

Notanr	Document	Paragraaf/artikel	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Bijlage E - Concept overeenkomst artikel 4.5 pag. 3	Bijlage E	3	Hier staat alleen "inachtneming van de opzegtermijn" maar niet wat deze opzegtermijn is. We stellen voor hier expliciet op te nemen dat het gaat om een opzegtermijn van drie (3) maanden. <u>Gaat u hiermee akkoord?</u>	Ja Opdrachtgever is akkoord met in achtneming een opzegtermijn van 3 maanden
2	Bijlage E - Concept overeenkomst artikel 4.6 pag. 3	Bijlage E	3	We begrijpen deze verwijzing naar het GIBIT-artikel achten het echter simpeler om hier de looptijd van de Gebruiksrechten expliciet te benoemen. Gezien het om een SaaS-oplossing met periodieke vergoeding gaat stellen we dus voor om het artikel als volgt aan te passen: "De looptijd van de Gebruiksrechten is gelijk <u>aan de looptijd van de Overeenkomst</u> "	Nee, daartoe zijn wij niet bereid.
3	Bijlage E - Concept overeenkomst artikel 7.2 pag. 3	Bijlage E	3	GIBIT-artikel 8.11 laat expliciet ruimte om voor het implementeren van "Updates en Upgrades" een "nader overeen te komen vergoeding" in rekening te brengen. Natuurlijk implementeren wij Updates altijd kosteloos gezien dit vast onderdeel van een SaaS-oplossing is. Een Upgrade kan echter ook echt een overstap naar een opvolgend pakket betekenen en gebeurt alleen met toestemming van Opdrachtgever gezien dit nogal impact kan hebben. Wij verzoeken u daarom de woorden "en Upgrades" uit dit artikel te schrappen	Nee, daartoe zijn wij niet bereid.
4	Bijlage E - Concept overeenkomst artikel 7.2 pag. 3	Bijlage E	3	Bij een moderne SaaS-oplossing passen leveranciers het principe van "continuous delivery" toe dus het uitrollen van incrementele updates met een hogere frequentie. Dat bevordert de geleidelijke doorontwikkeling en maakt dat er meestal niet in één keer een grote Update wordt uitgerold waardoor de applicatie ingrijpend wijzigt. Een Acceptatieprocedure te doorlopen voor elke kleine Update bijvoorbeeld om de week is voor zowel opdrachtgever als leverancier niet werkbaar en onzes inziens ook niet nodig. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de tweede zin van dit artikel als volgt aan te passen: "Bij Implementatie van een Update vindt in <u>tegenwoordige tijdsstand</u> "	Ja Opdrachtgever is akkoord met in achtneming van de voorwaarden die de Gibit in artikel 29.4 hiervoor stelt.
5	Bijlage E - Concept overeenkomst artikel 9.1 pag. 4	Bijlage E	4	U vraagt een SaaS-oplossing uit. Het leveren van een dusdanige oplossing vergt voor leveranciers een hoge mate aan standaardisatie. Het is dan voor leveranciers ook niet werkbaar om per klant een eigen exit plan op te moeten stellen. Onzes inziens is dit ook niet efficiënt gezien leveranciers een standaard exit-plan hebben. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk ermee akkoord te gaan dat leveranciers bij inschrijving een concept van hun exit-plan meeleveren welke door de aanbestedende dienst wordt beoordeeld en het document "Bijlage G - Exitplan" niet van toepassing te <u>worden</u>	Akkoord dat leveranciers bij inschrijving hun exit-plan kunnen meeleveren ter beoordeling van opdrachtnemer. Indien die beoordeling negatief is alsnog artikel 9.1 van toepassing.

