

Nota van Inlichtingen I & II

Behorende bij aanbesteding "2022-048452"

Deze nota van inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van het beschrijvend document. De vragen van een voorgaande nota van inlichtingen worden steeds herhaald. Nieuwe vragen en antwoorden worden onder aan de lijst toegevoegd. Daar waar de antwoorden strijdig zouden zijn, geldt voor dat deel het antwoord met het hoogste nummer.

Nota van Inlichtingen I

Behorende bij aanbesteding "2022-048452"

Datum: 17 november 2023

Vraag 1	Aanbestedingsdocument Subgunningscriterium 2.2 Implementatieplan, blz. 16	
	De uitwerking van het implementatieplan mag maximaal 7 pagina's A4 betreffen (puntgrootte minimaal 10). Aanvullend is het toegestaan een planning in de bijlage toe te voegen (1 pagina A3). Opdrachtnemer gelooft dat de implementatie het verschil kan maken. Goede software is zeker belangrijk, maar zonder een goede implementatie met oog voor de vooraf gestelde doelen, houding, gedrag en draagvlak zijn onmisbaar. Het huidige aantal van 7 pagina's A4 is onvoldoende voor een volledig en goed uitgewerkt implementatieplan inclusief de wijze van communicatie, taakverdeling, planning, haalbaarheid van de aanpak en de technische opleveringen van koppelingen etc. Kan opdrachtgever akkoord gaan met een implementatieplan van maximaal 15 A4 met aanvullend een planning in de bijlage van 1 pagina A3? Zo nee, waarom niet?	
Antwoord	Akkoord met uw voorstel. De uitwerking van het implementatieplan (subgunningscriterium 2.2) mag maximaal 15 pagina's A4 betreffen (puntgrootte minimaal 10). Aanvullend is het toegestaan een planning in de bijlage toe te voegen (1 pagina A3). Indien er meer pagina's ingediend worden zullen de aanvullende pagina's niet in de beoordeling meegenomen worden.	

Vraag 2	Aanbestedingsdocument Subgunningscriterium 2.3 Demonstratie Use Cases, blz. 17	
	Opdrachtgever omschrijft: 'Het beoordelingsteam bestaat uit 5 leden met een vertegenwoordiging uit verschillende afdelingen van deze specifieke opdracht waaronder informatiebeheer, facilitair beheer en IT'. Opdrachtnemer mist in het beoordelingsteam de gebruikers. Kan Opdrachtgever uitleggen waarom de gebruikers ontbreken in het beoordelingsteam juist omdat Opdrachtgever schetst dat: 'Bovendien verwachten de gebruikers een betere gebruiksvriendelijkheid en logische workflows. Daarnaast wenst de gemeente Waalwijk de acceptatie en het (correct) gebruik van het zaakstelsel te bevorderen'?	
Antwoord	Leden van het beoordelingsteam zijn tevens gebruikers en vertegenwoordigen daarmee de gebruikers.	

Vraag 3	Aanbestedingsdocument 6.3 Wachtkamerovereenkomst en Bijlage 8 (Concept) Wachtkamerovereenkomst	
	Opdrachtnemer meent dat een wachtkamerovereenkomst zeer ongebruikelijk en onwenselijk is. De belangrijkste reden is dat Opdrachtgever het recht heeft (zonder dit verder te	

omschrijving/onderbouwen) om de lopende overeenkomst met de winnende Opdrachtnemer tussentijds te beëindigen. Opdrachtnemer gaat een langdurig partnership en samenwerking aan met Opdrachtgever om voorliggende opdracht voor de verwerving en implementatie van een SAAS zaaksysteem. Op basis van de overeenkomst en GIBIT zijn er al genoeg mogelijkheden om Opdrachtnemer 'op de vingers te tikken' of te verzoeken alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Opdrachtnemer verzoekt daarom nadrukkelijk om de Wachtkamerovereenkomst te schrappen. Graag uw akkoord. Zo niet, dan verzoeken wij met klem duidelijker in de Wachtkamerovereenkomst duidelijke voorwaarden op te stellen die een tussentijdse opzegging van de overeenkomst legitimeren.	
Antwoord	Niet akkoord. Zoals in paragraaf 6.3 van het aanbestedingsdocument opgenomen is de wachtkamerovereenkomst toegevoegd in het geval dat: "Indien binnen 1 jaar na contractondertekening gedurende de uitvoering van de overeenkomst zich problemen voordoen die leiden tot contractontbinding, heeft de gemeente Waalwijk het recht om voor de resterende looptijd van de overeenkomst de opdracht aan de nummer twee van deze aanbesteding te gunnen. Indien niet tot overeenstemming gekomen wordt met deze (tweede) partij treedt de gemeente Waalwijk eventueel in contact met de opvolgende inschrijver (nummer drie) en daarop volgenden." De gemeente Waalwijk wenst de wachtkamerovereenkomst af te sluiten om de mogelijkheid te hebben geen nieuwe aanbesteding te hoeven doorlopen mocht het gedurende het eerste jaar na contractondertekening leiden tot contractontbinding. In artikel 20 van de GIBIT, die als bijlage deel uitmaken van de overeenkomst voor het leveren van een zaaksysteem, is vastgelegd in welke situaties de opdrachtgever de overeenkomst voor het leveren van een zaaksysteem kan ontbinden. In de wachtkamerovereenkomst, waarbij de winnaar van de aanbesteding geen partij is, wordt alleen vastgelegd in welke situaties de opdrachtgever gebruik kan maken van de wachtkamerovereenkomst,

Vraag 4	Bijlage 4A (Concept) Overeenkomst 4.2	Hoofdstuk/paragraaf xxx + Blz. xx
Aanbestedende Dienst wijkt hier af van hetgeen in artikel 20 van de GIBIT is bepaald. Inschrijver acht het niet proportioneel dat de Aanbestedende Dienst haar betalingsverplichting kan opschorten. 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 volgende zinsnede aan dit artikel toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn." Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?		
Antwoord	Niet akkoord met uw voorstel. Artikel 4.2 van de (concept) overeenkomst wordt verwijderd. Dit is al geregeld in artikel 20 van de GIBIT. Aan de overeenkomst zal de volgende bepaling worden toegevoegd: In aanvulling op artikel 20 van de GIBIT komen partijen het volgende overeen: 'Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.'	

Vraag 5	Bijlage 4A (Concept) Overeenkomst 5.2	Hoofdstuk/paragraaf xxx + Blz. xx
		In de AVG is opgenomen dat de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) bij het opleggen van boetes rekening dient te houden met de mate van verwijtbaarheid van verwerker en verwerkingsverantwoordelijke. Een inbreuk kan daardoor leiden tot zowel een boete voor de verwerkingsverantwoordelijke als een boete voor de verwerker. Ieder voor het deel dat verwijtbaar is aan die respectievelijke partij. Als de AP van deze bevoegdheid gebruik maakt, is het niet redelijk dat Opdrachtgever als de verwerkingsverantwoordelijke de aan haar opgelegde boete kan verleggen (omdat zij gevrijwaard is) naar de leverancier, de verwerker (en andersom). Immers, de verwerker krijgt zelf een boete voor het deel dat aan haar verwijtbaar is. Daarbij komt dat de hoogte van een op te leggen boete niet uitsluitend wordt gebaseerd op de mate van de inbreuk op de AVG, maar tevens op de mate van medewerking tijdens een onderzoek, de omzet die (door de verwerkingsverantwoordelijke dan wel door de verwerker) wordt behaald en of (de verwerkingsverantwoordelijke dan wel verwerker) al eerder een boete opgelegd heeft gekregen. Waar dergelijke omstandigheden de verwerkingsverantwoordelijke betreffen, kunnen zij niet aan verwerker worden toegerekend. Het is derhalve niet redelijk en niet proportioneel als een boete wordt verlegd naar de leverancier. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met het verwijderen van 5.2 en 5.3 en vervangen met de tekst: 'Opdrachtgever conformeert zich aan Artikel 82 AVG - Recht op schadevergoeding en aansprakelijkheid'? Zo nee, graag een onderbouwing waarom Opdrachtgever zich niet aan Artikel 82 wil conformeren?
Antwoord		Er wordt door vragensteller een verband gelegd tussen de boetes van de AP en de toepassing van artikel 82 AVG. Dit is echter niet juist. Artikel 82 AVG gaat over schade die een betrokkene kan verhalen op de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker. Omdat de AVG als wet van toepassing is, is het niet nodig om in de overeenkomst op te nemen dat Opdrachtgever zich conformeert aan art. 82 AVG, partijen kunnen zich immers niet niet conformeren. In artikel 4.5 van de (concept) overeenkomst wordt overigens gesteld dat er geen beperking van aansprakelijkheid geldt als gevolg van opgelegde boetes. <u>Artikel 5.2 (concept) overeenkomst</u> Artikel 82 AVG beschermt de betrokkene die schade leidt. Hij kan schade verhalen op de verwerkingsverantwoordelijke en/of de verwerker. De schadeplichtigheid kan aan een der partijen worden opgelegd voor de volledige schade. Daarna is het aan de opdrachtgever en opdrachtnemer onderling om schade op elkaar te verhalen via het regresrecht. In artikel 5.2 wordt dus alvast bepaald dat wanneer de opdrachtnemer handelde in strijd met de instructies van de opdrachtgever of op de algemene bepalingen van de AVG zij voor dat deel aansprakelijk zullen zijn. <u>Artikel 5.3 (concept) overeenkomst</u> Door aanbestedende dienst is een tikfout ontdekt in artikel 5.3. Artikel 5.3 van de (concept) overeenkomst wordt aangepast naar: Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden ter zake van schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering door Opdrachtnemer van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Dienstverlening van de Contractant.

Vraag 6	Bijlage 4A (Concept) Overeenkomst 7.7 i	Hoofdstuk/paragraaf xxx + Blz. xx
	Opdrachtgever stelt bij artikel 7.7 i voor: 'Opleidingskosten 100% ná afronding opleidingen conform projectplanning'. Om de interne administratielast qua facturatie te verlichten, versimpelen en meer in lijn te brengen met hetgeen wordt gesteld in artikel 9.2 van de GIBIT, kan Opdrachtgever akkoord gaan met de volgende tekst voor artikel 7.7 i (waardoor 7.7 i en ii dus worden 'samengevoegd'): De eenmalige vergoedingen zijn opeisbaar: 70% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten). 30% na integrale Acceptatie Zo nee, waarom niet?	
Antwoord	Niet akkoord. De opdrachtnemer houdt het betalingsschema conform artikel 7.7 (concept) overeenkomst in stand.	

Vraag 7	Bijlage 4A (Concept) Overeenkomst 7.7	
	Het valt opdrachtnemer op dat Opdrachtnemer voor wat betreft de jaarlijkse kosten ook weer afwijkt van hetgeen in artikel 9.2 van de GIBIT staat beschreven. Kan Opdrachtgever akkoord gaan om de volgende tekst als artikel 7.7 ii op te nemen in de (concept) overeenkomst: De periodieke/jaarlijkse vergoedingen zijn opeisbaar: 70% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) en deze vergoedingen zijn jaarlijks bij vooruitbetaling verschuldigd. 30% na integrale Acceptatie Op deze manier is de totale facturatie voor wat betreft eenmalige en periodieke/jaarlijkse vergoedingen goed en duidelijk vastgelegd voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever. Zo nee, waarom niet?	
Antwoord	In de concept overeenkomst artikel 7.7 is opgenomen dat de jaarlijkse kosten pas kunnen worden gefactureerd ná livegang van het systeem. Dit houdt in dat eventuele hostingkosten het beschikbaar stellen van de acceptatie-/testomgeving (technisch platform) en licenties gedurende de implementatieperiode in het prijzenblad dienen te zijn inbegrepen in de eenmalige kosten. Jaarlijkse vergoedingen kunnen jaarlijks voorafgaand (ná livegang) worden gefactureerd.	

Vraag 8	Bijlage 4A (Concept) Overeenkomst 8.3	
	Kan Opdrachtgever al een voorbeeld verstrekken van een dergelijk document zodat Opdrachtnemer kan zien waarop haar prestaties worden beoordeeld?	
Antwoord	Zie Bijlage 10 Template contract evaluatie. De KPI's worden in samenspraak met de opdrachtnemer opgesteld.	

Vraag 9	Bijlage 4A (Concept) Overeenkomst 8.4	
	Waarvan moet Opdrachtnemer aan het einde van elke termijn (welke termijn?) een overzicht aanleveren? Graag SMART omschrijven wat Opdrachtgever hier verwacht van Opdrachtnemer of als dat niet kan artikel 8.4 verwijderen uit de (concept) overeenkomst. Akkoord?	
Antwoord	Opdrachtnemer wordt gevraagd aan het einde van elke termijn een overzicht aan te leveren als input voor de contractevaluatie, conform Bijlage 10 Template contract evaluatie. De KPI's worden in samenspraak met de opdrachtnemer opgesteld. Hierbij gelden de volgende termijnen: 1 ^e en 2 ^{de} contractjaar: elk kwartaal Overige contractjaren: elk halfjaar	

Vraag 10	Aanbestedingsdocument, 2.3 planning	
Eén van de betrokken medewerkers bij deze aanbesteding van Opdrachtnemer kan niet op woensdag 24 januari 2024 aanwezig zijn om een demonstratie te geven van de gevraagde use cases. Is het mogelijk om Opdrachtnemer om die reden in te plannen op donderdag 25 januari 2024? Zo nee, waarom niet?		
Antwoord	Akkoord.	

Vraag 11	Aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.2. Wensen	
In bullet 3 geeft u aan dat elke wens afzonderlijk beantwoord dient te worden. Voor het indienen van de inschrijving, gaat uw voorkeur uit naar het ontvangen van alle wensen in één document, of per wens een separaat document? Graag uw reactie.		
Antwoord	Onze voorkeur gaat uit naar het ontvangen van alle wensen in één document.	

Vraag 12	Bijlage 2 - Referentieverklaring	
Opdrachtnemer gaat er vanuit dat de handtekening van opdrachtnemer vereist is op Bijlage 2. Kunt u dit bevestigen?		
Antwoord	Correct. Zoals in paragraaf 5.2.2. van het aanbestedingsdocument opgenomen: Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2 in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen	

Vraag 13	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 ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?		
Antwoord	Niet akkoord.	

Vraag 14	GIBIT, artikel 4.2 i	
Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een herstelmogelijkheid wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?		
Antwoord	Akkoord om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een herstelmogelijkheid wordt geboden, alvorens verzuim intreedt.	

