldt ook voor de verzekeraarbaarheid. Indien onbeperkte schadeposten verzekerd dienen te worden, heeft dit effect op de premie, wat direct effect zal hebben op de te hanteren prijzen naar de klanten. Inschrijver verzoekt u dan ook nogmaals om akkoord te gaan met het in de ICT markt zeer gangbare en marktconforme - voorstel om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat Inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan: a) de kosten die Aanbestedende Dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel. d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen. Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren?"	Nee, opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Opdrachtgever verwijst de vraagsteller graag naar het document "Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Toelichting per artikel". Naast de bepalingen in de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) overkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Opdrachtgever pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van de leverancier. Anders dan dus wel eens wordt geroepen in onderhandelingen is van onbeperkte aansprakelijkheid zeker geen sprake (maar beperkt door de kaders van het BW). Er wordt in de GIBIT ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht.
67	Indexatie	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de gegunde partij de prijs mag indexeren conform aan de GIBIT 2023	Ja, artikel 11.8 GIBIT 2023 is van toepassing, met dien verstande dat de eerste indexering mag plaatsvinden per 1 januari 2026.
68	Integrale acceptatie	Kan de aanbestedende dienst aangeven wat uw verwachtingen zijn van de geëiste integrale acceptatie en de implementatie?	Ja, conform Artikel 9 GIBIT 2023
69	NVI 1, vraag 15	In deze vraag geeft u een aantal gebruikers, moet de prijs conform aan het aantal of verwacht u een site licentie waarbij het aantal eindgebruikers niet uitmaakt.	Graag conform het aantal genoemd bij vraag 15 1e NVI.
70	NVI vraag 44,	Vervolgopvraag op NVI 1 vraag 44: Ten aanzien van een betalingsverplichting is leverancier van mening dat objectief valt vast te stellen of daarvan sprake is. Op basis van de overeenkomst tussen Leverancier en Aanbestedende dienst heeft leverancier de verplichting om bepaalde diensten te leveren. Hier staat tegenover dat Aanbestedende Dienst een betalingsverplichting heeft voor het geleverde. Indien op basis van een bepaalde reden de overeenkomst wordt ontbonden, maar wel diensten zijn geleverd waarvoor op het moment van de ontbinding nog niet is betaald, is objectief bepaalbaar dat er een openstaande betalingsverplichting bestaat. Om deze reden verzoekt Leverancier u dan ook om de gevraagde toevoeging aan artikel 24 nogmaals in overweging te nemen. Gaat u akkoord met het toevoegen van de voorgestelde zinsnede?	Opdrachtgever ziet geen noodzaak om een zinsnede toe te voegen aan artikel 24.10. Om tot ontbinding over te gaan, dient een partij tekort te schieten in de nakoming van een overeengekomen verplichting. Een betalingsverplichting voor reeds eerder geleverde diensten staat los van de "ontbinding", tenzij er een relatie is met de aard van de tekortkoming.
71	Procesinrichting	Kunt u aangeven hoeveel processen en dus zaaktypen u ingericht wilt hebben tijdens de implementatie? En hoeveel u hiervan door opdrachtnemer in wilt laten richten? Dit in verband met een correcte inschatting van de implementatiekosten.	Opdrachtgever gaat uit van ongeveer 500 processen, waarvan een aantal speciale zoals genoemd in wens 16.

72	PvE, eis 106	Haal Centraal BRP is nog niet productiewaardig. Kunnen we tot dat moment koppelen met de lokale DDS van de gemeente? Zo ja, welke leverancier/applicatie heeft u hiervoor in gebruik?	Wanneer een gebruikte basisregistratie BRP nog niet ontsloten kan worden door de HaalCentraal API, kan gebruik gemaakt worden van de gegevens in de suite makelaar van PinkRocade op basis van stof-BG. Evenwel zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API realiseren, om niet uitleveren en implementeren.
73	PvE, eis 106	"U vraagt hier een integratie met Zivver uit. Voor het veilig communiceren met burgers en/of bedrijven hebben wij PIP-berichten ontwikkeld. Op deze manier is het mogelijk om op een veilige manier te communiceren tussen de behandelaar en aanvrager via de Persoonlijke internet pagina. Daarnaast is het mogelijk om vanuit het zaaksysteem te e-mailen op basis van de e-mail server van de klant. Wij vragen u dan ook de integratie met Zivver optioneel mee te nemen in de uitvraag."	Nee, hiermee gaat de opdrachtgever niet akkoord. Wij wensen veilig en gecontroleerd emailverkeer mogelijk te maken en leunen daarvoor op de technologie zoals die door Zivver wordt geleverd.