6	Bijlage E - Concept overeenkomst artikel 11.6 pag. 5	Bijlage E	5	In artikel 11.7 staat zoals reeds in de GIBIT aangegeven dat 30% van de totale vergoeding pas opeisbaar is na integrale acceptatie. Voor de implementatie zijn over de resterende 70% geen afspraken vastgelegd. Om vooraf voor beide Partijen duidelijkheid te creëren stellen wij het volgende facturatieschema voor de implementatie voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% bij oplevering van de applicatie door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever - 30% na integrale Acceptatie (zoals er al staat)	Wij stellen voor om 20% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 40% bij oplevering van de Oplossing door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever - 40% na integrale Acceptatie. Gaat u hier niet mee akkoord, dan blijven de Gibit voorwaarden van kracht"
7	Bijlage E - Conceptovereenkomst art. 11.7 vergoedingen	Bijlage E	5	In dit artikel wordt enkel aangegeven dat 30% eerst opeisbaar is na integrale acceptatie. Dit is voor onredelijk en ongebruikelijk volgens de inschrijver. Wat betreft de facturatie voor eenmalige kosten stelt inschrijver het volgende voor: De eenmalige vergoedingen is opeisbaar: 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) 35% bij oplevering van de applicatie door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever 30% na integrale Acceptatie	Wij stellen voor om 20% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 40% bij oplevering van de Oplossing door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever - 40% na integrale Acceptatie. Gaat u hier niet mee akkoord, dan blijven de Gibit voorwaarden van kracht"
8	Offerteaanvraag 2.5	Offerteaanvraag	10	In uw planning staat de inschrijvingsdeadline gepland op 5 januari de laatste werkdag van de kerstvakantie. Daarnaast lopen er momenteel welgeteld zes (6) aanbestedingen voor een zaaksysteem. De voorgenomen deadlines van gemeente Overbetuwe overlappen met de inleverdata van andere aanbestedingen. Dit alles kan als gevolg hebben dat leveranciers de vervelende keuze moeten maken tussen deze aanbestedingen en de uwe. We verzoeken u de data voor de uiteindelijke inschrijving te verzetten en hiermee met twee weken te verruimen. Indien u vasthoudt aan uw huidige planning maakt u het voor inschrijvers zeer moeilijk om een inschrijving te kunnen doen en zullen wij helaas moeten overwegen om niet aan uw aanbesteding mee te doen. We adviseren u nadrukkelijk gehoor te geven aan ons verzoek omwille van het ontvangen van meerdere maar vooral ook kwalitatieve	Opdrachtgever is akkoord met het verschuiven van de datum van inschrijving met twee weken naar uiterlijk 19 januari, tijdstip 10.00 uur (zie Bijlage Planning aanbesteding zaaksysteem - v2.0)
9	2.5 planning	Planning	10	Mede vanwege het grote aantal lopende aanbestedingen een krappe planning van deze uitvraag en vanwege het feit dat de inschrijving moet worden ingeleverd aan het einde van een vakantieperiode van 2 weken wil inschrijver u vragen de complete planning dus ook de mogelijkheid voor het stellen van vragen voor NvI 1 met 2 weken op te schuiven. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever is akkoord met het verschuiven van de datum van inschrijving met twee weken naar uiterlijk 19 januari, tijdstip 10.00 uur (zie Bijlage Planning aanbesteding zaaksysteem - v2.0)

10	Offerteaanvraag 4.2	Offerteaanvraag	25	U stelt: "De beantwoording op de open vragen mag maximaal 2 A4 pagina's tekst per vraag omvatten (exclusief screenshots)." Inschrijver kan uit ervaring nu al aangeven dat dit niet voldoende ruimte is om een compleet en duidelijk antwoord te geven op uw wensen. U vraagt gemiddeld zo'n 5 subvragen uit per wens (in een geval zelfs 7). Inschrijver begrijpt dat u voor verschillende onderdelen een toelichting wenst. Wij vragen u daarom ook om inschrijvers de ruimte te bieden om deze toelichting te geven en een pagina-aantal van 5 A4 exclusief schermafbeeldingen aan te houden. Op deze wijze ontvangt u een compleet antwoord op al uw vragen.	Voor alle open vragen wordt het maximum aantal pagina's tekst naar 4 pagina's verhoogt. Te gebruiken lettertype is minimaal 10 punten.
11	Bijlage E - Concept overeenkomst 11.3 en 11.7	Bijlage E	4 en 5	Volgens artikel 9.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale Acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze backupservices en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?	Wij stellen voor om 20% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 40% bij oplevering van de Oplossing door Leverancier in de acceptatie-omgeving van Opdrachtgever - 40% na integrale Acceptatie. Gaat u hier niet mee akkoord, dan blijven de Gibit voorwaarden van kracht"
12	Bijlage C E100	Bijlage C	E100	U stelt dat een incident moet kunnen worden herleid naar een natuurlijk persoon. Dit ligt niet volledig binnen de invloedssfeer van de oplossing. Zo kan een SaaS-oplossing praktisch gezien enkel herleiden naar aanvrager (zij het via DigiD/eIDas ingelogde burger of via eHerkenning ingelogde organisatie) en gebruiker (via ADFS/Azure ingelogde medewerker) maar kan deze niet onderscheiden of hier sprake is van frauduleus gebruik van een gebruikersaccount. Alle medewerkers van de gemeente zullen voor een SaaS-oplossing van één of enkele IP-adressen van de gemeente komen. Burgers en organisaties kunnen hun identiteit op vergelijkbare wijze verbergen door het gebruik van een VPN of door client-spoofing. Bent u het met ons eens dat wanneer bovenstaande in acht wordt genomen het voor een beoogde oplossing niet altijd mogelijk is om met hoge mate van zekerheid een incident te herleiden naar een natuurlijk persoon (in ieder geval niet zonder aanvullende logging van externe systemen zoals ADFS of Logius en dus een nauwe samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen vereist) maar dat de beoogde oplossing wel zou moeten voorzien in in ieder geval logging van gebruiker datum tijdstip resultaat van handeling	Ja Opdrachtgever is het hiermee eens, maar dit neemt niet weg dat een auditrail zoals beschreven beschikbaar moet zijn.