Vraag 15	GIBIT artikel 4.2 en 9.8	
Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening, hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet? Het kan voorkomen dat Inschrijver de tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van Aanbestedende dienst zelf. Daarom zou Inschrijver graag willen toevoegen dat het Inschrijver is toegestaan om (naast jaarlijkse indexatie) in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal Inschrijver uiteraard vooraf aan Aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?		
Antwoord	Niet akkoord. Aanbestedende dienst herzielt naar aanleiding van de vraagstelling de te gebruiken index in de CPI index, waarbij 2015 = 100. Opdrachtnemer mag op 1 januari 2025 voor het eerst indexeren, hiervoor wordt gerekend met de maand november van het voorafgaande jaar en de maand november van het lopende jaar, het verschil tussen deze cijfers bepaald de indexering Het is opdrachtnemer niet toegestaan om naast jaarlijkse indexatie in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden. Kostenverhogende omstandigheden zoals gewijzigde wet en regelgeving valt naar oordeel van aanbestedende dienst in regulier ontwikkelbudget. Dit soort ontwikkelingen zijn er altijd en dit kunnen partijen ontwikkelen voor al hun klanten, niet alleen voor Waalwijk. De prijzen dienen te worden ingediend voor alle gevraagde onderdelen en aanverwante dienstverlening zonder beperkende voorwaarden. Het is voor de aanbestedende dienst niet duidelijk wat vragensteller verstaat onder 'bovenmatig datagebruik'.	
Vraag 16	GIBIT, artikel 5.5,	
Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien?		
Antwoord	Niet akkoord. De aanbestedende dienst houdt het gestelde in artikel 5.5 GIBIT 2020 in stand.	
Vraag 17	GIBIT, artikel 6.7	
Opdrachtgever omschrijft: 'Het beoordelingsteam bestaat uit 5 leden met een vertegenwoordiging uit verschillende afdelingen van deze specifieke opdracht waaronder informatiebeheer, facilitair beheer en IT'. Opdrachtnemer mist in het beoordelingsteam de functionele gebruikers van het Zaaksysteem.		
Antwoord	Leden van het beoordelingsteam zijn tevens gebruikers en vertegenwoordigen daarmee de gebruikers.	

Vraag 18	GIBIT, artikel 7.5 i	
Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel slechts toepassing vindt als het gaat om een substantiële tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in deze van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?		
Antwoord	De aanbestedende dienst volgt bij de toepassing van dit artikel het gestelde in de toelichting per artikel, waarin is opgenomen: In artikel 7.5 staan de verschillende scenario's bij het niet slagen van de Acceptatieprocedure vermeld: 1. ontbinding van de Overeenkomst; of 2. het alsnog kosteloos laten herstellen van de Gebreken; of 3. onder een nadere voorwaarde accepteren waarbij geldt dat indien niet aan de voorwaarde wordt voldaan alsnog direct kan worden ontbonden. Deze drie smaken geven Opdrachtgevers veel flexibiliteit in hoe om te gaan met eventuele gebreken: 1. indien kernaspecten van de ICT Prestatie niet goed zijn dan ligt ontbinding voor de hand; 2. bij kleine gebreken ligt kosteloos herstel voor de hand; en 3. bij het niet tijdig opleveren van onderdelen van de Prestatie die voor Opdrachtgever pas in de toekomst relevant worden, ligt voorwaardelijke Acceptatie voor de hand (namelijk Acceptatie onder de voorwaarde dat de ICT Prestatie wel correct is geïmplementeerd op de datum dat de nu ontbrekende onderdelen voor Opdrachtgever relevant worden). In de GIBIT is er bewust voor gekozen na twee testrondes direct te kunnen ontbinden, zonder nadere ingebrekestelling. De gedachte is dat twee kansen om de overeengekomen prestatie te leveren in beginsel voldoende moet zijn. Bovendien wordt hiermee het preventief en zorgvuldig testen gestimuleerd. Hierbij moet worden aangetekend dat van Opdrachtgever in een Acceptatieprocedure wordt verlangd dat hij zowel alle noodzakelijke medewerking verleent aan de Acceptatieprocedure, als zijn eigen verplichtingen nakomt (zoals vastgelegd in het Implementatieplan en/of testprotocol). Doet Opdrachtgever dat niet, dan kan Leverancier zich op opschorting beroepen en komt Opdrachtgever in schuldeisersverzuim te verkeren. Zie ook de toelichting bij artikel 4.5. Verkeert Opdrachtgever in schuldeisersverzuim, dan komt hem uiteraard geen recht op ontbinding toe. Dit laatste volgt uit de wet en de GIBIT wijkt hier (bewust) niet vanaf.	

Vraag 19	GIBIT, artikel 8.10 ii	
1.: Inschrijver is uiteraard bereid om zich in te spannen om interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand te houden, maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'. 2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft, verzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Inschrijver is toe te rekenen / buiten de macht van inschrijver valt'. Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen?		
Antwoord	1. Akkoord met toevoeging 2. Niet akkoord. De aanbestedende dienst gaat wel akkoord met de volgende toevoeging: Tenzij het tot een omstandigheid komt die niet in de risicosfeer ligt van de inschrijver.	

Vraag 20	GIBIT, artikel 10.1 iv	
Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om hier aan de relevante Wet- en regelgeving te blijven voldoen. Echter, per geval zullen partijen afspraken maken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Is Aanbestedende Dienst het hiermee eens?		
Antwoord	Niet akkoord.	

Vraag 21	GIBIT, artikel 10.2	
Op basis van de wet is de hoofdregel dat degene die iets stelt dit ook moet bewijzen. In dit artikel wordt hiervan afgeweken en wordt in het geval dat de Aanbestedende Dienst meent dat een garantie niet wordt nagekomen de bewijslast bij Inschrijver gelegd om te bewijzen dat dit wel het geval is. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet-voldoen aan overeengekomen garanties is het redelijk dat zij ook aantoon dat hieraan niet is voldaan. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?		
Antwoord	Als een opdrachtgever een gebrek constateert moet de opdrachtgever dat bewijzen. Bij garanties is het juist andersom. Als een opdrachtnemer of leverancier bepaalde eigenschappen of kwaliteiten garandeert en het product of de dienst niet voldoet aan die garantie hoeft de opdrachtgever die alleen aan de opdrachtnemer of leverancier mede te delen en te vragen zijn garantieverplichtingen alsnog na te komen. Als opdrachtnemer of leverancier meent dat iets niet onder de garantie valt moet opdrachtnemer of leverancier dat aantonen. Een garantie is dus een versterking van de nakomingsverplichting.	

Vraag 22	GIBIT, artikel 13.3 en 13.4 en Bijlage 4A (Concept) Overeenkomst 4.4	
De aansprakelijkheidsbepaling is disproportioneel en staat niet in verhouding tot de waarde van de overeenkomst. Aanbestedende Dienst is voornemens een samenwerking aan te gaan met een lange looptijd, waardoor de huidige aansprakelijkheidsbeperking onevenredig hoog wordt. Dit is mede op grond van de Gids Proportionaliteit niet aanvaardbaar. In vergelijkbare trajecten wordt deze bepaling daarom doorgaans aangepast naar een beperking die aansluit bij de omvang van de opdracht per jaar. Bent u bereid de maximale aansprakelijk te beperken naar een meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan EUR 250.000,- gedurende de gehele looptijd? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet en of een beperking tot een ander bedrag acceptabel is?		
Antwoord	De aanbestedende dienst beperkt de aansprakelijkheid. Artikel 4.4 uit de concept overeenkomst wordt als volgt aangepast: In aanvulling op artikel 13 GIBIT is de in het kader van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer te vergoeden schade per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van drie maal de opdrachtwaarde tot een maximum van € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per kalenderjaar.	

Vraag 23	GIBIT, artikel 13.4	
Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade als 'overige schade' voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit levert een disproportioneel risico op voor Inschrijver. Het is gebruikelijk 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 aantoont 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? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?		
Antwoord	Niet akkoord. De aanbestedende dienst acht de huidige aansprakelijkheid (zie ook beperkingen daarvan in de Nota van Inlichtingen) als voldoende proportioneel. In het Burgerlijk Wetboek wordt ook geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Uiteraard zal de opdrachtgever, als deze schade lijdt en de opdrachtnemer voor deze schade aansprakelijk stelt, de aard en omvang van de schade moeten aantonen en ook dat deze aan de opdrachtnemer is toe te rekenen.	

Vraag 24	GIBIT, artikel 15,5	
De wens om een boete op te nemen op schending van geheimhouding is begrijpelijk, maar de hoogte van deze boete is disproportioneel, te meer omdat niet elke schending even zwaar is. Inschrijver stelt voor ofwel (1) de boete te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 10.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt, danwel (2) dat de boete pas opeisbaar is, indien deze schending door een bevoegde rechter is vastgesteld. Kunt u hiermee instemmen en aangeven welke optie uw voorkeur heeft?		
Antwoord	Akkoord met een verlaging van artikel 15.5 GIBIT. GIBIT artikel 15.5 wordt aangepast naar: De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13). De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.	

Vraag 25	GIBIT, artikel 16.2	
Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht van deze hostingpartij tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?		
Antwoord	Niet akkoord. Het is aan inschrijver om hierover juiste afspraken te maken met haar hostingpartij.	

Vraag 26	GIBIT, artikel 17.3	
Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen, wil Inschrijver aangeven dat er geen sprake is van maatwerk en dat Aanbestedende Dienst een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst zal krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?		
Antwoord	Akkoord, mits er geen sprake is van maatwerk. Zie tevens de beantwoording op vraag 27.	

Vraag 27	GIBIT, artikel 17.4	
Kunt u - ter voorkoming van misverstanden - bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als bedoeld in dit artikel geen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst? Indien u een andere mening bent toegedaan, kunt u toelichten op welke Programmatuur u dit artikel van toepassing acht?		
Antwoord	De aanbestedende dienst heeft als uitgangspunt een 'smal' zaaksysteem gewenst. Bij een smal zaaksysteem passen we weinig tot geen maatwerk toe en sluiten we zoveel mogelijk aan op standaarden. Zoals in eis A.01.02 opgenomen: Als een bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk) dan wordt deze in de eerst volgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van het Zaaksysteem en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema. De aanbestedende dienst gaat er vanuit dat er geen maatwerk toegepast zal worden, maar sluit dit niet uit.	

Vraag 28	GIBIT, artikel 20.10	
Leverancier wenst het volgende aan artikel 20 toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn."		
Antwoord	Niet akkoord. Zie hiervoor de beantwoording van vraag 4.	

Vraag 29	GIBIT, artikel 20.11,	
Bent u bereid overeen te komen dat artikel 20.11 als volgt komt te luiden: "Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven ontbinden, indien Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Leverancier wordt ontbonden anders dan in geval van fusie of overname, Leverancier zijn onderneming staakt anders dan in geval van fusie of overname of indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van een partij beslag wordt gelegd, dit beslag ook na een ontheffingsprocedure in stand blijft en deze partij hierdoor niet langer in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen."		
Antwoord	Niet akkoord. Deze bepaling is in de GIBIT opgenomen om de opdrachtgever de mogelijkheid te geven om op het moment dat deze van de fusie, splitsing of overname te overwegen of hij de overeenkomst wel of niet wil voortzetten. Dat kan te maken hebben met de uitvoering van de overeenkomst of met de partij die betrokken is bij de fusie of overname of de gevolgen van de splitsing. Een wezenlijke aanpassing van de uitvoering van de overeenkomst kan op zich zelf al een reden zijn om de overeenkomst te ontbinden.	

Vraag 30	GIBIT, artikel 21,	
Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/controleren, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter vele klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Inschrijver stelt voor om dit op te lossen door middel van het overleggen van een certificering. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Het VNG heeft inmiddels ook haar begrip getoond voor dit bezwaar en heeft een dergelijke bepaling (en toelichting) ook in de standaard-verwerkersovereenkomst voor gemeenten opgenomen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?		
Antwoord	Aanbestedende dienst gaat niet zomaar akkoord met uw voorstel. Conform de verwerkersovereenkomst is de verwerker op grond van de AVG verplicht om mee te werken aan de uitvoering van een audit. Partijen maken vooraf afspraken over de frequentie van de uit te voeren audits. Als de verwerker op basis van een certificering kan aantonen dat het beveiligingsniveau voldoende is, kan een audit achterwege blijven. Hiervoor dienen de scope en de verklaring van toepasselijkheid van de certificering wel de verwerking volledig te dekken. Partijen treden daarover in overleg. Mocht uit het auditverslag blijken dat de verwerker bepaalde werkzaamheden moet verrichten om het beveiligingsniveau aan te passen, dan zal de verwerker deze werkzaamheden binnen een redelijke termijn uitvoeren. T.a.v. de kosten van de audit wordt aangesloten bij art. 21.5 van de GIBIT 2020. Bij twijfel over de uitkomsten van de audit gaat de verwerkingsverantwoordelijke daarover in gesprek met de verwerker. Eventueel kan de verwerkingsverantwoordelijke zich wenden tot de auditor. NB: De kosten van de certificering zelf zijn voor rekening van de verwerker.	

Vraag 31	GIBIT, artikel 22,5	
Inschrijver kan van vernietiging (conform art. 22.4 ii) bewijs verstrekken. Inschrijver gaat er - ter voorkoming van misverstanden - vanuit dat indien Aanbestedende Dienst dit bewijs bevestigd wenst te hebben door een externe partij zoals een auditor, deze aanvullende kosten voor rekening van Aanbestedende Dienst komen. Kunt u dat bevestigen?		
Antwoord	Ja, dit bevestigt aanbestedende dienst.	

Vraag 32	Bijlage 5 PvE - PB.01.14	
Inschrijver koppelt haar Oplossing met uw Active Directory. Vanuit uw ADFS kunt u zelf 2-factor authenticatie instellen bij gebruik van de Oplossing buiten uw publieke IP adres. Inschrijver neemt aan dat deze werkwijze volstaat ten aanzien van deze eis? Zo niet, waarom niet?		
Antwoord	Ja, Deze werkwijze volstaat ten aanzien van eis PB.01.14.	

Vraag 33	Bijlage 5 PvE - PB.01.19	
In eis PB.01.19 vraagt u leveranciers om meerdere omgevingen beschikbaar te stellen: een ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgeving. Dit brengt de nodige kosten met zich mee. Inschrijver acht dit, mede gezien het budgetplafond, niet wenselijk en vraagt de aanbestedende dienst om het beschikbaar stellen van twee omgevingen toe te staan: een zogeheten staging-omgeving waarin u zowel tests als acceptaties kunt uitvoeren én een productieomgeving. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat, verzoeken wij u om dit te motiveren.		
Antwoord	Akkoord.	

Vraag 34	Bijlage 5 PvE - A.01.15	
De Opdrachtgever kan er uiteraard van uitgaan dat wij de Oplossing blijven doorontwikkelen om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. De Opdrachtgever kan er zelfs van uitgaan dat we blijven doorontwikkelen om competitief te blijven. Echter, zoals deze eis nu staat geformuleerd zal alle ontwikkeling kosteloos moeten zijn gedurende de contractperiode. Dit sluit per definitie de invulling van specifieke wensen van opdrachtgevers bij dergelijke ontwikkeling uit. Bent u het met ons eens dat nieuwe ontwikkelingen, zoals integraties, een nauwe samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever vereisen en dat niet op voorhand gezegd kan worden dat de volledige ontwikkeling kosteloos plaats kan vinden?		
Antwoord	Akkoord, mits leverancier duidelijk aangeeft wat voor alle klanten wordt ontwikkeld (kosteloos) en wat maatwerk betreft (eventuele kosten).	