74	PvE, eis 115	Wij hebben een gebruikersvereniging en een community platform waar onze klanten samenkomen en veel voorkomende problemen besproken kunnen worden. Wordt op deze manier voldoende voldaan aan uw eis om inzicht te hebben in de meldingen van andere klanten?	Ja, opdrachtgever is akkoord met deze oplossing.
75	PvE, eis 117	"Oplossing in volgende reguliere versie" Omdat wij scrum werken en kort achter elkaar releasen, zou er erg weinig tijd zijn voor de ontwikkeling. Zoals de eis nu is omschreven, zou in de praktijk 'volgende reguliere versie' zelfs kunnen betekenen dat er in een dag opgeleverd dient te worden. Om het werkbaar te houden verzoeken wij u om "volgende reguliere versie" te vervangen door "planmatig".	Opdrachtgever is van mening dat er in onderling overleg prima consensus kan worden bereikt over de urgentie van een probleem en de bijbehorende oplossingsnelheid. Evenwel is 'planmatig' te globaal en wil zij vast houden aan "volgende reguliere versie".
76	PvE, eis 117	Onze helpdesk is telefonisch bereikbaar tussen 8:00 en 18:00, echter in eis 117 wordt verwezen naar 7:00 tot 18:00. Het verzoek is om dit marktconform aan te passen naar 8:00 tot 18:00.	Opdrachtgever is akkoord met aanpassing.
77	PvE, eis 117	Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA die voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 80 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 tijdens de implementatie en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de hoofdovereenkomst? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Opdrachtgever is akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie tijdens de implementatie en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen.
78	PvE, eis 118	U eist hier dat de gemeente akkoord moet geven alvorens een crash-release wordt gepubliceerd. Dit is in strijd met E58 (De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS)). Onze oplossing is een echte SaaS-oplossing, wat betekent dat alle opdrachtgevers gebruikmaken van dezelfde softwareversie die continu en iteratief wordt ge-update. U kunt begrijpen dat, gezien de urgentie bij productieverstorende problemen, het onwerkbaar is om ruim 85 opdrachtgevers om akkoord te vragen alvorens wij een crash-release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van de gemeente moeten wachten. Wij begrijpen echter dat u grip wilt hebben op de software omdat updates mogelijk effect hebben op de uitvoering van uw bedrijfsprocessen. Wij hebben hier samen met onze opdrachtgevers over nagedacht en een praktische oplossing voor bedacht. In ons releasebeleid hebben we een proces beschreven waarbij er periodiek een release wordt geplaatst. De functionaliteiten in deze release zijn in een centraal beschikbare ontwikkelomgeving te volgen. Opdrachtgevers hebben hierbij de mogelijkheid om een release-bezwaar in te dienen wanneer zij achten dat er een productieverstorend probleem wordt geïntroduceerd. Wanneer een release onverhoopt toch een productieverstorend probleem bevat hebben wij het mandaat van de opdrachtgevers om de release in te trekken of een crash-release uit te voeren. Kunt u zich in deze invulling van de eis vinden?	Opdrachtgever is akkoord met deze handelswijze.
79	PvE, eis 118	U eist hier dat de gemeente een nieuwe release kan tegenhouden. In ons releasebeleid hebben we een proces beschreven waarbij er periodiek een release wordt geplaatst. De functionaliteiten in deze release zijn in een centraal beschikbare ontwikkelomgeving te volgen. Gemeenten hebben hierbij de mogelijkheid om een release-bezwaar in te dienen wanneer zij achten dat er een productieverstorend probleem wordt geïntroduceerd. Betreft het een gegrond bezwaar dan wordt de release niet geplaatst of wordt er een andere oplossing ter goedkeuring aangeboden, Kunt u zich in deze invulling van de eis vinden?	Opdrachtgever is akkoord met deze handelswijze.
80	PvE, eis 14	Betreft: "via webservices aan te bieden aan andere systemen." Kan de aanbestedende dienst aangeven welke andere systemen worden bedoeld?	Het betreft hier het kunnen uitwisselen van documenten en zaakgegevens (metadata) middels restAPI's.