13	Bijlage C - E100	Bijlage C	E100	U stelt dat een incident moet kunnen worden herleid naar een natuurlijk persoon. Dit ligt niet volledig binnen de invloedssfeer van de oplossing. Zo kan een SaaS-oplossing praktisch gezien enkel herleiden naar aanvrager (zij het via DigiD/eIDas ingelogde burger of via eHerkenning ingelogde organisatie) en gebruiker (via ADFS/Azure ingelogde medewerker) maar kan deze niet onderscheiden of hier sprake is van frauduleus gebruik van een gebruikersaccount. Alle medewerkers van de gemeente zullen voor een SaaS-oplossing van één of enkele IP-adressen van de gemeente komen. Burgers en organisaties kunnen hun identiteit op vergelijkbare wijze verbergen door het gebruik van een VPN of door client-spoofing. Bent u het met ons eens dat wanneer bovenstaande in acht wordt genomen het voor een beoogde oplossing niet altijd mogelijk is om met hoge mate van zekerheid een incident te herleiden naar een natuurlijk persoon (in ieder geval niet zonder aanvullende logging van externe systemen zoals ADFS of Logius en dus een nauwe samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen vereist) maar dat de beoogde oplossing wel zou moeten voorzien in in ieder geval logging van gebruiker datum tijdstip resultaat van handeling	Ja Opdrachtgever is het hiermee eens, maar dit neemt niet weg dat een auditrail zoals beschreven beschikbaar moet zijn.
14	Bijlage C - E102	Bijlage C	E102	Is het voldoende voor de aanbestedende dienst dat leverancier hierin faciliteert en daarmee door de aanbestedende dienst deze rapportages 24/7 beschikbaar zijn om het zelf op te halen en daarbij de frequentie kan bepalen? Graag uw reactie.	Ja Opdrachtgever is akkoord
15	Bijlage C - E105	Bijlage C	E105	Inschrijver is BIO complaint en voldoet hiermee ook aan BIO 15.2.1.1. Voldoet inschrijver hiermee aan E105? Zo niet dan zien wij graag uw motivering.	Ja, akkoord als leverancier kan aantonen dat hij BIO compliant is.
16	Bijlage C - PvE E11	Bijlage C	E11	Opdrachtgever heeft in het kader van de itegriteit bij haar inrichting van het samengestelde document ervoor gekozen om dit op te slaan als één document en deze op twee verschillende tabbladen te tonen. Daarbij is het wel mogelijk om enkel bijlagen op te slaan. Is dit voor Opdrachtgever voldoende?	Ja Opdrachtgever is akkoord
17	Programma van Eisen 1.2.3 Standaarden E115	Programma	E115	U vraagt in EIS 115 om te kunnen voldoen aan de standaard UBL. U vraagt een koppeling uit tussen het zaaksysteem en iFinancien op basis van UBL. Kunt u functioneel beschrijven wat deze koppeling moet doen?	Een interface tussen het zaaksysteem en financieel systeem die UBL-conform uitwisselt.
18	Bijlage C - E116	Bijlage C	E116	De aanbestede dienst eist dat er wordt voldaan aan de WCAG 2.2 richtlijnen echter zijn deze richtlijnen net één maand gepubliceerd. Wij twijfelen daarom sterk of er al zaaksystemen zijn die (met haar externe onderdelen) voldoen aan de 2.2 richtlijnen. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat het systeem (voor haar externe onderdelen) moet voldoen aan de 2.1 richtlijnen maar zich committeert aan de doorontwikkeling richting de 2.2 richtlijnen? Zo niet dan graag uw motivering hiervoor.	Ja akkoord voldoen aan WCAG 2.1 richtlijnen en doorontwikkeling naar WCAG 2.2

19	Bijlage C - E118	Bijlage C	E118	Inschrijver begrijpt dat de aanbestedende dienst behoefte heeft aan een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen en dat deze partijen nauw met elkaar samenwerken en optrekken bij het achterhalen en verhelpen van problemen. Inschrijver begrijpt in dit licht ook de wens om geen extra kosten in rekening gebracht te krijgen als het probleem in systemen van een andere opdrachtnemer (dus niet inschrijver zelf) ligt. Echter wanneer een andere opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet en Inschrijver als gevolg van die tekortkoming extra kosten dient te maken acht Inschrijver het wel redelijk dat dergelijke kosten in overleg met de aanbestedende dienst in rekening kunnen worden gebracht bij aanbestedende dienst. Het is vervolgens aan de aanbestedende dienst om te besluiten op welke manier zij deze kosten op de tekortschietende opdrachtnemer verhaalt. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen en de eis overeenkomstig aanpassen? Zo nee waarom niet? Verder gaan wij ervan uit dat alle opdrachtnemers in het kader van de gezamenlijke verantwoordelijkheid geen kosten bij elkaar in rekening zullen brengen. Kan aanbestedende dienst dit punt	Niet akkoord, Opdrachtgever gaat ervan uit dat integraties en/of koppelingen of basis van standaarden vooraf grondig zijn getest en getoetst. Hiermee ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn. Ja, Opdrachtgever is het eens dat alle opdrachtnemers in het kader van de gezamenlijke verantwoordelijkheid geen kosten bij elkaar in rekening brengen.