Vraag 35	Bijlage 9 - Voorkeursformaten Nationaal archief	
Het lijkt erop dat deze bijlage voor onderwijs van toepassing is, deze is namelijk opgesteld door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Opdrachtnemer vraagt zich af of eenzelfde soort document van toepassing is voor deze aanbesteding en verzoekt u deze toe te voegen.		
Antwoord	Het Nationaal Archief valt onder het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en dit document is vanuit die hoedanigheid geschreven. Dit document is bedoeld voor alle zorgdragers van archieven, dus ook gemeenten. Zie ook paragraaf 'Voor wie is dit document bedoeld' op blz 4 van bijlage 9.	

Vraag 36	Aanbestedingsdocument - Conversie	
U geeft hier aan dat conversie buiten scope is, waarbij langlopende zaken die nog lopend zijn, handmatig worden overgezet naar het nieuwe zaaksysteem. Daarnaast geeft u aan te willen beginnen "met een schone lei". In een Gibit implementatieplan is 'Conversie' echter een "standaard" onderdeel. Klopt het dat conversie/migratie buiten scope van het project is en dat dus geen onderdeel uit maakt van de opdracht?		
Antwoord	Correct. Conversie/migratie valt buiten scope van het project en maakt dus geen onderdeel uit van de opdracht.	

Vraag 37	Aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.3. Scoretabel SG 2.3	
Het is zeer ongebruikelijk om deze wijze van beoordeling te gebruiken. Daarbij scoort Inschrijver bij een voldoende maar 50% van de punten. Graag verzoeken we u om een 5 maats beoordelingskader te hanteren, zoals ook opgesteld voor de beoordeling van subgunninscriterium 2.2. Hoe staat u hier tegenover?		
Antwoord	Niet akkoord. Bij de beoordeling van use cases is het verschil in te behalen kwaliteit minder goed weergegeven door een 5-punt schaal. Derhalve heeft aanbestedende dienst voor de voorgestelde beoordelingswijze gekozen.	

Vraag 38	Aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.3.																					
Wij zijn dat Teams hedendaags een enorm belangrijk onderdeel is van uitvragen binnen zaaksystemen. Door corona heeft het gebruik van Teams een enorme toevlucht genomen en is het nauw verworven met het zaaksysteem en zaakgericht werken U weegt bij de use cases heel zwaar aan punt 2: Intake, zaak accepteren en zaakbehandeling. Namelijk 60 punten. Ons inziens is de Teams integratie eigenlijk een onderdeel van de intake, zaak accepteren en behandeling. Daardoor zouden wij u willen verzoeken om de weging iets aan te passen. Ons voorstel is om voor punt 2: Intake, zaak accepteren en zaakbehandeling te maximaliseren op 50 punten en punt 6 Teams daarbij te maximaliseren op 30 punten. Gaat u akkoord met ons voorstel?																						
Antwoord	Niet akkoord. De huidige puntenverdeling blijft gehandhaafd. Aanbestedende dienst heeft een discrepantie ontdekt tussen het aanbestedingsdocument en bijlage 6. De puntenverdeling tussen de use cases in bijlage 6 is daarbij juist, namelijk:																					
	<table><tr><th>Use Case</th><th>Maximaal aantal punten</th></tr><tr><td>001 Interface/usability en werkvoorraad</td><td>50 punten</td></tr><tr><td>002 Intake en zaak accepteren</td><td>60 punten</td></tr><tr><td>003 Documentcreatie</td><td>50 punten</td></tr><tr><td>004 Rapportages</td><td>40 punten</td></tr><tr><td>005 Bestuurlijke besluitvorming</td><td>40 punten</td></tr><tr><td>006 Integratie MS Teams en Werkwijze</td><td>50 punten</td></tr><tr><td>007 Beheer</td><td>50 punten</td></tr><tr><td>008 Inkoopzaken</td><td>30 punten</td></tr><tr><td>009 Subsidies</td><td>30 punten</td></tr></table>		Use Case	Maximaal aantal punten	001 Interface/usability en werkvoorraad	50 punten	002 Intake en zaak accepteren	60 punten	003 Documentcreatie	50 punten	004 Rapportages	40 punten	005 Bestuurlijke besluitvorming	40 punten	006 Integratie MS Teams en Werkwijze	50 punten	007 Beheer	50 punten	008 Inkoopzaken	30 punten	009 Subsidies	30 punten
	Use Case	Maximaal aantal punten																				
	001 Interface/usability en werkvoorraad	50 punten																				
	002 Intake en zaak accepteren	60 punten																				
	003 Documentcreatie	50 punten																				
	004 Rapportages	40 punten																				
	005 Bestuurlijke besluitvorming	40 punten																				
	006 Integratie MS Teams en Werkwijze	50 punten																				
	007 Beheer	50 punten																				
008 Inkoopzaken	30 punten																					
009 Subsidies	30 punten																					

Vraag 39	Bijlage 6 - 001. Zoeken	
In de derde bullet staat de volgende zin: "Toon alle afgehandelde zaken van een zaaktype, met als resultaat een bepaald type". Wat bedoelt u met een 'bepaald type'? Wij denken dat u hierbij een resultaattype bedoeld. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, wat verstaat u hieronder?		
Antwoord	Dat klopt, hier wordt resultaattype bedoeld.	
Vraag 40	Bijlage 6 - 006	
Naast een digitale handtekening is bij projecten in sommige gevallen juridisch gezien een 'natte' handtekening noodzakelijk. Toon in hoeverre het mogelijk is om deze toe te voegen. Vraag: bedoelt u hier het toevoegen van een 'natte' handtekening of het digitale alternatief van de 'natte' handtekening, bekend als de gekwalificeerde handtekening?.		
Antwoord	Aanbestedende dienst bedoelt hier een natte handtekening. Dus bijvoorbeeld de ondertekening van een ceremonieel document voor een groot project door de burgemeester. Deze moet daarna ook in het zaaksysteem worden opgeslagen.	
Vraag 41	Bijlage 6 - 007	
U beschrijft een V-termijn VnV. Wij interpreteren dit als Vernietigingstermijn en Vernietiging na Vervaldatum. Is dit correct?		
Antwoord	Correct.	
Vraag 42	Bijlage 6 - Tijd voor demo	
U vraagt 110 bullets uit. Met 2 minuten per bullet betekent dit een duur van 3,7 uur. Tegelijkertijd wilt u interactie en maximeert u de tijd op 3 uur. Het verzoek is om items te minimaliseren, te combineren of ten minste te prioriteren zodat duidelijk is wat u persé wilt zien. Kunt u een aangeven wat u tenminste terug wilt zien in de demo? Wenst u dat Inschrijver op alle bullets ingaat, verzoek ik u om de duur voor de demo te verruimen naar 4 uur. Graag uw reactie.		
Antwoord	Akkoord met de verruiming van de duur van de demo naar 3,5 uur. Aanbestedende dienst verwacht van de inschrijver dat zij gedurende de demo op alle bullets ingaat. Daarin wordt verwacht dat er bullets gecombineerd getoond kunnen worden. Er wordt dus niet van inschrijver verwacht puntsgewijs aan de slag te gaan.	
Vraag 43	Bijlage 5 - PvE RM.01.06	
Het zaaksysteem neemt de bewaartermijn over van het zaaktype dat gekozen wordt voor de deel/vervolgzaak. Bij vernietiging attendeert het systeem de relatie indien er sprake is van een afwijkende bewaartermijn en kan deze aangepast worden. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, kunt u dit motiveren?		
Antwoord	Nee, dat is niet wat hier wordt bedoeld. Attendering is iets anders dan het overnemen van de termijn. Het overnemen van de termijn door de deel/vervolgzaak zorgt ervoor dat het proces van vernietiging veel sneller kan verlopen.	

Vraag 44	Bijlage 5 - PvE IK.01.05	
In het verleden hebben wij meerdere integraties met Kofax gelegd. Wij interpreteren dit als een integratie op basis van een scanAPI (waarmee Kofax gescande bestanden aanbiedt aan het zaaksysteem), waarna registratie in het zaaksysteem plaatsvindt. Is deze interpretatie correct? Zo niet, wat verwacht u aanvullend?		
Antwoord	Ja, dit is wat aanbestedende dienst verwacht.	

Vraag 45	Bijlage 5 - PvE IO.01.01	
Wij ontzorgen onze klanten graag als het gaat om de realisatie van koppelingen. Wij zien daarin het testen als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van leverancier, opdrachtnemer één opdrachtgever. Wat betreft de functionele inrichting heeft u aangegeven dat u dit zelf op u wilt nemen. Bent u bereid de extra rollen (mede-testen en inrichten) op u te nemen? Zo niet, wat weerhoudt u hiervan?		
Antwoord	Aanbestedende dienst ziet in de samenwerking een rol voor zichzelf voor mede testen en mede inrichten. Door aanbestedende dienst is niet uitgevraagd dat zij de functionele inrichting helemaal zelf op zich wilt nemen.	

Vraag 46	Bijlage 5 - PvE IM.01.01	
Waar staat de deadline vermeld? Of bedoelt u de datum van 19 augustus uit het PvE?		
Antwoord	Zie paragraaf 2.3 Planning in het aanbestedingsdocument.	

Vraag 47	Bijlage 5 - PvE PW.01.02	
Wat verstaat u onder gecommuniceerde berichten? Wij interpreteren dit als bestanden van een ander formaat, echter niet de chatberichten gezien het vluchtige karakter hiervan. Is dit correct?		
Antwoord	Dit is niet correct, hier worden chatberichten bedoeld.	

Vraag 48	Bijlage 5 - PvE PW.01.05	
Het Zaaksysteem verwerkt de versie historie van communicatie die wel/niet is toegevoegd aan een aangemaakte zaak tussen Microsoft Teams en het Zaaksysteem. Verwacht u dat het zaaksysteem de versie van communicatieberichten bij houdt in MS Teams? Zo niet, kunt u, aan de hand van voorbeeld(en) toelichten wat u bedoelt? Zo ja, om wat voor type berichten gaat het dan en kunt u voorbeeld(en) geven wanneer dit voorkomt?		
Antwoord	Er wordt bedoeld dat er versiehistorie van alle bestanden bijgehouden wordt. Bijvoorbeeld: Document 'Plan van Aanpak', versie: '1.xxxxxx'	

Vraag 49	Bijlage 5 - PvE IO.01.02	
Wij nemen aan dat deze gebruikers als key-users fungeren voor collega's en dat zij trainingen voor hen gaan verzorgen. Is deze aanname correct? Zo ja, wilt u dat deze gebruikers ook getraind worden in soft-skills of beschikken zij reeds over deze vaardigheden?		
Antwoord	Deze aanname is correct. Training in soft-skills is niet nodig.	

Vraag 50	Bijlage 5 - PvE BB.01.02	
Wenst de gemeente Waalwijk een integratie/koppeling met iBabs, NotuBiz of allebei?		
Antwoord	Dat weet aanbestedende dienst nog niet. In de huidige situatie werkt aanbestedende dienst met zowel iBabs als NotuBiz. Er is nog geen keuze gemaakt voor welke koppeling(en) in de toekomst gekozen gaat worden. Hierom vraagt aanbestedende dienst aan inschrijvers om voor één of beide opties een prijsopgave te doen. Als beantwoording van de wens dient inschrijver aan te geven of zij met één of beide applicaties een koppeling kan leggen. Het aanbod is bepalend voor de keuzes die de aanbestedende dienst in de toekomst maakt.	
Vraag 51	Naam document Programma van eisen en wensen	Hoofdstuk/paragraaf A.01.13
De aangeboden oplossing is ontwikkeld binnen het Microsoft-platform. Dit platform ondersteunt geen volledige huisstijl vormgeving, maar er kunnen wel aanpassingen gedaan worden in de kleurstelling en een logo kan worden toegevoegd. Wordt hiermee aan de gestelde eis voldaan?		
Antwoord	Ja, hiermee wordt aan de gestelde eis voldaan.	
Vraag 52	Naam document Programma van eisen en wensen	Hoofdstuk/paragraaf ZB.01.05
Niet elke zaaktype heeft het zelfde proces of bevindt zich in dezelfde stap. Dit maakt het afhandelen in bulk niet (altijd) mogelijk en ook niet wenselijk. Wij hebben de behoefte tot in bulk afsluiten nog nooit eerder vernoemen en zijn van mening dat dit niet past binnen de gedachte van Zaakgericht werken. Kunt u deze eis laten vervallen of een use case aangeven waarin het in bulk afhandelen wordt toegelicht?		
Antwoord	ZB.01.05 betreft een wens. Deze wens zal niet komen te vervallen.	
Vraag 53	Naam document Programma van eisen en wensen	Hoofdstuk/paragraaf ZB.01.09
Mogen wij er vanuit gaan dat uit met beveiligd bedoelt dat er gebruikt wordt gemaakt van protocollen die de veiligheid garanderen en dat u niet hier doelt op het gebruik van een externe tooling als bijvoorbeeld Zivver?		
Antwoord	Correct.	
Vraag 54	Naam document Programma van eisen en wensen	Hoofdstuk/paragraaf IK.01.02
Er is bij ons wat onduidelijkheid over de webformulieren en het gebruik van Authenticatie (DigiD/EIDAS) als eis / wens. Het aanbieden van formulieren is een wens, maar authenticatie is een Eis, terwijl als er geen formulieren worden aangeboden, authenticatie met bijbehorende TPM verklaring niet nodig is. Door het zo te stellen ontstaat er een tegenstrijdigheid in de aanbesteding. Kunt u hier duidelijkheid in verschaffen?		
Antwoord	Opdrachtgever weet nog niet zeker of er gebruik gemaakt gaat worden van een webformulier functie. Hierom heeft aanbestedende dienst ervoor gekozen om Eis IK.01.02 te laten vervallen en onder te brengen in wens WF.01.01. Aanbestedende dienst wenst aan de hand van het aanbod in de toekomst te bepalen of zij wel of niet de applicaties/functionaliiteit afneemt. Eis IK.01.02 komt te vervallen en wordt ondergebracht in wens WF.01.01.	

Vraag 55	Naam document Programma van eisen en wensen	Hoofdstuk/paragraaf IM.01.01
Inschrijver is uiteraard bereid zich te conformeren aan de gestelde planning. Hiervoor is ook commitment van de opdrachtgever noodzakelijk. Er wordt een livegang in de zomerperiode gevraagd. Hoe gaat de opdrachtgever de noodzakelijke inzet in deze (vakantie)periode garanderen?		
Antwoord	De implementatie wordt ruim op tijd ingepland om aan de noodzakelijke inzet te kunnen voldoen.	

Vraag 56	Naam document Aanbestedingsdocument	Hoofdstuk/paragraaf 1.1.2 + Blz. 5
U geeft aan dat webformulieren enkel bij voldoende functionaliteit gebruikt worden. Kunt u dan aangeven wat u voldoende functionaliteit vindt? Formulieren zijn zoals wij het zien geen eis, maar tellen wel mee in de beoordeling. Echter kunnen wij op deze manier niet de inschatting maken hoe we hier op moeten antwoorden. Kunt u hier duidelijkheid in verschaffen?		
Antwoord	Onze visie voor webformulieren is dat het eenvoudig genoeg is met voldoende functionaliteit binnen enige redelijkheid. Er hoeft dus niet alles aan te zitten, maar wel een basisset van functies. Denk hierbij ook aan low-code/no-code. Koppelingen die daarbij dan noodzakelijk zijn, zijn dan Digi-d, e-herkenning, EIDAS en igenico epayments. Zie tevens de beantwoording op vraag 54.	