81	PvE, eis 15	De inschrijvende partij concludeert uit deze eis dat de metadata aangeleverd wordt door een andere partij. Kan de aanbestedende dienst aangeven of deze conclusie correct is?	Nee, dit is niet correct de opdrachtgever bedoeld hier dat gescande stukken en hun metadata aangeleverd en verwerkt kunnen worden door de Oplossing.
82	PvE, eis 25	Inschrijvende partij neemt aan dat alle documenten gerelateerd aan een zaak genoeg zijn, is deze aanname juist?	Nee, dit is niet correct de opdrachtgever bedoeld hier documenten en metadata van de zaak.
83	PvE, eis 42	Inschrijvende partij gaat er van uit dat het RTCE werken alleen via office 365 applicaties verloopt. Kan de aanbestedende dienst dit bevestigen.	Ja dit is correct.
84	PvE, eis 78	Wij geven de voorkeur aan het gebruik van de mailserver van de gemeente voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Wij gaan ervan uit dat dit is toegestaan en dat op deze manier aan eis 65 wordt voldaan. Mocht dit echter niet het geval zijn, dan verzoeken wij u vriendelijk om verdere verduidelijking.	Als de Oplossing en de mailserver van de gemeente dit mogelijk maken is dit toegestaan. De opdrachtgever snapt niet wat dit met eis 65 te maken heeft, dus hieraan wordt niet voldaan op deze wijze.

85	PvE, eis 79	U geeft aan dat de applicatie binnen 3 seconden de resultaten weergeeft van de genoemde handelingen. Bij een SaaS-oplossing zijn deze KPI's mede sterk afhankelijk van de internetsnelheid van de Opdrachtgever. Inschrijver heeft hier echter geen invloed op en verzoekt u daarom om de zin "Dit houdt in dat de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:" te vervangen door: "Dit houdt in dat in 90% van de gevallen de resultaten van tenminste de volgende handelingen in de Oplossing binnen 3 seconden worden weergegeven:". Graag uw akkoord. Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.	Niet akkoord, de Opdrachtygever begrijpt de zorg om de snelheid van de netwerkverbinding maar dat laat onveler dat bij normaal functioneren 3 seconden haalbaar moet zijn.
86	PvE, eis 80	Inschrijver garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen die voldoen aan de eisen van de BIO. Hierbij garanderen wij een dataverlies van minder dan 24 uur en een uitwijk binnen 48 uur zover dit binnen de de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt. Mocht u het hier niet mee eens zijn, welke bezwaren heeft u om af te wijken van de BIO?	Opdrachtgever is akkoord.
87	PvE, eis 89	"We erkennen de waarde van een ISAE3000 type 2 accountantsverklaring. Onze dienstverlening opereert binnen de context van ons generieke cloudplatform, meerdere applicaties en verschillende overheidsorganisaties waarvoor wij diensten leveren. Aangezien deze organisaties als belanghebbenden input moeten kunnen leveren voor de vaststelling van het normenkader, vereist dit aanvullende afstemming. Na opdrachtverstrekking zullen we in overleg treden over het specifieke normenkader waarop wij de ISAE3000 type 2 assurance bieden, het te volgen tijdsplan, en de mogelijkheden voor onze andere klanten."	BIO 15.2.1.1 betreft de jaarlijkse beoordeling van de prestaties van leveranciers op het gebied van informatiebeveiliging. Dit gebeurt op basis van vooraf vastgestelde prestatie-indicatoren die in het contract zijn opgenomen. Het doel hiervan is om te verzekeren dat de leveranciers zich houden aan de overeengekomen niveaus van informatiebeveiliging en dienstverlening. De opdrachtgever wil graag begrijpen op welke wijze dit nu is gerealiseerd en eventueel later overleggen over een normenkader.
88	PvE, eis 96	Kan de aanbestedende dienst inhoudelijke verduidelijking geven over de verwachte beveiligingsreview en compliance-documentatie van de hosting?	In een normenkader, zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) of ISO/IEC 27001, worden dergelijke reviews en compliance checks ingebed als standaardpraktijken. Ze zijn ontworpen om te waarborgen dat de IT-infrastructuur continu aan de geldende normen voldoet en dat risico's beheerst en geminimaliseerd worden door periodieke evaluaties.
89	Wens 1	Kan de aanbestedende dienst meer toelichting geven op "onze visie van zaakgericht werken". Indien mogelijk aan de hand van en voorbeeld.	De opdrachtgever verwijst naar bijlage 2.1 Visie op zaakgericht werken gemeente Berg en Dal 2024.