20	Bijlage C E120	Bijlage C	E120	U vraagt hier inschrijvers naar de koppelmogelijkheden van andere leveranciers. Hoe graag wij u ook van deze informatie zouden willen voorzien is dit voor ons niet mogelijk en/of inzichtelijk. Gebruikelijk in een aanbesteding is het uitvragen van relevante	De opdrachtgever realiseert zich dat het gebruikelijk is in een aanbesteding relevante koppelstandaarden per koppeling uit te vragen. Echter zijn wij gezien onze common ground ambities benieuwd naar de ontwikkelingen
21	Bijlage C - E126	Bijlage C	E126	Deze eis wekt de suggestie dat de leverancier volledig verantwoordelijk is voor het technisch projectmanagement aan de kant van de klant. Dit is zeer ongebruikelijk wij zien dat hiervoor meestal een (externe) projectleider wordt aangesteld. Als leverancier(s) is het niet logisch om verantwoordelijk te zijn voor de planning van consultants zoals bijvoorbeeld van ValidSign of iBabs. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat de gemeente Overbetuwe zelf verantwoordelijk is voor de contacten en planning met andere leveranciers? Uiteraard zullen wij als leveranciers onderling contact hebben zodra deze afspraken zijn gemaakt.	Niet akkoord. Opdrachtgever verstrekt opdracht aan derden leveranciers. Opdrachtnemer realiseert dan in samenspraak met derden leverancier gewenste koppeling.
22	Bijlage C E9	Bijlage C	E9	Wij vragen u de eis aan te passen naar: "Bij het kiezen van een nieuw zaaktype worden de ingevulde gegevens en het document voor zover deze voorkomen in het nieuwe zaaktype automatisch overgenomen."	Ja Opdrachtgever is akkoord
23	Offerteaanvraag	Offerteaanvraag		Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Bij het uitvragen van een SaaS-oplossing is bijvoorbeeld cloudopslag een belangrijk onderdeel voor het vaststellen van de prijs. Inschrijver verzoekt u om aan te geven hoeveel opslagruimte u verwacht nodig te hebben gedurende de gehele overeenkomst.	De opdrachtgever is niet in staat een dergelijke inschatting te maken. In 2022 hadden we 91.000 zaken en 185.000 documenten, in 2023, op het moment van dit schrijven, 84.000 zaken en 182.500 documenten.
24	GIBIT 2020 artikel 7.5 i	GIBIT		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?	De opdrachtgever is akkoord

25	Programma van Eisen 1.3.5 Servicelevel agreement E132	Programma	E132	In E132 geeft u aan dat u inzicht wilt hebben in meldingen van andere klanten. In het kader van de AVG is onze vraag welke informatie inzake de melding van de klant wilt zien aangezien meldingen ook privacyvoelige gegevens kunnen bevatten?	Het gaat om meer inzicht in het soort meldingen en de mogelijke antwoorden die worden gedaan. Privacy gevoelige gegevens kunnen ook geanonimiseerd worden.
26	GIBIT 2020 artikel 1.26	GIBIT		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"?	De opdrachtgever is niet akkoord
27	Offerteaanvraag. Paragraaf 2.5.	Offerteaanvraag		U geeft in uw planning geen datum weer wanneer de voorlopige gunning bekend wordt gemaakt. Op welke wijze waarborgt de aanbestedende dienst in dit specifieke aanbestedingsproces de grondbeginselen van de aanbestedingswet met name transparantie en proportionaliteit en kan de aanbestedende dienst aangeven op welke datum de voorlopige gunning aan de succesvolle aanbieder wordt bekendgemaakt? In het belang van een eerlijk en efficiënt verloop van het aanbestedingsproces waarbij aanbieders gebonden zijn aan strikte deadlines lijkt het proportioneel dat de aanbestedende dienst zelf ook helder communiceert over het tijdschema met name met betrekking tot de bekendmaking van de	Opdrachtgever is akkoord zie Bijlage Planning aanbesteding zaaksysteem - v2.0
28	Offerteaanvraag. Paragraaf 2.5.	Offerteaanvraag		Uw planning op TenderNed geeft andere deadlines dan in het de planning in het document 'offerteaanvraag' is opgenomen. Graag het verzoek om de juiste termijnen ook in TenderNed te zetten om onduidelijkheden en eventuele miscommunicaties te voorkomen.	Akkoord, planning wordt juist overgenomen in tenderNed
29	Offerteaanvraag hoofdstuk 1.5. SROI	Offerteaanvraag		Voor deze opdracht geldt een social return verplichting van 2% van de totale opdrachtwaarde. Mogen we ervan uitgaan dat u met de opdrachtwaarde bedoelt de "arbeidsgerelateerde" kosten en niet de licentiekosten? Het lijkt ons namelijk niet logisch om de SROI-norm te relateren aan niet-arbeidsgerelateerde factoren. Graag uw akkoord.	Ja dat is correct
30	GIBIT 2020 artikel 225	GIBIT		Inschrijver kan van vernietiging (conform art. 22.4 iii) 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	De Opdrachtgever gaat hier niet in mee en houdt de GIBIT bepaling aan
31	GIBIT 2020 artikel 21	GIBIT		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	De opdrachtgever is akkoord

32	Bijlage C E59	Bijlage C	E59	Wij bieden een zaakstelsel en gaan uit van een zaakgerichte aanpak. Mocht er de wens zijn een termijn toe te kennen aan klantcontacten en terugbelverzoeken 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? Mocht u hier knelpunten zien dan vragen wij uw toelichting.	Ja Opdrachtgever is akkoord
33	Bijlage C E64 / E116	Bijlage C	E64 / E116	We gaan ervan uit dat u bij WCAG 2.1 niveau doelt op de externe onderdelen van de applicatie zoals het klantportaal en de e-formulieren. Hier zijn de toegankelijkheidseisen immers op gericht. Nu stelt u de eis zo breed dat ook achter de login voor medewerkers de SaaS-oplossing volledig WCAG-compliant is. Dat is niet realistisch en daar is de norm ook niet voor bedoeld. Voor het medewerkersportaal van de oplossing durven wij te stellen dat geen enkele leverancier zonder uitzondering en voor alle componenten kan voldoen. Wij verzoeken u dan ook om deze eis specifiek te maken op de externe onderdelen van de applicatie.	De doelstelling van de WCAG 2.1 richtlijn is om webinhoud toegankelijker te maken voor een breed scala aan gebruikers met verschillende beperkingen, zoals visuele, auditieve, motorische en cognitieve beperkingen.