Vraag 57	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 1.26 + Blz. 4
"Bent u bereid overeen te komen dat dit artikel luidt: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?"		
Antwoord	Niet akkoord.	

Vraag 58	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 6.1 + Blz. 7
Kunt u specificeren aan welke Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen de ICT Prestatie moet voldoen?		
Antwoord	De aanbestedende dienst verklaart de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen Versie 2021-1, Geldig vanaf 17 maart 2021, van toepassing.	

Vraag 59	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 6.2 + Blz. 7
Preventieve testen worden niet altijd uitgevoerd op de omgeving van Opdrachtnemer, zoals dit artikel vereist. Dit kan worden afgestemd / gespecificeerd in de Overeenkomst. Wij stellen daarom voor om de volgende zin te laten vervallen: "Deze testen worden uitgevoerd op een omgeving van Leverancier." Kunt u hiermee akkoord gaan?		
Antwoord	Niet akkoord. Dit kan in overeenstemming worden afgestemd.	

Vraag 60	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 6.4/6.5 + Blz. 7
Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is om te toetsen 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?		
Antwoord	Deze aanname klopt niet. Artikel 6.6 bepaalt dat de verantwoordelijkheid voor het coördineren van de werkzaamheden van alle betrokken partijen bij de Leverancier ligt omdat de ketentest onderdeel is van de Acceptatieprocedure. Opdrachtgever heeft de verantwoordelijkheid om andere (relevante) partijen te betrekken. Dit is dus geen verantwoordelijkheid van Leverancier. Leverancier dient wel aan te kunnen tonen dat een probleem niet aan haar zijde ligt. Dit kan mede door aan te tonen dat aan alle verplichte standaarden en normen wordt voldaan die van toepassing zijn op de betreffende keten. Voor Opdrachtgever is het niet mogelijk om dit aan te tonen, vandaar dat deze verplichting bij Leverancier behoort te liggen.	

Vraag 61	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 7 + Blz. 8
In de GIBIT en Concept overeenkomst staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij zouden graag de afspraken hierover SMART vast willen leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen. Kunt u hiermee akkoord gaan?		
a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag. b. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal mededelen of hij de ICT Prestatie accepteert. c. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.		
Antwoord	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de acceptatieprocedure, en niet de opdrachtgever. De duur van de 'redelijke termijn' hangt af van de aard en omvang van de gebreken die moeten worden verholpen mede in relatie tot de planning van opdrachtgever. De enige redelijke termijn die in artikel 7 benoemd wordt is een termijn die de opdrachtnemer zichzelf stelt. Namelijk hoe snel ze na het ontvangen van ondertekening/ontvangen van het testverslag zij zelf een planning afgegeven waarbinnen de eventuele gebreken door leverancier worden verholpen. Opdrachtgever stelt voor de duur van de in artikel 7.2 GIBIT genoemde redelijke termijn af te spreken bij de ondertekening van het testverslag.	

Vraag 62	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 8.10, 10.1 en 19.2 + Blz. 9/11/15
Garanties en de gevolgen van garanties zijn niet wettelijk bepaald. In deze setting (deze aanbesteding) zal Leverancier enkel diensten verlenen. Opdrachtgever zal zich daarvoor inspannen (zoals van een vakbekwaam ICT leverancier mag worden verwacht) maar daarvoor is geen garantie af te geven, gericht op een bepaald resultaat waarbij Leverancier bij het niet behalen van het resultaat direct in verzuim is. Kunt u ermee instemmen om expliciet te maken dat indien de garanties onder deze aanbesteding niet worden nagekomen, Leverancier een redelijke termijn wordt gegund alsnog aan de verplichting te voldoen?		
Antwoord	Niet akkoord. De genoemde en bedoelde garanties kunnen in redelijkheid gevraagd worden van een professionele en zorgvuldig opererende leverancier. Daarbij verwijzen we tevens naar artikel 20.9 GIBIT welke een redelijke tijd voor herstel biedt: 'Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt, nakoming blijvend onmogelijk is, indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten'.	
Vraag 63	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 8.12 ii) + Blz. 9
Een update of upgrade heeft vaak een goede reden; het is daarom ook in het belang van Opdrachtgever om niet te lang te wachten met een update/upgrade. Bent u bereid overeen te komen dat u maximaal 6 maanden mag achterlopen met het in gebruik nemen van een update of upgrade? Het beheer kan aanzienlijk verzwaard worden indien met een veel langere termijn wordt gewerkt.		
Antwoord	Niet akkoord. Opdrachtgever heeft tijd nodig om de implementatie van een Update/Upgrade in te plannen. Tevens kan een Update/Upgrade mogelijk gevolgen hebben voor andere applicaties van Opdrachtgever waardoor er een bepaalde termijn nodig kan zijn voordat een Update/Upgrade in gebruik kan worden genomen. Juist artikel 8.12 ii dient de belangen van Leverancier aangezien hier een verplichting voor Opdrachtgever is opgenomen om binnen een bepaalde termijn de in gebruik name te doen. Tevens geeft artikel 8.12 i reeds aan dat er geen sprake is van een tekortkoming door Leverancier in onderhoud indien een gebrek reeds in een Update/Upgrade is verholpen. Gezien de gebalanceerde bepaling in zowel 8.12 i als 8.12 ii is dit artikel proportioneel.	
Vraag 64	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 13.3/13.4 + Blz. 12
Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt (1x tot 2x de Jaarvergoeding per jaar) zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid buiten proportioneel hoog is. Bent u bereid om dit bedrag (ook met betrekking tot zaakschade (zie artikel 13.3) te verlagen naar € 500.000 per jaar? Bent u voorts bereid de aansprakelijkheid, zoals te doen gebruikelijk in de branch, te beperken tot directe schade en daarmee indirecte schade uit te sluiten? Mocht u daartoe niet bereid zijn, kunt u motiveren waarom en uw antwoord op beide verzoeken afzonderlijk geven?		
Antwoord	De aanbestedende dienst beperkt de aansprakelijkheid. Artikel 4.4 uit de concept overeenkomst wordt als volgt aangepast: In aanvulling op artikel 13 GIBIT is de in het kader van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer te vergoeden schade per gebeurtenis beperkt tot een bedrag van drie maal de opdrachtwaarde tot een maximum van € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per kalenderjaar.	

	Niet akkoord met uitluiten van indirecte schade. De aanbestedende dienst acht de huidige aansprakelijkheid (zie ook beperkingen daarvan in de Nota van Inlichtingen) als voldoende proportioneel.
--	---

Vraag 65	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 13.5 sub iii + Blz. 12
	Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid een deze bepaling te laten vervallen? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet? Immers deze aanbesteding betreft dienstverlening en geen levering van licenties.	
Antwoord	Niet akkoord. De aanbestedende dienst acht de huidige aansprakelijkheid (zie ook beperkingen daarvan in de Nota van Inlichtingen) als voldoende proportioneel.	

Vraag 66	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 13.5 sub iv + Blz. 12
	Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid een deze bepaling te laten vervallen, waarmee de aansprakelijkheidslimiet als bedoeld in artikel 13.4 op deze situatie van toepassing is? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	
Antwoord	Niet akkoord. De aanbestedende dienst acht de huidige aansprakelijkheid (zie ook beperkingen daarvan in de Nota van Inlichtingen) als voldoende proportioneel.	

Vraag 67	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 15.5 + Blz. 13
	Een boete van 4x de Vergoeding en maximaal € 50.000 per overtreding vinden wij buitenproportioneel hoog, zeker als Leverancier maatregelen heeft genomen om de gevolgen te beperken. Wij willen u daarom vragen om artikel 15.5 als volgt aan te passen: Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 15.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per overtreding met een maximum van € 50.000. Kunt u hiermee akkoord gaan?	
Antwoord	Akkoord met een verlaging van artikel 15.5 GIBIT. GIBIT artikel 15.5 wordt aangepast naar: De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13).De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.	

Vraag 68	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 17.4 + Blz. 14
	We zullen onder deze opdracht geen Maatwerkprogrammatuur ter beschikking stellen. Kunt u dit bevestigen?	
Antwoord	Zie hiervoor de beantwoording op vraag 26 en 27.	

Vraag 69	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 20.11 + Blz. 16
	Bent u akkoord om de volgende bepaling op te nemen in de overeenkomst? "In afwijking van artikel 20.11 GIBIT komen partijen overeen dat Opdrachtgever de Overeenkomst niet kan ontbinden wegens het enkele feit dat sprake is van een fusie, splitsing of overname van Leverancier, behalve wanneer dit wezenlijke aanpassingen in de uitvoering van de Overeenkomst meebrengt."	

Antwoord	Niet akkoord. Deze bepaling (artikel 20.11) is in de GIBIT opgenomen om de opdrachtgever de mogelijkheid te geven om op het moment dat deze van de fusie, splitsing of overname hoort te overwegen of hij de overeenkomst wel of niet wil voortzetten. Dat kan te maken hebben met de uitvoering van de overeenkomst of met de partij die betrokken is bij de fusie of overname of de gevolgen van de splitsing. Een wezenlijke aanpassing van de uitvoering van de overeenkomst kan op zich zelf al een reden zijn om de overeenkomst te ontbinden.
----------	--

Vraag 70	Naam document Bijlage 4C GIBIT 2020	Hoofdstuk/paragraaf Artikel 29.1 + Blz. 21
Onze oplossing bestaat uit de combinatie eigen programmatuur en programmatuur van Microsoft. Als met de Programmatuur de Microsoft licenties worden bedoeld, dan kan Opdrachtnemer hier geen garantie voor geven, ook niet een fit for purpose garantie. Bovendien zijn op het gebruik van de Microsoft programmatuur de voorwaarden van Microsoft van toepassing. Bent u bereid deze garantie te schrappen?		
Antwoord	Niet akkoord.	

Vraag 71	Naam document Use Cases	Hoofdstuk/paragraaf 002 + Blz. 2
U vraagt of getoond kan worden dat zaken gesplitst kunnen worden. Dit principe is bij ons niet bekend binnen de context van Zaakgericht Werken. Kunt u met een praktijk voorbeeld aangeven wat en hoe u dit bedoelt?		
Antwoord	Een zaak waarbij documenten bij elkaar zijn gezet door een behandelaar, maar die eigenlijk twee verschillende zaken zouden moeten zijn. Bijvoorbeeld een beschikkingszaak waarin ook de bezwaardocumenten zijn toegevoegd. Hoe kunnen naderhand de documenten die over het bezwaar gaan eenvoudig in een separate zaak worden opgeslagen.	

Vraag 72	Naam document Aanbestedingsdocument	Hoofdstuk/paragraaf 5.1.2 Gunningscriterium 2: Kwaliteit, 2.2 Implementatieplan + Blz. 16
De uitwerking van het implementatieplan mag maximaal 7 pagina's A4 betreffen, exclusief een planning (maximaal 1 pagina A3). Om alle gevraagde onderwerpen voldoende te kunnen omschrijven, wil Inschrijver u verzoeken het aantal pagina's te verruimen naar 10 pagina's A4 exclusief planning. Gaat u hiermee akkoord?		
Antwoord	De uitwerking van het implementatieplan (subgunningscriterium 2.2) mag maximaal 15 pagina's A4 betreffen (puntgrootte minimaal 10). Aanvullend is het toegestaan een planning in de bijlage toe te voegen (1 pagina A3). Indien er meer pagina's ingediend worden zullen de aanvullende pagina's niet in de beoordeling meegenomen worden.	

Vraag 73	Naam document Bijlage 3 Prijzenblad	
Voor Inschrijver is niet duidelijk welke onderdelen binnen de scope van de eenmalige kosten voor inrichting en implementatie vallen. Zo vraagt u webformulieren als wens uit (WF.01.xx) en tevens vraagt u om de jaarlijkse kosten voor webformulieren in het prijzenblad op te nemen. Valt de inrichting en implementatie van webformulieren binnen de scope van de eenmalige kosten van de aanbesteding?		
Antwoord	Indien u een wens met 'ja' beantwoordt dienen de kosten te worden meegenomen in de jaarlijkse dan wel eenmalige kosten. Indien u wens WF.01.xx beantwoordt met 'ja' dan dienen de kosten te zijn opgenomen in de jaarlijkse en eenmalige kosten. Aanbestedende dienst heeft voor deze wens een separate regel toegevoegd in het prijzenblad.	

Vraag 74	Naam document Bijlage 3 Prijzenblad	
Voor Inschrijver is niet duidelijk welke onderdelen binnen de scope van de eenmalige kosten voor inrichting en implementatie vallen. Zo vraagt u PIP als wens uit (PIP.01.xx). Valt de inrichting en implementatie van PIP binnen de scope van de eenmalige kosten van de aanbesteding, evenals de jaarlijkse kosten voor het gebruik van PIP?		
Antwoord	Indien u een wens met 'ja' beantwoord dienen de kosten te worden meegenomen in de jaarlijkse dan wel eenmalige kosten. Indien u wens PIP.01.xx beantwoordt met 'ja' dan dienen de kosten te zijn opgenomen in de jaarlijkse en eenmalige kosten. Aanbestedende dienst heeft voor deze wens een separate regel toegevoegd in het prijzenblad.	

Vraag 75	Naam document Bijlage 3 Prijzenblad	
Voor Inschrijver is niet duidelijk welke onderdelen binnen de scope van de eenmalige kosten voor inrichting en implementatie vallen. Zo definieert u het ondersteunen van Bestuurlijke Besluitvorming als eis (BB.01.xx). Valt de inrichting en implementatie van Bestuurlijke Besluitvorming binnen de scope van de eenmalige kosten van de aanbesteding? En zo ja, beschikt u over een beschrijving/specificatie van de gewenste werking van het proces binnen uw organisatie?		
Antwoord	Het niet akkoord gaan met of niet voldoen aan de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot afwijzing van de inschrijving. De inrichting en implementatie valt binnen de scope van de eenmalige kosten van de aanbesteding. Inschrijver dient de te verwachte jaarlijkse kosten onder te brengen bij 'jaarlijkse kosten'. Zie voor de gewenste werking van het proces use case 5, de beschrijving van de scenario's uit bijlage 6.	

Vraag 76	Naam document Bijlage 3 Prijzenblad	
Voor Inschrijver is niet duidelijk welke onderdelen binnen de scope van de eenmalige kosten voor inrichting en implementatie vallen. Zo vraagt u de integratie met iBabs en/of Notubiz als wens uit (BB.01.xx). Valt de realisatie van de integratie met iBabs en/of Notubiz binnen de scope van de eenmalige kosten van de aanbesteding, evenals de jaarlijkse kosten voor deze koppeling?		
Antwoord	Zie tevens de beantwoording op vraag 50. Indien u een wens met 'ja' beantwoord dienen de kosten worden meegenomen in de jaarlijkse dan wel eenmalige kosten. Indien u wens BB.01.xx beantwoordt met 'ja' dan dienen de kosten te zijn opgenomen in de jaarlijkse en eenmalige kosten. Aanbestedende dienst heeft voor deze wens twee separate regels toegevoegd in het prijzenblad.	