34	Bijlage C - E69	Bijlage C	E69	Binnen de oplossing zijn webformulieren gecombineert met zaaktypes. Bij het aanmaken van een nieuwe versie van het zaaktype wordt ook een nieuwe versie van het webformulier gemaakt. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord met deze werkwijze thv van eis 69?	Ja Opdrachtgever is akkoord
35	Bijlage C E91	Bijlage C	E91	Zoals wij het begrijpen wenst u een integratie met een BI-Tool voor het realiseren van managementrapportages. In het kader van een adequate informatiebeveiliging is het voor een SaaS-oplossing niet toegestaan om rechtstreeks toegang tot de database te verschaffen maar om dit op basis van webservices te realiseren.	Ja dit is wat de Opdrachtgever wil bereiken
36	GIBIT 2020 artikel 15.5	GIBIT		Zo hebben wij op basis van onze JSON REST-API koppelingen 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?	De Opdrachtgever gaat hier niet in mee en houdt de GIBIT bepaling aan
37	Bijlage C E93	Bijlage C	E93	Inschrijver maakt bij voorkeur gebruik van de mailserver van de gemeente voor het beveiligd versturen en ontvangen van e-mails. Inschrijver neemt aan dat u dit toestaat en dat op deze wijze wordt voldaan aan eis 93? Indien dit niet het geval is verzoeken wij u om dit te verduidelijken.	Ja Opdrachtgever is akkoord

38	GIBIT 2020 artikel 13.3 en 13.4	GIBIT		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	De Opdrachtgever gaat hier niet in mee en houdt de GIBIT bepaling aan
39	GIBIT 2020 artikel 10.1 iv	GIBIT		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?	De Opdrachtgever gaat qua prioritering mee maar kosten blijven bij leverancier
40	Implementatie	Algemeen	N.v.t.	Kunt u aangeven hoeveel zaaktypen u tijdens de implementatie door de opdrachtnemer in wilt laten richten? En kunnen wij ervan uitgaan dat onder inrichting wordt verstaan het gebruik van modelzaaktypen eventueel geüpdatet met i-Navigator informatie?	De opdrachtgever wil zelf haar zaaktypen kunnen inrichten op basis van modelzaken verrijkt vanuit of geleverd door i-Navigator en gaat ervanuit dat leverancier hiervoor training aanbiedt.
41	Bijlage H - Concept verwerkersovereenkomst	Bijlage H	N.v.t.	Wij hebben uw verwerkersovereenkomst bekeken en zien de overeenkomst met de verwerkersovereenkomst van de VNG/IBD. Graag vragen wij u te bevestigen dat dit de verwerkersovereenkomst is die u hanteert gezien wij als leverancier en de gemeenten hieraan geëngageerd hebben.	Ja, is de standaard overeenkomst.
42	Bijlage O - Demonstratiescript	Bijlage O	N.v.t.	Op meerdere plekken in het demonstratiescript vraagt u naar het tonen van functionaliteiten en werking met andere applicaties. Hoe graag we dit ook willen is het in onze demo-omgeving niet mogelijk om dit te tonen. Wel kunnen wij aangeven wat de mogelijkheden zijn met de koppelingen t.b.v. de functionaliteit. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee wat zijn uw bezwaren?	Het tonen van de functionaliteiten en werking met andere applicaties is naar onze mening minimaal. Alleen die voor Opdrachtgever van belang zijn, zoals kaartintegratie, MS-teams en MS-outlook worden uitvraag te demonstreren.