Vraag 77	Naam document Bijlage 5 PvE	IO.01.02
"Opdrachtnemer leidt ca. 12 informatiebeheerders (inclusief postregistratie) op in de Nederlandse taal". Kunt u nader toelichten wat de rol is van de informatiebeheerders in relatie tot het zaakstelsel? Bijvoorbeeld: zaakregistratie + document- en recordmanagement (archivering).		
Antwoord	De rol van informatiebeheerders in relatie tot het zaakstelsel betreft: zaakregistratie, postproces, document- en recordmanagement, zoeken in het zaakstelsel.	

Vraag 78	Naam document Bijlage 3 Prijzenblad	
Voor Inschrijver is niet duidelijk welke onderdelen binnen de scope van de eenmalige kosten voor inrichting en implementatie vallen. Zo vraagt u een contractbeheermodule (CON.01.xx) als wens uit en tevens vraagt u om de jaarlijkse kosten voor contractbeheer in het prijzenblad op te nemen. Valt de inrichting en implementatie van Contractbeheer binnen de scope van de eenmalige kosten van de aanbesteding? En zo ja, beschikt u over een beschrijving/specificatie van de gewenste werking van dit proces binnen uw organisatie?		
Antwoord	Indien u een wens met 'ja' beantwoordt dienen de kosten worden meegenomen in de jaarlijkse dan wel eenmalige kosten. Indien u wens CON.01.xx beantwoordt met 'ja' dan dienen de kosten te zijn opgenomen in de jaarlijkse en eenmalige kosten. Aanbestedende dienst heeft voor deze wens een separate regel toegevoegd in het prijzenblad.	

Vraag 79	Naam document Bijlage 3 Prijzenblad	
Voor Inschrijver is niet duidelijk welke onderdelen binnen de scope van de eenmalige kosten voor inrichting en implementatie vallen. Zo vraagt u Subsidieverstreking (SUB.01.xx) als wens uit en tevens vraagt u om de jaarlijkse kosten voor Subsidieverstreking in het prijzenblad op te nemen. Valt de inrichting en implementatie van Contractbeheer binnen de scope van de eenmalige kosten van de aanbesteding? En zo ja, beschikt u over een beschrijving/specificatie van de gewenste werking van dit proces binnen uw organisatie?		
Antwoord	Indien u een wens met 'ja' beantwoordt dienen de kosten worden meegenomen in de jaarlijkse dan wel eenmalige kosten. Indien u wens SUB.01.01 beantwoordt met 'ja' dan dienen de kosten te zijn opgenomen in de jaarlijkse en eenmalige kosten. Aanbestedende dienst heeft voor deze wens een separate regel toegevoegd in het prijzenblad.	

Vraag 80	Naam document Aanbestedingsdocument	Hoofdstuk/paragraaf 1.1.1
U beschrijft in paragraaf 1.1.1: "Daarnaast wenst de gemeente Waalwijk de acceptatie en het (correct) gebruik van het zaakstelsel te bevorderen". Kunt u duiden waarom de acceptatie van zaakgericht werken of werken met een zaakstelsel in de huidige situatie nog niet aansluit op uw verwachtingen?		
Antwoord	We hebben langdurige performance problemen gehad in het eerste jaar van het huidige stelsel, waardoor er weerstand is ontstaan en collega's er deels omheen zijn gaan werken. Het is moeilijk om zoiets terug te draaien. Ten opzichte van de vorige uitrol willen we nu meer investeren in: - goede inrichting vooraf met i-navigator (en de specifieke documenttypen) als basis, - aansluiten bij standaarden/geen of weinig maatwerk, - het betrekken van de organisatie, - goede training. Daarnaast zijn we op zoek naar een gebruiksvriendelijk en meer intuïtief stelsel waardoor collega's er makkelijker gebruik van kunnen maken.	

Vraag 81	Naam document Aanbestedingsdocument	Hoofdstuk/paragraaf 1.1.2
	Uitgangspunt van de implementatie van het nieuwe zaakstelsel: "Lopende zaken (lang): naar nieuw zaakstelsel". Kunt u benoemen om hoeveel lopende zaken (lang) dit bij benadering gaat en verwacht u dat Opdrachtnemer deze lopende zaken als onderdeel van de inrichting en implementatie vanuit het huidige zaakstelsel geautomatiseerd naar de nieuwe Oplossing migreert?	
Antwoord	Op dit moment (08-11-2023) staan er bij benadering 10.000 zaken open. Wij verwachten hier minstens de helft voor implementatie naar het nieuwe stelsel van te kunnen afsluiten. Voor de leverancier is er geen rol bij het overzetten van deze zaken, dit gebeurt handmatig.	

Vraag 82	Naam document Aanbestedingsdocument	Hoofdstuk/paragraaf 1.1.2
In paragraaf 1.1.2 is een tabel met applicaties opgenomen. Het nieuwe zaakstelsel moet ook kunnen koppelen/werken met deze applicaties. Daarbij wordt verwezen naar het programma van eisen en wensen ("Integratie en koppelingen") waarin zou moeten staan hoe dit verder vorm krijgt. Inschrijver vindt mbt tot realisatie van de koppelingen uit de tabel van paragraaf 1.1.2 echter weinig tot niets terug in het programma van eisen/wensen. Om een gelijkspelveld te creëren bij het vergelijken van de prijs van de uitgevraagde koppelingen verzoekt Inschrijver om alle vereiste koppelingen specifiek op te nemen in het prijzenblad.		
Antwoord	Gewijzigd NVI II	
	Bijgaand de lijst met applicaties uit paragraaf 1.1.2 met daarbij de uitleg:	
	Makelaar Suite-GBA-V	Verplicht/eis genoemd in ZR.01.05
	Makelaar Suite -BRP	Verplicht/eis genoemd in ZR.01.05
	Makelaar Suite -BAG	Verplicht/eis genoemd in ZR.01.03
	Makelaar Suite -HR	Verplicht/eis genoemd in ZR.01.05
	MijnOverheid -Berichtenbox	Verplicht/eis genoemd in IK.01.06
	VIND-IM / iNavigator	Eis genoemd in ZTC.01.01
	iBabs	Wens genoemd in BB.01.02
	Azure AD	Verplicht/eis genoemd in IK.01.03
	Microsoft365	Verplicht/eis genoemd in IK.01.03
	Outlook Exchange Online	Niet specifiek genoemd maar onderdeel van Microsoft 365
	DigiD	Wens, genoemd in beantwoording vraag 56
	EIDAS	Wens, genoemd in beantwoording vraag 56
	eHerkenning	Wens, genoemd in beantwoording vraag 56
	Kofax	Verplicht/eis genoemd in IK.01.05
	Ingenico ePayments	Wens, genoemd in beantwoording vraag 56
	Indien inschrijver een wens met 'ja' beantwoordt dienen de kosten te worden meegenomen in de jaarlijkse dan wel eenmalige kosten.	
Voor enkele wensen geldt dat aanbestedende dienst een aparte kostenopgave wenst te zien, zowel voor de eenmalige (implementatie) kosten, als de jaarlijkse kosten. Hiervoor zijn enkele regels toegevoegd aan het prijzenblad.		
Indien inschrijver vanuit de overweging beste prijs-kwaliteitverhouding wel aan de wens kan voldoen, maar deze nu niet in haar oplossing aanbiedt, kan inschrijver de kosten invullen onder "indien niet standaard in de oplossing inbegrepen".		

Kosten onder "indien niet standaard in de oplossing inbegrepen", gelden niet mee in de inschrijfprijs.
Een gewijzigd prijzenblad is gepubliceerd.

Vraag 83	Naam document Aanbestedingsdocument	Hoofdstuk/paragraaf 1.1.2
In paragraaf 1.1.2 wordt de koppeling met iBabs op basis van Zaak- en documentservices uitgevraagd. Voor zover Inschrijver kan nagaan, voorziet iBabs niet in een koppeling op basis van Zaak- en documentservices. Enkel op basis van webservices. Kunt u hiermee instemmen?		
Antwoord	Ja, hier kan aanbestedende dienst mee instemmen.	

Vraag 84	Naam document Bijlage 3 Prijzenblad	
Voor Inschrijver is niet duidelijk welke onderdelen binnen de scope van de eenmalige kosten voor inrichting en implementatie vallen. Zo vraagt u om een uitwisseling van procesinrichting voor ZTC met VIND-IM/iNavigator. Inschrijver kan zorgdragen dat de processen uit iNavigator in de ZTC van de Oplossing komen. Voldoet Inschrijver hiermee aan uw verwachtingen als het gaat om de eenmalige inrichting en implementatie van zaaktypen in de Oplossing? Zo nee, kunt u nader duiden wat uw verwachtingen zijn mbt inrichting en implementatie van de zaaktypen in de Oplossing door Inschrijver?		
Antwoord	Nee, het betreft niet alleen de eenmalige inrichting, maar ook het doorvoeren van updates van de iNavigator (bijvoorbeeld bij gewijzigde bewaartermijnen of toegevoegde of verwijderde zaaktypen bij gewijzigde wetgeving).	

Vraag 85	Naam document Aanbestedingsdocument	Hoofdstuk/paragraaf 5.1.2
Opdrachtgever vraagt om een implementatieplan van maximaal 7 pagina's. Het implementatieplan moet echter alle onderdelen zoals vermeld in artikel 5 van GIBIT 2020 omvatten. Dit zijn 11 onderdelen waarin gedetailleerde informatie over de implementatie wordt uitgevraagd, Een maximum van 7 pagina's is niet toereikend om hierin te voorzien. Inschrijver verzoekt het maximum aantal pagina's te verhogen naar 20. Zo niet, kunt u dan nadrukkelijk specificeren welke onderdelen van een implementatieplan u verwacht terug te lezen in het implementatieplan conform subgunningscriterium 2.2 en welke onderdelen verwacht worden in een definitief implementatieplan na voorlopige gunning.		
Antwoord	Het aantal toegestane pagina's wordt verhoogd. De uitwerking van het implementatieplan (subgunningscriterium 2.2) mag maximaal 15 pagina's A4 betreffen (puntgrootte minimaal 10). Aanvullend is het toegestaan een planning in de bijlage toe te voegen (1 pagina A3). Indien er meer pagina's ingediend worden zullen de aanvullende pagina's niet in de beoordeling meegenomen worden.	

Vraag 86	Naam document Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen	Nr. R.01.05
Opdrachtgever vraagt geen klantcontactstelsysteem of klantcontactstelsysteemfunctionaliteit uit, maar u eist dit wel bij het onderdeel rapportage. Kan deze eis komen te vervallen of verwacht u van de inschrijver de mogelijkheid om terugbelnotities aan te kunnen maken in de applicatie? Indien u dit verwacht, kunt u dit dat ook opnemen in het prijzenblad?		
Antwoord	Eis R.01.05 komt te vervallen. Een nieuw programma van eisen en wensen is toegevoegd.	

Vraag 87	Naam document Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen	RM.01.01
-----------------	--	-----------------

De applicatie-eisen vanuit 15489 juist zijn verder gespecificeerd in 16175. Inschrijver is dan ook van mening dat ze met een NEN ISO 16175 certificering ook voldoet aan de eisen van 15489. Gaat u voor deze eis akkoord met een NEN-ISO 16175 certificering?	
Antwoord	Akkoord.

Vraag 88	Naam document Bijlage 5 Programma van Eisen en Wensen	Hoofdstuk/paragraaf 4.2.4
De referentie moet van toepassing zijn op een organisatie met minimaal 350 medewerkers. Inschrijver heeft een referentie van een gemeentelijke organisatie met een zeer vergelijkbare opdracht. Echter bevat het personeelsbestand van deze organisatie geen 350, maar 240 medewerkers. Inschrijver is van mening dat het aantal medewerkers niet relevant is voor het aantonen van ervaring met vergelijkbare opdrachten. Bent u bereid het minimum aantal medewerkers te laten vervallen of te verlagen en gaat u akkoord met aanlevering van een referent met 240 medewerkers?		
Antwoord	Niet akkoord. Het aantal is reeds gebaseerd op een deel van het medewerkersbestand van de Aanbestedende Dienst. Zoals gesteld moet de referentie van toepassing zijn op een organisatie (gemeentelijke organisatie) met een personeelsbestand van minimaal 350 medewerkers, aanbestedende dienst stelt hier niet dat alle medewerkers gebruikers dienen te zijn van het zaakstelsel.	

Vraag 89	Naam document Bijlage 6 Use cases	Hoofdstuk/paragraaf 001 + Blz. 1
U vraagt bij de demo uit: "Toon welke metadata er standaard is gevuld op documentniveau waar ook op gezocht en gefilterd kan worden.". U denkt hier documentgericht. Vanuit een zaakgerichte visie laten we op zaakniveau de metadata bij de documenten zien. Gaat u hiermee akkoord?		
Antwoord	Nee, niet akkoord.	

Vraag 90	Naam document Bijlage 6 Use cases	Hoofdstuk/paragraaf 001 + Blz. 1
U vraagt bij de demo uit: "Toon alle zaken met uitzondering van een bepaald type zaak of datum.". Kunt u hierbij een concreet voorbeeld geven uit de praktijk waarbij u deze functionaliteit gewenst acht?		
Antwoord	Hier kunnen twee voorbeelden gegeven worden: — Zoek alle aangemaakte zaken van gisteren met uitzondering van het zaaktype 'terugbelverzoeken'. — Zoek alle afgehandelde zaken van het zaaktype Woo-verzoek met uitzondering van vandaag. Gewijzigd NVI II Hier kan een voorbeeld gegeven worden: - Zoek alle afgehandelde zaken van het zaaktype Woo-verzoek met uitzondering van vandaag.	

Vraag 91	Naam document Bijlage 6 Use cases	Hoofdstuk/paragraaf 002 + Blz. 2
U vraagt bij de demo uit: "Toon hoe in het zaakstelsel zaken, nadat ze zijn aangemaakt, samengevoegd kunnen worden of alsnog gesplitst.". Bedoelt u hier het leggen en verbreken van een relatie met een andere zaak? Kunt u een concreet voorbeeld geven wanneer u deze functionaliteit nodig heeft?		
Antwoord	Hiermee wordt een zaak bedoeld waarbij documenten bij elkaar zijn gezet door een behandelaar, maar die eigenlijk twee verschillende zaken zouden moeten zijn. Bijvoorbeeld een beschikkingszaak waarin ook de bezwaardocumenten zijn	

	toegevoegd. Hoe kunnen naderhand de documenten die over het bezwaar gaan eenvoudig in een separate zaak worden opgeslagen.
--	--

Vraag 92	Naam document Bijlage 6 Use cases	Hoofdstuk/paragraaf + Blz.
Een aantal punten, zoals bestuurlijke besluitvorming, komt op verschillende plekken in het demoscript terug. Is het voldoende om dit, voor de efficiency en een logische flow tijdens de demo, één keer te laten zien?		
Antwoord	Akkoord.	