43	Bijlage P - Globale planning	Bijlage P	N.v.t.	Een implementatie van 6 maanden is zeker mogelijk. Uit ervaring weten wij echter dat dit wel wat aan de krappe kant is zeker i.h.k.v. het aantal koppelingen wat u uitvraagt. Inschrijver is daarom benieuwd in hoeverre deze planning vaststaat voor de gemeente?	Het gaat hier om een globale planning die uiteraard afhankelijk is van de leverancier en derde partijen als het gaat om koppelingen of integraties.
44	Bijlage C W1.B	Bijlage C	W1	U geeft aan: "Denk hierbij ook aan zogenaamd lokale zaaktypen." Kunt u zogenaamde lokale zaaktypen toelichten?	Lokale zaaktypen, gebaseerd op modelzaaktypen, worden gebruikt voor specifieke werkprocessen, denk aan subsidies of betalingen. De zaaktypen zijn soms generieker dan het model en soms specifieker ingericht.
45	Bijlage C - PvE - Wens 1:D	Bijlage C	W1 D	In wens 1D vraagt u hoe de benaming van het zaaktype achteraf aangepast kan worden en welke impact dit heeft op historische en toekomstige zaken. Past men de omschrijving van een zaaktype aan dan zullen oude zaken van dit zaaktype in de zoekresultaten nog steeds de oude omschrijving hebben. Dat leidt tot verwarring bij de eindgebruiker. Wij vragen u mee te gaan in deze gedachte en de subvraag te laten vervallen.	Niet akkoord, we willen graag weten wat de mogelijkheden zijn. Als u aangeeft dat dit niet kan willen we graag uw motivatie hiervoor weten.
46	Programma van Eisen 1.1.14 Portal voor inwoner en bedrijven W13	Programma	W13	In Wens 13 wordt gesproken over Mijn Overheid. Welke Mijn Overheid wordt bedoeld : Mijn Overheid Lopende Zaken of Mijn Overheid Berichtenbox? Of beiden?	Beiden wordt bedoeld

47	Bijlage C W18.A	Bijlage C	W18	De subwens A is zo gesteld dat enkel een "Ja/Nee" antwoord voldoende lijkt. Wat is uw verwachting van de beantwoording bij W18.A?	Opdrachtgever is benieuwd of u voldoet aan de verschillende normen. U wordt gevraagd per norm aan te geven of hieraan wordt voldaan of bij B aangeven waarom wordt afgeweken
48	Bijlage C - W18	Bijlage C	W18	U vraagt een ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardige audit/verklaring. Dit is een norm die veelal door financiële instellingen wordt gehanteerd. In de ICT branche wordt ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteit) als norm gehanteerd. Inschrijver verzoekt u dan ook om ten aanzien van deze wens het overleggen van een geldig ISO 27001 en een ISO 9001 certificaat toe te staan. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u om dit te motiveren	Wij zijn van mening dat bij het uitbesteden van cruciale bedrijfsprocessen het essentieel is om zekerheid te hebben dat er geen verstoring in deze processen optreedt. Immers dat kan belangrijke invloed hebben op de continuïteit van onze organisatie. De ISAE 3402 waarborgt dat aspecten als risicobeheersing, informatiebeveiliging, privacy, anti-fraude maatregelen en continuïteit worden beheerst. We zijn benieuwd naar uw maatregelen
49	Bijlage C - W18	Bijlage C	W18	Inschrijver heeft ISO 20000 geborgd als onderdeel van haar ISO 9001 certificering. Inschrijver neemt aan dat u dit als vergelijkbare certificering beschouwt. Kunt u dit bevestigen?	Ja Opdrachtgever is akkoord
50	Bijlage C - W18	Bijlage C	W18	Inschrijver heeft ISO 20022 geborgd als onderdeel van haar ISO 9001 certificering. Inschrijver neemt aan dat u dit als vergelijkbare certificering beschouwt. Kunt u dit bevestigen?	Ja Opdrachtgever is akkoord
51	Bijlage C W19.A	Bijlage C	W19	U vraagt om een roadmap met de ontwikkelingen voor de komende 2 jaar. Wij verzoeken u om dit tijdsbestek te verminderen naar 1 jaar. Dat is reëel bij een SaaS-oplossing en SCRUM/Agile werken. Indien u niet akkoord gaat wat zijn uw bezwaren?	Niet akkoord, wij denken dat een beweging naar common ground meer tijd kost dan een jaar, dus zijn benieuwd naar een langere termijn visie
52	Bijlage C W2	Bijlage C	W2	U geeft aan: "De Gemeente Overbetuwe gebruikt meerdere kanalen voor het starten van een zaak" Voor welke kanalen wenst u een beschrijving van het starten van een nieuwe zaak?	De opdrachtgever denkt aan de volgende kanalen: webformulieren, handmatig door behandelaar, scanstraat en/of email
53	Bijlage C - W21	Bijlage C	W21	Wens 21 komt 2x voor in uw Programma van Eisen. Kunt u bevestigen dat W21 bij het onderdeel Opleidingen foutief genummerd is en W20 moet zijn?	W21 (1.3.3. Opleiding) moet inderdaad W20 zijn. W21 (1.3.4. Ondersteuning implementatie)) blijft W21. W23 (1.4.2) wordt W22. (zie aangepaste Bijlage C - programma van eisen - v2)
54	Programma van Eisen 1.3.3 Opleiding W21	Programma	W21	We hebben geconstateerd dat W21 dubbel genoemd en dat W20 ontbreekt. We nemen aan dat de eerste W21 W20 zou moeten zijn. Klopt deze veronderstelling?	W21 (1.3.3. Opleiding) moet inderdaad W20 zijn. W21 (1.3.4. Ondersteuning implementatie)) blijft W21. W23 (1.4.2) wordt W22. (zie aangepaste Bijlage C - programma van eisen - v2)
55	Programma van Eisen 1.3.4 Ondersteuning implementatie W21	Programma	W21	U vraagt ad hoc ondersteuning uit in W21. Welke ad hoc ondersteuning denkt u al op voorhand van de Opdrachtnemer te willen?	Met ad-hoc wordt hier bedoeld dat de leverancier extra handjes levert in het inrichtingsteam bijvoorbeeld voor bulkwerkzaamheden of vliegwielen effecten, snel op stoom
56	Bijlage C - Programma van Eisen en Wensen	Bijlage C	W22	Een beschrijving van W22 Exit strategie lijkt te missen uit het Programma van Eisen en Wensen. Kunt u deze aanleveren?	W21 (1.3.3. Opleiding) moet inderdaad W20 zijn. W21 (1.3.4. Ondersteuning implementatie)) blijft W21. W23 (1.4.2) wordt W22. (zie aangepaste Bijlage C - programma van eisen - v2)
57	Programma van Eisen 1.4 Doorontwikkeling en exitW22	Programma	W22	We hebben geconstateerd dat de tekst van W22 ontbreekt. Welke tekst hoort bij W22?	W21 (1.3.3. Opleiding) moet inderdaad W20 zijn. W21 (1.3.4. Ondersteuning implementatie)) blijft W21. W23 (1.4.2) wordt W22. (zie aangepaste Bijlage C - programma van eisen - v2)
58	Bijlage C - W23	Bijlage C	W23	Wens 22 ontbreekt in uw Programma van Eisen. Kunt u bevestigen dat W23 bij het onderdeel Doorontwikkeling foutief genummerd is en W22 moet zijn?	W21 (1.3.3. Opleiding) moet inderdaad W20 zijn. W21 (1.3.4. Ondersteuning implementatie)) blijft W21. W23 (1.4.2) wordt W22. (zie aangepaste Bijlage C - programma van eisen - v2)

59	Bijlage C - Wens 14	Bijlage C	W24	In wens 14 vraagt aanbestedende dienst hoe verschillende inschrijvers omgaan met de Wet Open Overheid. Deze 'nieuwe' wet wordt op verschillende manieren ingevuld door inschrijvers maar ook door andere marktpartijen die geen zaaksysteem leveren. Om voor een gelijk speelveld te zorgen wil inschrijver verzoeken om voor deze wens de benodigde aan te bieden functionaliteit optioneel te laten opvoeren op het prijzenblad. De diversiteit in functionaliteit en prijs is dermate groot dat dit gaat zorgen voor een ongelijk speelveld. Graag uw akkoord om dit te wijzigen op het prijzenblad. <u>Te niet doen vanuit economische overwegingen</u>	Dit delen wij niet. Wij realiseren ons ook dat het speelveld breed is maar zijn vooral op zoek naar uw visie of mogelijk concrete invulling voor een Woo-portaal oplossing.
60	Bijlage C W4.B	Bijlage C	W4	Kunt u toelichten wat u bedoelt met "gevoeligheden"?	De opdrachtgever denkt hierbij aan privacy gevoelige gegevens, bijvoorbeeld WPG.
61	Programma van Eisen 1.1.5 Documentmanagementfunctionaliteit W5	Programma	W5	Met welke besturingssystemen van mobiele devices wenst de gemeente te gaan werken in combinatie met het zaaksysteem?	Android en iOS
62	Bijlage C E138	Bijlage C	E138	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	Niet akkoord, wij gaan ervan uit dat specifieke wensen van opdrachtgevers worden vertaald naar nieuwe functionaliteiten voor de ICT Prestatie die voor iedereen beschikbaar komen. Wij realiseren ons dat dit inspanning vergt maar niet persé met kosten gepaard hoeft te gaan gezien de jaarlijkse bijdrage.