Vraag 93	Naam document Bijlage 6 Use cases	Hoofdstuk/paragraaf 006 + Blz. 3
Hoe verhoudt het laten zien van MS Teams in de demo zich tot de eis A.01.02 waarin u aangeeft dat externe koppelingen niet getoond hoeven te worden in de demo?		
Antwoord	Externe koppelingen hoeven niet getoond te worden, behalve MS teams. De koppeling met MS Teams dient wel getoond te worden in de demo.	

Vraag 94	Naam document Bijlage 6 Use cases	Hoofdstuk/paragraaf 006 + Blz. 3
Wat bedoelt u met P-nummers? Hoe werkt u hier concreet mee en hoe kan het zaaksysteem u hierin ondersteunen?		
Antwoord	Aanbestedende dienst spreekt over projectnummers en P-schijven. Het is onduidelijk wat in deze vraag wordt bedoeld.	

Vraag 95	Naam document Bijlage 6 Use cases	Hoofdstuk/paragraaf 006 + Blz. 3
Wat bedoelt u met "V-termijn VnV"?		
Antwoord	Hiermee wordt bedoeld: Vernietigingstermijn en Vernietiging na Vervaldatum.	

Vraag 96	Naam document Bijlage 2 Referentie	Hoofdstuk/paragraaf -
U stelt als voorwaarde aan de referentie dat "de opdracht die niet ouder is dan drie jaar, gerekend vanaf de datum waarop de inschrijvingstermijn sluit". Tevens vraagt u bij kerncompetentie 1 uit dat het systeem minimaal 2 jaar werkend dient te zijn. Door deze twee eisen houdt u de tijdspanne voor de referentie ongebruikelijk kort. Gaat u ook akkoord met "een minimaal 1 jaar werkend systeem" binnen kerncompetentie 1?		
Antwoord	Aanbestedende dienst houdt haar kerncompetentie in stand. Daarbij geldt dat het systeem minimaal 2 jaar werkend dient te zijn in de afgelopen drie jaar. De implementatie van het systeem mag voorafgaand hebben plaatsgevonden.	

Vraag 97	Naam document Aanbestedingsdoc.	Hoofdstuk/paragraaf 1.1.2 + Blz. 5
U benoemt "Lopende zaken (lang): naar nieuw zaaksysteem" onder het kopje "Archief, zoeken en vinden". Gaat u deze zaken handmatig overzetten naar het nieuwe zaaksysteem of verwacht u van de nieuwe leverancier dat deze de zaken migreert? Indien de leverancier verantwoordelijk is voor de migratie, zien we graag uw bevestiging dat de facturering van dit migratieproject buiten de scope van deze aanbesteding valt.		
Antwoord	Ja, aanbestedende dienst gaat de zaken handmatig overzetten naar het nieuwe zaaksysteem. Conversie/migratie valt buiten scope van het project en maakt dus geen onderdeel uit van de opdracht.	

Vraag 98	Naam document Aanbestedingsdoc.	Hoofdstuk/paragraaf 1.1.2 + Blz. 6
In Aanbestedingsdocument 1.1.2 staat in lijstje van geëiste koppelingen iBabs. Waarom wordt in de eis BB.01.02 naast iBabs ook Notubiz als optie aangehouden?		
Antwoord	Zie beantwoording vraag 50.	

Vraag 99	Naam document Aanbestedingsdoc.	Hoofdstuk/paragraaf 1.1.2 + Blz. 6
Wij hebben voor het aansluiten op de landelijke voorzieningen BAG via een gegevensmakelaar meerdere projecten uitgevoerd waarvan de resultaten helaas onvoldoende aansluiten bij de functionele wensen van onze gemeenten op het gebied van gebruik en beheer. Om die reden hebben wij in opdracht van gemeenten een community-project uitgevoerd voor de realisatie van een rechtstreekse aansluiting vanuit onze oplossing naar de BAG (kadaster), die reeds operationeel is en meer perspectief biedt voor de toekomst. Het doel voor onze gemeenten is hierbij om zonder nieuwe en complexe koppelprojecten met meerdere partijen te initiëren, over actuele gegevens uit de basisregistraties te beschikken conform geldende betrouwbaarheidseisen. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.		
Antwoord	Akkoord.	

Vraag 100	Naam document Aanbestedingsdoc.	Hoofdstuk/paragraaf 1.1.2 + Blz. 6
Wij hebben voor het aansluiten op de landelijke voorzieningen NHR via een gegevensmakelaar meerdere projecten uitgevoerd waarvan de resultaten helaas onvoldoende aansluiten bij de functionele wensen van onze gemeenten op het gebied van gebruik en beheer. Om die reden hebben wij in opdracht van gemeenten een community-project uitgevoerd voor de realisatie van een rechtstreekse aansluiting vanuit onze oplossing naar het NHR, die reeds operationeel is en meer perspectief biedt voor de toekomst. Het doel voor onze gemeenten is hierbij om zonder nieuwe en complexe koppelprojecten met meerdere partijen te initiëren, over actuele gegevens uit de basisregistraties te beschikken conform geldende betrouwbaarheidseisen. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien, dan vragen wij uw toelichting.		
Antwoord	Akkoord.	

Vraag 101	Naam document Aanbestedingsdoc.	Hoofdstuk/paragraaf 1 + Blz. 4
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?		
Antwoord	Eventuele kosten voor het beschikbaar stellen van de acceptatie-/testomgeving (technisch platform) en licenties gedurende de implementatieperiode dienen in het prijzenblad te zijn inbegrepen in de eenmalige kosten. Zie tevens de beantwoording op vraag 7.	

Vraag 102	Naam document Aanbestedingsdoc.	Hoofdstuk/paragraaf 1.1.1 + Blz. 4
Kunt u aangeven hoeveel processen en dus zaaktypen u ingericht wilt hebben tijdens de implementatie? Dit in verband met een correcte inschatting van de implementatiekosten.		
Antwoord	Het huidige systeem bevat ongeveer 440 zaaktypen. Het grootste gedeelte hiervan is ingericht met een generieke workflow. Wij verwachten dat dit in het nieuwe systeem ongeveer gelijk zal blijven.	

Vraag 103	Naam document Aanbestedingsdoc.	Hoofdstuk/paragraaf 5.1.1 + Blz. 14
U geeft aan dat er geen 0-prijzen gegeven mogen worden. Gezien wij een SaaS oplossing leveren, voeren wij één prijs voor beheer, onderhoud, licentie en hosting. Wij gaan er vanuit dat 0-prijzen, mits toegelicht in het toelichtingsveld, toegestaan zijn. Zo niet, wat zijn uw overwegingen?		
Antwoord	Zie hiervoor hetgeen gesteld in het aanbestedingsdocument: Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot afwijzing van de inschrijving: Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren c.q. verstoren. Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn: - negatieve prijzen; - prijzen van 0 euro; - abnormaal lage prijzen. Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien de aanbestedende dienst van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt. De toelichting kan (separaat) worden opgenomen in het prijzenblad in het toelichtingenveld.	

Vraag 104	Naam document Bijlage 3 Prijzenblad	Hoofdstuk/paragraaf -
U noemt "Aantal medewerkers gemeente Waalwijk (in vaste dienst + inhuur): 650". Zijn al deze 650 medewerkers beoogde gebruikers van het zaaksysteem?		
Antwoord	Ja, in het huidige systeem zijn er ongeveer 650 accounts aanwezig.	

Vraag 105	Naam document Bijlage 3 Prijzenblad	Hoofdstuk/paragraaf -
Vanuit de markt van SaaS-oplossingen voor de overheid is een prijs per inwoner gebruikelijk. Het aantal gebruikers heeft namelijk geen goede relatie met het aantal zaken dat een gemeente moet behandelen, terwijl het inwoneraantal dit wel heeft. Bijvoorbeeld: als een medewerker in deeltijd gaat werken en een tweede persoon wordt aangenomen om het aantal fte in stand te houden, dan verdubbelt het aantal medewerkers voor dezelfde hoeveelheid zaken. " U kiest echter wel voor een prijs per gebruiker / licentie, waarbij u ook een optie "meerprijs per 50 licenties" openhoudt. We verzoeken u het prijsblad per aantal inwoners in te richten. Zo houdt u een vaste prijs van de oplossing, ongeacht het aantal gebruikers dat u gefaseerd toevoegt aan het zaakstelsel. Dat geeft voor u meer zekerheid naar de toekomst.		
Antwoord	De aanbestedende dienst houdt haar prijzenblad in stand. Diverse kengetallen zijn meegegeven om het prijzenblad in te vullen voor inschrijvers. Inschrijvers die werken met een kostenmodel die gebaseerd is op "aantal licenties" dienen de kosten voor een meerprijs per 50 licenties in te vullen. Indien inschrijver met een kostenmodel werkt die gebaseerd is op "aantal inwoners" gelden het aantal inwoners op peildatum 1 januari 2023 (zoals opgenomen in het prijzenblad) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en is een eventuele meerprijs bij verhoging van het aantal inwoners niet mogelijk.	

Vraag 106	Naam document Bijlage 3 Prijzenblad	Hoofdstuk/paragraaf -
De koppelingen die u benoemt in het aanbestedingsdocument bij 1.1.2 Uitgangspunten, komen niet (allemaal) naar voren in uw eisen in uw programma van eisen/wensen en worden ook niet expliciet in uw prijsblad genoemd. Dat wekt de suggestie dat de koppelingen geen onderdeel van de uitvraag uitmaken. Kunt u, voor de volledigheid, alle geëiste koppelingen in het prijzenblad toevoegen (zowel bij eenmalige kosten als jaarlijkse kosten)? Zo heeft u de garantie dat de koppelingen door inschrijvers specifiek worden geprijsd en daardoor deel uitmaken van de scope van de opdracht.		
Antwoord	Zie de beantwoording op vraag 82.	

Vraag 107	Naam document Bijlage 5 PvE+W	Hoofdstuk/paragraaf -
DM.01.05 - In onze oplossing kunnen er geen wijzigingen meer worden toegebracht aan een zaak zodra de laatste status is gezet om de integriteit van het zaakdossier te bewaken. Wijzigingen, waaronder het toevoegen van documenten, kunnen alleen worden toegebracht door hiertoe geautoriseerde gebruikers. Wij gaan ervan uit dat wij op deze wijze aan uw eis voldoen. Indien u het hier niet mee eens bent, wat zijn de knelpunten die u ervaart.		
Antwoord	Daar gaat de eis DM.01.05 niet over. Aanbestedende dienst wil documenten in een zaak de status concept of definitief geven, waarbij documenten met de status definitief niet meer te wijzigen zijn. Dit staat los van de status van de zaak; een zaak kan nog lopend zijn, maar een document in de zaak al wel definitief, bijvoorbeeld wanneer een brief wordt verzonden. De inhoud van deze brief moet dan niet meer te wijzigen zijn, ook al staat de zaak nog open.	

Vraag 108	Naam document Bijlage 5 PvE+W	Hoofdstuk/paragraaf -
RM.01.01 - U eist hier onzes inziens 2 normen die verband houden met elkaar. Gebruikelijk voor de uitvraag van een applicatie is de NEN-ISO 16175, wij vragen u dan ook de eis voor NEN-ISO 15489 te laten vallen. NEN-ISO 16175 is namelijk een concretisering van NEN-ISO 15489 toegespitst op applicaties. Zo niet, vragen wij u toelichting op het uitvragen van NEN-ISO 15489 en uw verwachting van de inschrijver hierin.		
Antwoord	Akkoord.	

Vraag 109	Naam document Bijlage 5 PvE+W	Hoofdstuk/paragraaf -
RM.01.06 - Bij vernietiging van een zaak wordt in ons zaakstelsel altijd het referentieel belang getoetst. Concreet betekent dit dat een zaak rekening houdt met de vernietigingstermijn van de zaken waarmee het een relatie heeft. Zo kunt u nooit zomaar een zaak verwijderen als deze onderdeel is van een groter geheel aan zaken. We gaan ervan uit hiermee te voldoen aan uw eis. Zo niet, kunt u aangeven wat uw verwachting hierin is?		
Antwoord	Zie de beantwoording op vraag 43.	

Vraag 110	Naam document Bijlage 5 PvE+W	Hoofdstuk/paragraaf -
PW.01.05 - Wat verstaat u concreet onder 'versie historie van de communicatie'? Bedoelt u een tijdlijn?		
Antwoord	Er wordt bedoeld dat er versiehistorie van alle bestanden bijgehouden wordt. Bijvoorbeeld: Document 'Plan van Aanpak', versie: '1.xxxxxx'	

Vraag 111	Naam document Bijlage 5 PvE+W	Hoofdstuk/paragraaf -
R.01.05 - Wij leveren een zaakstelsel en gaan daarbij uit van een zaakgerichte aanpak. Mocht de wens zijn om managementinformatie over klantcontacten en terugbelverzoeken te krijgen, is ons advies dit in te richten als zaak. Wij gaan ervan uit dat wij op deze manier voldoen aan de eis, kunt u dit bevestigen?		
Antwoord	Eis R.01.05 komt te vervallen.	

Vraag 112	Naam document Bijlage 5 PvE+W	Hoofdstuk/paragraaf -
ZB.01.11 - Eist u deze koppeling met een digitale ondertekentool als onderdeel van het aanbod? Zo ja, zou u deze koppeling dan willen opnemen in het prijsblad?		
Antwoord	Nee, een digitale ondertekentool behoort op dit moment niet tot de scope van de opdracht. Afhankelijk van het aanbod van opdrachtnemer, overweegt aanbestedende dienst een digitale ondertekentool als onderdeel van de opdracht te laten worden en over te gaan tot aanschaf.	

Vraag 113	Naam document Bijlage 5 PvE+W	Hoofdstuk/paragraaf -
IO.01.04 - Hierbij zijn wij ook afhankelijk van de aanbestedende dienst. Mogen wij aannemen dat bij start van de implementatie alle benodigde voorbereidingen zijn getroffen door de gemeente? Wij denken hierbij ten minste aan: • Beschikbaarheid van interne medewerkers; • Beschikbaarheid van externe leveranciers; • Beschikbaarheid van benodigde certificaten; • Benodigde softwaremodules.		
Antwoord	Ja, dat mag worden aangenomen.	

Vraag 114	Naam document Aanbestedingsdocument	ISO9001 certificering
Naast onze ISO27001 certificering, hebben wij ook een ISAE 3000 type 2 verklaring. Deze twee certificeringen samen zijn volgens ons gelijkwaardig aan ISO 9001. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?		
Antwoord	U dient aan te tonen dat de ISO27001 certificering samen met de ISAE 3000 type 2 verklaring samen gelijkwaardig zijn aan ISO 9001. U kunt ook op de volgende wijze aantonen dat u aan de geschiktheidseis voldoet: 1. een Kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 9001:2015 of gelijkwaardig, geldig op de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding (u volstaat met het toevoegen van een kopie van het certificaat); óf 2. indien u niet beschikt over een certificaat en u zich ook niet in een certificeringstraject bevindt, kan het volstaan om uw eigen kwaliteitshandboek te overleggen. Het dient een actueel en geldig kwaliteitshandboek te zijn, waarin zijn opgenomen de maatregelen die uw organisatie treft om de kwaliteit te waarborgen en te controleren, voorzien van een beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert (u volstaat met het toevoegen van een kopie van een toegesneden inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek, een beschrijving en de beleidsverklaring). Tevens dient u een beschrijving bij te voegen, waarom de maatregelen die in uw kwaliteitshandboek zijn opgenomen gelijkwaardig zijn aan de gestelde norm; óf 3. indien u nog niet dan wel niet meer beschikt over een geldig certificaat maar u zich wel in een certificeringstraject bevindt, kunt u volstaan door bewijs van het stadium waarin het nieuwe certificeringstraject zich bevindt te overleggen (u volstaat met het toevoegen van een kopie van een toegesneden inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek, een beschrijving en de beleidsverklaring én een met de certificerende instelling overeengekomen planning van de certificering) Beoordeling. Bij de beoordeling wordt vastgesteld of de onderneming voldoende maatregelen treft om kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in het beschrijvend document. In geval van inschrijving door een samenwerkingsverband wordt de opgave van de maatregelen inzake het waarborgen van de kwaliteit beoordeeld voor het gehele samenwerkingsverband.	

Nota van Inlichtingen II

Behorende bij aanbesteding "2022-048452"

Datum: 4 december 2023

Vraag 115	Naam document Prijzenblad	
	In het prijzenblad staat onder "Eenmalige kosten" nu een post "Beschikbaar stellen van de acceptatie-/testomgeving (technisch platform). Moet bij deze post ook niet de "productieomgeving" worden vermeld? Zo nee, waarom kiest u voor een aparte post voor de "acceptatie-/testomgeving"?	
Antwoord	Correct. Het prijzenblad is aangepast. Eventuele hostingkosten voor het beschikbaar stellen van de acceptatie-/testomgeving en productieomgeving (technisch platform) en licenties gedurende de implementatieperiode dienen in het prijzenblad te zijn inbegrepen in de eenmalige kosten.	

Vraag 116	Naam document NvI-1	Vraag 82
	In NvI-1 vraag 82 wordt de koppeling MijnOverheid Berichtenbox benoemd als wens. Daarbij wordt vermeld dat de wens geen onderdeel uitmaakt van het programma van eisen. Er kunnen dus ook geen punten behaald worden voor deze wens op het subgunningscriterium Kwaliteit. Daarmee is het voor geen enkele Inschrijver interessant om deze wens op te nemen als onderdeel van de oplossing. Inschrijver verzoekt deze wens op te nemen in het programma van eisen zodat Inschrijvers een overweging kunnen maken dit wel of niet als onderdeel van oplossing wordt aangeboden.	
Antwoord	De beantwoording op vraag 82 is aangepast. De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om de koppeling MijnOverheid Berichtenbox als 'eis' op te nemen. Hiervoor is eis IK.01.06 toegevoegd en het aangepaste Programma van Eisen en Wensen is toegevoegd. De eis wordt optioneel door de aanbestedende dienst afgenomen. Hier kan inschrijver geen rechten aan ontlelen. Inschrijver dient de prijs voor de koppeling separaat op te nemen in het prijzenblad. Het prijzenblad is hierom aangepast.	

Vraag 117	Naam document NvI-1 / Prijzenblad / Bijlage 5	Vraag 49 / IO.01.02
	In eis IO.01.02 stelt Opdrachtgever dat Inschrijver 10 trainers (t.b.v. eindgebruikers) traint. Dit wordt bevestigd in het antwoord op NvI-vraag 49. In het prijzenblad wordt vermeld dat Inschrijver 10 eindgebruikers moet opleiden (cel B10). Inschrijver neemt aan dat in het prijzenblad wordt bedoeld "key-users/trainers" in plaats van eindgebruikers. Is deze aanname juist?	
Antwoord	Ja, deze aanname is juist. In het prijzenblad wordt key-users/trainers bedoeld. Het prijzenblad is aangepast.	

Vraag 118	Prijzenblad / NvI	Aanvullend opgenomen notitie
	In de aanvullende notitie die is opgenomen in de nieuwe versie van het prijzenblad schrijft Opdrachtgever: "Indien Inschrijver een wens met "Ja" beantwoordt, dienen deze kosten te worden meegenomen in de jaarlijkse dan wel eenmalige kosten". Enkele zinnen later wordt vermeld: "Indien Inschrijver vanuit de overweging beste prijs-kwaliteitverhouding wel aan de wens kan voldoen, maar deze nu niet in haar oplossing aanbiedt, kan Inschrijver de kosten invullen onder "indien niet standaard in de oplossing inbegrepen". Dit geeft wat verwarring.	
	Heeft Inschrijver goed begrepen dat als een wens op het prijzenblad wordt opgenomen als "niet standaard in de oplossing inbegrepen" bij de betreffende wens in bijlage 5 Programma van eisen en wensen de waarde "voldoet niet" moet worden opgenomen. En Inschrijvers voor	

deze wens dus ook niet de maximale kwaliteitsscore kunnen halen omdat deze in het prijzenblad buiten de Oplossing wordt gelaten? Zo niet, gaarne uw toelichting.	
Antwoord	Ja, dat is correct.

Vraag 119	Bijlage 5 Programma van eisen	
Wat is de functie van kolom G in bijlage 5 Programma van eisen/wensen indien Opdrachtgever verzoekt om toelichtingen in een apart document aan te leveren?		
Antwoord	Inschrijver hoeft in kolom G niets in te vullen. Opdrachtgever verzoekt inschrijver om gevraagde toelichtingen voor eisen in een apart document aan te leveren, met een maximum van vier (4) pagina's A4.	

Vraag 120	Bijlage 5 Programma van eisen	
Wat is de functie van kolom I in bijlage 5 Programma van eisen/wensen?		
Antwoord	Kolom I is voor gebruik aanbestedende dienst. Inschrijver hoeft in kolom I niets in te vullen.	

Vraag 121	Aanbestedingsdocument	5.1.2
Wat is de scope van de uitwerking van het implementatieplan? Kan Inschrijver zich "beperken" tot de uitgevraagde <i>eisen</i> bij uitwerking van het implementatieplan. Of dient Inschrijver ook de implementatie van de <i>wensen</i> uit te werken in het implementatieplan. En de planning, taakverdeling, etc. m.b.t. de implementatie van deze wensen op te nemen.		
Antwoord	Zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument (pagina 16) ziet aanbestedende dienst graag het volgende opgenomen in het implementatieplan: Inschrijver wordt verzocht een concept implementatieplan op te stellen waarin een concreet tijdspad van moment van aanvang tot de livegang en ingebruikname bij de gemeente Waalwijk wordt beschreven hoe inschrijver het zaakstelsel wil implementeren. Het definitief implementatieplan zal in overleg met de gemeente opgesteld moeten worden; deze dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk drie (3) weken na de definitieve gunning van deze opdracht afgerond te zijn. Het implementatieplan dient de onderdelen zoals vermeld in artikel 5 van de GIBIT 2020 (bijlage 4B) te bevatten. Graag ziet de aanbestedende dienst de communicatielijnen, de drie grootste risico's, beheersmaatregelen voor deze risico's, training en een nazorgplan opgenomen. Het projectplan is dusdanig opgesteld zodat de gemeente de kwaliteit, planning en voortgang goed kan bewaken en waarborgen. Het implementatieplan betreft de gehele aangeboden oplossing, dus ook de implementatie van de wensen.	

Vraag 122	Aanbestedingsdocument	1.1.2
Opdrachtgever zou de implementatie gefaseerd willen laten verlopen in plaats van big bang. Staat deze keuze al vast? Zo ja, hoeveel teams betreft dit? Of staat u open om bij aanvang implementatie in gesprek te gaan met Inschrijver over de praktijkervaringen en beste aanpak: big bang of gefaseerd.		
Antwoord	Zoals in het aanbestedingsdocument is genoemd heeft aanbestedende dienst de voorkeur voor een gefaseerde implementatie. Aanbestedende dienst staat ervoor	

	open om in gesprek te gaan met Inschrijver en ziet in het implementatieplan van inschrijver graag het voorstel tegemoet. Het betreft naar verwachting 15 teams tijdens de implementatie. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.
--	--

Vraag 123	Nota van inlichtingen	
	Inschrijver beschikt over een oplossing voor het inrichten van bestuurlijke besluitvorming, contractbeheer en subsidieverstrekking. Kosten voor inrichten en implementatie hangen echter sterk af van de wensen van de gemeente en de wijze waarop dit proces op dit moment wordt uitgevoerd. De praktijk leert dat dit enorm uiteenloopt en per klant sterk verschilt hoeveel uren hiervoor benodigd zijn. Zonder processpecificatie van betreffende processen maakt dit het inschatten van de eenmalige kosten voor Inschrijver erg lastig. Mag Inschrijver bij het inschatten van de eenmalige kosten uitgaan van de werkwijze/specificatie beschreven in use cases 5 (bestuurlijke besluitvorming), 8 (Inkoop/contractbeheer) en 9 (subsidies) uit bijlage 6? Waarbij eventuele meerkosten voor verdere verfijning en aanscherping van het proces in onderling overleg in de implementatiefase worden afgestemd.	
Antwoord	Om de processen nu al te delen voert naar oordeel van de aanbestedende dienst te ver. In de use cases vraagt aanbestedende dienst inderdaad uit wat er werkend of ingericht zouden kunnen worden. Aanbestedende dienst wil in de demonstratie zien wat inschrijver op dit gebied standaard al ingericht heeft of kan aanbieden. De inschrijver mag dus uitgaan van de werkwijze zoals beschreven in de use cases.	

Vraag 124	Bijlage 5 Programma van eisen	PW.01.02
	Naar aanleiding van NvI-vraag 47: momenteel kunnen chatberichten uit Teams nog niet synchroniseren met het Zaaksysteem. We overwegen dit op te nemen in onze roadmap. Gaat de gemeente akkoord met de opname van deze functionaliteit op onze roadmap? En kunnen we afspreken dat de oplevering in overleg met de gemeente en binnen de gestelde opleveringstermijnen plaatsvindt?	
Antwoord	Als wij het goed begrijpen kan vragensteller de gewenste functionaliteit op moment van inschrijving nog niet aanbieden. Daarmee beantwoordt inschrijver in het PvE de wens op "nee". In de toelichting heeft inschrijver de mogelijkheid om toe te lichten dat het een overweging is, welke wordt opgenomen in de roadmap van inschrijver. Bij eventuele gunning, kan gedurende de implementatie nadere afspraken worden gemaakt binnen welke opleveringstermijnen de oplevering van de gewenste functionaliteit plaatsvindt.	

Vraag 125	Bijlage 5 Programma van eisen	
	Er staat het volgende geschreven: De Opdrachtnemer levert een service die voor de gemeente nodig is. Overdag op werkdagen (tussen 08:00 en 18:00 uur) is de gewenste responsetijd maximaal 30 minuten. In de avond en nacht (7 dagen in de week, tussen 18:00 en 08:00 uur) is de gewenste responsetijd volgende ochtend (08:00 uur). De helpdesk en ondersteuning is onderdeel van de overeenkomst en moet worden opgenomen in de SLA. De voorgestelde oplossing betreft een internationale software oplossing met lokale implementatie en ondersteuning partner. De eerste lijn hulp is 24/7 beschikbaar in het Engels en kan aan de vereisten voor reactietijd en oplossingsgarantie voldoen. De lokale partner is beschikbaar binnen kantoor uren om hulp te verlenen in het Nederlands.	

Is het acceptabel dat de eerste lijn hulp tussen werktijden in het Engels is wanneer de ondersteuning bij het oplossen van een melding daarna in het Nederlands gebeurt?	
Antwoord	Nee, de voertaal dient te allen tijde Nederlands te zijn.

Vraag 126		
Er staat het volgende geschreven:		
De houdbaarheid en werking van het Zaaksysteem is gegarandeerd als het Zaaksysteem niet langer wordt ondersteund door de Opdrachtnemer. Hierbij wordt de broncode (open source, escrow) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief Opdrachtnemer en zuster-, dochter en moedermaatschappijen). De voorgestelde oplossing betreft een internationale software oplossing met lokale implementatie en ondersteuning partner. Deze software leverancier kan geen open source, escrow aanbieden. Updates van de software gebeuren automatisch wanneer Gemeente Waalwijk het als een SaaS afneemt. Bij een On-Premise implementatie zullen updates uitgevoerd door de gemeente of implementatie partner. Is dit acceptabel?		
Antwoord	Niet akkoord. Inschrijver dient te voldoen aan de gestelde eisen. Daarnaast verwijst inschrijver naar artikel 8.12 van de GIBIT 2020 omtrent Updates en Upgrades. Zie tevens de beantwoording op vraag 63 Nota van Inlichtingen I.	

Vraag 127		
Hoeveel medewerkers stelt de gemeente Waalwijk beschikbaar voor het implementatie en onderhoud en welke rollen hebben deze medewerkers?		
Antwoord	De basis projectgroep bestaat uit: interne projectleider, 3 informatieadviseurs, 2 kwaliteitsmedewerkers, 1 functioneel applicatiebeheerder, teammanager en per team wat nodig is (kwaliteitsmedewerkers/medewerkers).	

Vraag 128	-	Vervolg vraag op vraag 73, vraag 74, vraag 76, vraag 78, vraag 79 en vraag 82 NvI 1
In het nieuwe Prijzenblad Bijlage 3 stelt Opdrachtgever: Indien inschrijver een wens met 'ja' beantwoordt dienen de kosten te worden meegenomen in de jaarlijkse dan wel eenmalige kosten. Voor enkele wensen geldt dat aanbestedende dienst een aparte kostenopgave wenst te zien, zowel voor de eenmalige (implementatie) kosten, als de jaarlijkse kosten. Hiervoor zijn enkele regels toegevoegd aan het prijzenblad. Indien inschrijver vanuit de overweging beste prijs-kwaliteitverhouding wel aan de wens kan voldoen, maar deze nu niet in haar oplossing aanbiedt, kan inschrijver de kosten invullen onder "indien niet standaard in de oplossing inbegrepen". Kosten onder "indien niet standaard in de oplossing inbegrepen", gelden niet mee in de inschrijfprijs. Gezien de vele vragen uit NvI 1 blijkt dat er veel onduidelijkheid heerst bij de Opdrachtnemers omtrent het correct opvoeren van de prijzen. Immers stelt Opdrachtgever met bovenstaande tekst voor om als Opdrachtnemer zelf naar eigen inzicht een keuze te maken om wensen al dan niet direct mee te nemen in de kosten of juist niet (indien niet standaard in de oplossing inbegrepen) en op die manier worden deze kosten niet meegerekend in de inschrijfprijs. Dit betekent feitelijk dat hoe meer standaard functionaliteit je als Opdrachtnemer aanbiedt hoe duurder je bent en je dus slechter zal scoren op prijs ten aanzien van concullega's die deze functionaliteiten niet standaard aanbieden of nog moeten ontwikkelen. Hiermee creëert u een ongelijk speelveld. Er dient voorafgaand voor iedere Inschrijver duidelijk te zijn wat de grootte		

van de opdracht is en wat de aanbidding moet inhouden, om een gelijk speelveld te creëren. Opdrachtnemer stelt voor om in een aangepaste prijslijst aan te geven welke wensen geprijsd dienen te worden die ook meegerekend zullen worden in de inschrijfprijs. Alle andere wensen die hier buiten vallen kunnen dan gezamenlijk worden vermeld als 'indien niet standaard in de oplossing inbegrepen' en deze gelden niet mee in de inschrijfprijs. Alleen op deze manier ontstaat er een level playing field. Graag uw akkoord.	
Antwoord	De aanbestedende dienst heeft in haar beantwoording ten aanzien van het prijzenblad en het programma van eisen en wensen één lijn getrokken. Zie tevens de beantwoording op de aanvullende vragen 116 en 118. Zoals gesteld in paragraaf 5.2.2 leidt het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen tot uitsluiting van de aanbesteding. Aan de gestelde eisen worden géén punten toegekend, deze eisen gelden als knock-out. In bijlage 5 zijn tevens de wensen opgenomen welke vallen onder het kwalitatief subgunningscriterium 2.1 Programma van Eisen en Wensen. Een wens is geen eis, waaraan in de opgedragen dienst, moet worden voldaan, maar een toevoeging, waaraan inderdaad een prijskaartje kan hangen. Per wens is een weging vastgesteld, waarop inschrijver een score kan behalen. De kosten van de wens, waarop inschrijver aangeeft 'voldoet wel' dienen mee te tellen in de prijs en aan de wens zal ook worden voldaan, al is het niet in de oplossing zelf. Voor het beoordelen van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt zowel de kwaliteit, in de zin van het voldoen aan de wens, gewaardeerd met punten, als de prijs om aan de gestelde wens te kunnen voldoen. Één eis (zie vraag 116) en enkele wensen, welke apart geprijsd dienen te worden op het prijzenblad, zijn door de aanbestedende dienst optioneel af te nemen. De aanbestedende dienst heeft hierin nog geen keuze gemaakt. Inschrijver kan zich door de invulling van de wensen onderscheiden ten opzichte van andere partijen. Vanuit de verdeling van prijs 20% en kwaliteit 80%, acht de aanbestedende dienst voldoende mogelijkheid voor inschrijvers om meer kwaliteit (middels voldoen aan de wensen) aan te bieden vanuit de overweging beste prijs-kwaliteitverhouding.

Vraag 129	-	Vervolg vraag op vraag 86 en vraag 90 NvI 1
Opdrachtgever geeft in vraag 86 aan dat Eis R.01.05 komt te vervallen (inzake terugbelverzoeken) maar in vraag 90 betreft vervolgens 1 van de voorbeelden: 'Zoek alle aangemaakte zaken van gisteren met uitzondering van het zaaktype 'terugbelverzoeken'. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het eerste voorbeeld komt te vervallen?		
Antwoord	Akkoord, het eerste voorbeeld komt te vervallen. De beantwoording op vraag 90 is aangepast.	

Vraag 130	-	Vervolg vraag op vraag 6 NvI 1
Opdrachtgever stelt bij artikel 7.7 ii voor: Implementatiekosten (exclusief Opleidingskosten) in het volgende schema.		
1. 40% bij start werkzaamheden na definitieve gunning; 2. 30% na integrale acceptatie zoals bedoeld in GIBIT 2020 artikel 9.2; 3. 30% bij daadwerkelijke live-gang voor zover dit niet samenvalt met de integrale acceptatie.		
Kan Opdrachtgever akkoord gaan met de samenvoeging van punt 2 en 3 uit het betalingsschema ten aanzien van de eenmalige/implementatie kosten aangezien punt 2 en 3		

inhoudelijk hetzelfde zijn, waarbij onderstaand artikel ontstaat: De verschillende éénmalige kosten worden als volgt gefactureerd: i. Opleidingskosten 100% ná afronding opleidingen conform projectplanning; ii. Implementatiekosten (exclusief Opleidingskosten) in het volgende schema: 1. 40% bij start werkzaamheden na definitieve gunning; 2. 60% na integrale acceptatie, doch uiterlijk op 19 augustus 2024 (ingangsdatum overeenkomst).	
Antwoord	De aanbestedende dienst heeft besloten het facturatieschema als volgt aan te passen: Implementatiekosten (inclusief opleidingskosten): 1. 40% bij start werkzaamheden na definitieve gunning; 2. 40% na integrale acceptatie zoals bedoeld in GIBIT 2020 artikel 9.2; 3. 20% bij daadwerkelijke live-gang voor zover dit niet samenvalt met de integrale acceptatie. Betaling vindt plaats nadat de opdrachtgever een akkoord heeft gegeven n.a.v. een positief resultaat (acceptatie test). De jaarlijkse vergoedingen zijn opeisbaar vanaf 19 augustus 2024 (bij livegang).

Vraag 131	-	Vervolg vraag op vraag 6 NvI 1
Opdrachtgever stelt bij artikel 7.7 'i. Opleidingskosten 100% ná afronding opleidingen conform projectplanning'. Om onnodig administratief meerwerk te voorkomen aan zowel de kant van Opdrachtnemer alsmede aan de kant van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan om alle eenmalige kosten (dus ook de Opleidingskosten) onderdeel te laten uitmaken van het facturatieschema zoals staat beschreven onder artikel 7.7 ii en de zin 'i. Opleidingskosten 100% ná afronding opleidingen conform projectplanning' te verwijderen uit de concept overeenkomst? Zo niet, waarom wenst Opdrachtgever hier zo stellig aan vast te houden?		
Antwoord	Akkoord. Zie de beantwoording op vraag 130.	

Vraag 132	-	Vervolg vraag op vraag 7 NvI 1
Opdrachtgever stelt in de concept overeenkomst onder artikel 7.7 De jaarlijkse kosten kunnen pas gefactureerd worden na livegang systeem. Kan Opdrachtgever akkoord gaan om voorgaande zin te vervangen door de volgende tekst: De jaarlijkse vergoedingen zijn opeisbaar: 100% na integrale acceptatie, doch uiterlijk op 19 augustus 2024 (ingangsdatum overeenkomst). Zo nee, waarom niet?		
Antwoord	Jaarlijkse kosten zijn opeisbaar vanaf 19 augustus 2024 (bij livegang). Zie de beantwoording op vraag 130.	

Vraag 133	-	Vervolg vraag op vraag 20 NvI 1
Kan Opdrachtgever nader motiveren waarom zij niet akkoord kan gaan met hetgeen door Opdrachtnemer is voorgesteld?		
Antwoord	In artikel 10 lid 1 onder iv staat dat de leverancier garandeert dat de ICT Prestatie voldoet en bij onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het overeengekomen gebruik relevante wet- en regelgeving. Opdrachtgever is een gemeente en kan zich niet veroorloven te werken met een systeem dat niet voldoet aan de relevante wet- en regelgeving. Een wetswijziging of nieuwe wet komt in het algemeen niet onverwacht. Er gaat immers een formele procedure aan vooraf. Ook is er vaak een (overgangs)periode opgenomen voor de implementatie. Als opdrachtnemer voorziet dat het zaakstelsel desalniettemin niet tijdig zal voldoen aan eventuele gewijzigde of nieuwe wet- en regelgeving dient	

	opdrachtnemer dat zo spoedig mogelijk aan opdrachtgever te melden, zodat, bij voorkeur in gezamenlijk overleg, passende maatregelen kunnen worden genomen.
--	--

Vraag 134	Naam document xx	Vervolg vraag op vraag 37 NvI 1
	Opdrachtgever geeft aan niet akkoord te gaan met ons voorstel tot een 5 maats beoordelingskader. De beargumentatie waarom Opdrachtgever de voorkeur geeft aan de huidige wijze van beoordeling is vrij summier en bovendien in onze ogen veel oneerlijker dan een 5 maats beoordelingskader. Het blijft vreemd en onterecht dat je bij een 'voldoende' maar de helft van het totaal aantal punten zou kunnen behalen. Als een persoon voor een schoolopdracht een 'voldoende' scoort bedraagt de score altijd minimaal de helft + 5% = een 5,5 op een schaal van 1-10. Kan Opdrachtgever toch overwegen hier een eerlijkere puntentoekenning door te voeren? Zo niet, dan graag een duidelijke motivatie waarom Opdrachtgever hieraan wenst vast te houden?	
Antwoord	De scoretabel wordt niet veranderd. De opdrachtgever heeft behoefte aan een systeem dat het predicaat 'goed' verdient zoals beschreven in de scoretabel. De medewerkers moeten er immers goed mee kunnen werken en niet afgeleid worden doordat het systeem bijv. minder gebruiksvriendelijk is. Als het systeem dat gewenste goede niveau niet heeft, maar wel voldoet, kent de opdrachtgever toch 50% van de punten toe, maar ziet geen aanleiding aparte scores toe te kennen voor nuances in minder goed.	

Vraag 135	Naam document xx	Vervolg vraag op vraag 22 NvI 1
	De GIBIT 2023 zal binnenkort definitief worden vastgesteld. Hierin is een aanpassing gedaan t.a.v. artikel 13.3 en artikel 13.4 namelijk dat de maximale schadevergoedingsplicht van de leverancier is verminderd naar twee jaarvergoedingen per gebeurtenis, en vier jaarvergoedingen per jaar. Kan Opdrachtgever hier mee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	
Antwoord	Niet akkoord. Inschrijver heeft de maximale schadevergoedingsplicht reeds aanzienlijk verminderd ten aanzien van het gestelde in de van toepassing verklaarde GIBIT 2020.	

Vraag 136	Naar aanleiding van NvI 1: Vraag 42, Bijlage 6 – Tijd voor demo.	
	In vraag 42 van de eerste Nota van Inlichtingen geeft u aan de tijd voor de demo te verruimen naar 3,5 uur. Inschrijver heeft er begrip voor dat de Gemeente optimaal gebruik wenst te maken van de tijd voor de demo. Echter, Inschrijver wil u erop attenderen dat een dusdanig omvangrijke demo zeer veel informatie met zich meebrengt. Het is algemeen bekend dat mensen op een gegeven moment minder of geen informatie meer kunnen verwerken. Ons advies is om maximaal één demo per dag te plannen, zodat zowel Inschrijvers als de beoordelingscommissie zich kunnen focussen op één demo. Bestaat er daarnaast eventueel de mogelijkheid om de demo bijvoorbeeld op te knippen in deelsessies, waarbij de Gemeente een verdeling maakt voor verantwoordelijken/specialisatiegebieden uit de beoordelingscommissie?	
Antwoord	Aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat de demonstraties intensief zijn. Afhankelijk van het aantal inschrijvers is er daarom al voor gekozen om uit te wijken naar een tweede dag. Zodra de inschrijvingen bekend zijn, wordt de planning gemaakt. Per use case sluiten alleen de relevante verantwoordelijken uit de beoordelingscommissie aan. Eventuele benodigde pauzes vallen buiten de gestelde 3,5 uur.	

Vraag 137	NvI 1 - 104	Hoofdstuk/paragraaf - + Blz -
	U noemt dat er in het huidige systeem ongeveer 650 accounts aanwezig zijn, en dat u wederom al uw medewerkers toegang wenst te geven tot het zaakstelsel. Hoe verhoudt dit grote aantal accounts zich tot de relatief kleine groep op te leiden gebruikers (10	

eindgebruikers, 12 informatiebeheerders, 4 beheerders)? Ziet u deze kleine groep op te leiden gebruikers als 'key-users' die de rest van de organisatie gaan opleiden (conform het 'train de trainer' concept)?	
Antwoord	Ja, aanbestedende dienst ziet deze gebruikers als key-users die de rest van de organisatie gaan opleiden conform het 'train de trainer' concept.

Vraag 138	Beschrijvend document	Paragraaf 5.1.2, blz 15
In paragraaf 5.1.2 van het Beschrijvend Document beschrijft u dat een toelichting separaat dient te worden ingediend, waarbij wordt aangegeven hoe de aangeboden Oplossing voldoet aan de geformuleerde <i>wensen</i> . Er zijn echter ook een aantal <i>eisen</i> die volgens het Programma van Eisen en Wensen 'verplicht' moeten worden toegelicht (o.a. ZB.01.11, DM.01.02 en DM.01.03). Is onze aanname juist dat deze eisen – naast de wensen met de omschrijving 'toelichting verplicht' ook in een separaat document moeten worden toegelicht?		
Antwoord	Ja, Opdrachtgever verzoekt inschrijver om gevraagde toelichtingen voor eisen in een apart document aan te leveren, met een maximum van vier (4) pagina's A4. Inschrijver hoeft in kolom G niets in te vullen.	

Vraag 139	Programma van Eisen & Wensen	algemeen
Klopt onze aanname dat de <i>wensen</i> met de omschrijving 'n.v.t.' in kolom D (toelichting) niet in een separaat document verder hoeven te worden toegelicht?		
Antwoord	Ja, dat klopt.	

Vraag 140	Programma van Eisen & Wensen	ZB.01.06
Kunt u een praktijkvoorbeeld geven, waarbij het in bulk muteren van zaken gewenst is?		
Antwoord	In zijn algemeenheid het herstellen van vaker voorkomende fouten. Zoals bijvoorbeeld het herstellen van zaken waarbij de behandelaar structureel een verkeerd resultaat heeft gekozen (denk dan ook aan een andere vernietigingsgrondslag). Of bijvoorbeeld wanneer een werkproces ondergebracht wordt bij een ander team.	

Vraag 141	Programma van Eisen & Wensen	PW.01.02
Wat verstaat u onder het overnemen van <i>gecommuniceerde berichten</i> uit Microsoft Teams in het Zaaksysteem? Kunt u een voorbeeld geven van welke berichten in de geboden Oplossing zichtbaar moeten zijn?		
Antwoord	Zie beantwoording vraag 47.	

Vraag 142	Programma van Eisen & Wensen	PW.01.05
U geeft aan dat de versiehistorie van communicatie die is toegevoegd aan een aangemaakte zaak tussen Microsoft Teams en het Zaaksysteem verwerkt moet worden in de aangeboden Oplossing. Kunt u nader specificeren om wat voor communicatie het in dit geval gaat?		
Antwoord	Dit gaat zowel over chatberichten als documenten.	

Vraag 143	Programma van Eisen & Wensen	CON.01.01
U wenst in de aangeboden Oplossing een contractbeheermodule. Tegelijkertijd vraagt u echter een 'smal' zaaksysteem uit, waar weinig tot geen maatwerk dient te worden toegepast. Gaat u		

er daarom mee akkoord dat wij ten behoeve van de ondersteuning van het contractbeheer een separaat zaaktype inrichten, waarmee de contracten kunnen worden geregistreerd en de termijnen (verlengdatum, opzegdatum etc.) worden bewaakt?	
Antwoord	Op basis van use case 8 Inkoopzaken uit bijlage 6 kan inschrijver opmaken wat de aanbestedende dienst graag als functionaliteiten zou willen gebruiken. De demonstratie is ervoor bedoeld om te laten zien wat inschrijver met zijn oplossing kan bieden en hoe dit is ingericht en werkt. Wellicht heeft inschrijver hier al een standaard af te nemen module voor, of is het onderdeel van de basisoplossing en kan inschrijver het inrichten op de manier zoals vragensteller aangeeft. Het is aan inschrijver om dit aan te tonen.