63	Bijlage C E134	Bijlage C	E134	U eist hier dat de opdrachtgever akkoord moet geven alvorens een crashrelease wordt gepubliceerd. Dit is in strijd met eis 80. Onze oplossing is een echte SaaS-oplossing wat betekent dat alle opdrachtgevers gebruikmaken van dezelfde softwareversie die continu en iteratief wordt geüpdatet. U kunt begrijpen dat gezien de urgentie bij productieverstorende problemen het onwerkbaar is om 85 opdrachtgevers om akkoord te vragen alvorens wij een crash-release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van de Opdrachtgever moeten wachten. Wij begrijpen echter dat u grip wilt hebben op de software omdat updates mogelijk effect hebben op de uitvoering van uw bedrijfsprocessen. Wij hebben hier samen met onze opdrachtgevers over nagedacht en een praktische oplossing voor bedacht. In ons releasebeleid hebben we een proces beschreven waarbij er periodiek (zeswekelijks) een release wordt geplaatst. De functionaliteiten in deze release zijn in een centraal beschikbare pre-productie omgeving te volgen. Opdrachtgevers hebben hierbij de mogelijkheid om een release-bezwaar in te dienen wanneer zij achten dat er een productieverstorend probleem wordt geïntroduceerd. Wanneer een release onverhoopt toch een productieverstorend probleem bevat hebben wij het mandaat van de opdrachtgevers om de release in te trekken.	Ja Opdrachtgever is akkoord met deze invulling
64	Bijlage E - Conceptovereenkomst art. 11.3	Bijlage E		Kunt u zich in deze invulling van de eis vinden? Zo niet welke Het is gebruikelijk wanneer een omgeving opgeleverd is waarop de inrichting kan plaatsvinden men spreekt over 'in gebruik name' Wij gaan ervanuit dat u dit bedoeld bij artikel 11.3? Zo niet dan graag uw toelichting.	Nee, hier wordt bedoeld <i>in productie name</i> van de omgeving
65	Bijlage J - Privacybeleid en privacyreglement	Bijlage J		Voor zover wij kunnen beoordelen gaat het hier om het privacybeleid en privacyreglement dat Gemeente Overbetuwe voor zichzelf heeft vastgesteld. We gaan ervan uit dat dit document voornamelijk informatief is voor de potentiële inschrijvers en concrete eisen m.b.t. informatiebeveiliging c.q. privacy zijn opgenomen in het programma van eisen en wensen. Kunt u dit bevestigen?	Ja correct
66	Bijlage L Prijsinvulformulier	Bijlage L		Inschrijver baseert haar kosten voor gebruik onderhoud en beheer van haar oplossing op het aantal gebruikers. Hoeveel gebruikers (zogenoemde named accounts) gaan namens de Aanbestedende dienst gebruik maken van de oplossing? De som van alle aantallen in het prijzenblad komt uit op 391 named accounts / gebruikers klopt dit?	Het gaat om 700 named accounts. De opdrachtgever wil de 400 genoemde gebruikers in de prijsinvulformulier laten opleiden door de leverancier en denkt de rest zelf op te leiden.
67	Bijlage P Globale Planning	Bijlage P		In bijlage P geeft u een globale planning voor de implementatie van het zaakstelsel. Deze omvat in totaal 6 maanden. Een implementatie in 6 maanden tijd is zeker haalbaar en hebben wij al meerdere malen bij andere klanten gerealiseerd. Om een kwalitatief goede implementatie neer te zetten heeft het echter onze voorkeur om hiervoor een periode van 9 maanden aan te houden. Zo heeft u naast het technisch neerzetten van de oplossing ook voldoende tijd om uw organisatie goed voor te bereiden op de nieuwe werkwijze. Gaat u ermee akkoord de	Het gaat hier om een globale planning die uiteraard afhankelijk is van de leverancier en derde partijen als het gaat om koppelingen of integraties. Daarnaast is er reeds een adoptie traject gestart om gebruikers voor te bereiden en mee te nemen in dit nieuwe systeem.

68	GIBIT artikel 4.2 sub i	GIBIT		We begrijpen dat de in de implementatieplan opgenomen einddatum voor de implementatie als fataal wordt beschouwd. Er zouden zich echter situaties kunnen voordoen waardoor hiervan met wederzijds akkoord afgeweken wordt. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met de volgende aanvulling van sub i: "... tenzij Partijen schriftelijk een aanpassing van deze datum zijn overeengekomen."	De opdrachtgever is akkoord met de voorgestelde manier
69	GIBIT 2020 artikel 4.2 i	GIBIT		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 herstelkans wordt geboden alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee kan Aanbestedende dienst toelichten waarom	De opdrachtgever is akkoord
70	GIBIT artikel 13.5 sub iv	GIBIT		Een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete kan duidelijk verder gaan dan de in artikel 13.4 vastgelegde maximale aansprakelijkheid. Dit is niet te verzekeren. Wij verzoeken u daarom op artikel 13.5 sub iv een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000- van toepassing te verklaren.	De Opdrachtgever gaat hier niet mee in het verzoek om de aansprakelijkheid te beperken zoals voorgesteld. Artikel 13.4 bevat een beperking van aansprakelijkheid die wij redelijk achten. In artikel 13.5 wordt die beperking niet van toepassing verklaard voor boetes van de autoriteit die ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd. Wij interpreteren dit als een scenario waarin Leverancier nalatig of verwijtbaar heeft gehandeld. Leverancier zou in staat moeten zijn dit te voorkomen. Wij zien niet in dat het redelijk is om hierbij het ondernemingsrisico van Leverancier over te nemen of te
71	GIBIT artikel 13.4	GIBIT		Hier staat nu alleen "overige schade" zonder enige limitatieve opsomming. Dat kan in geval van een eventuele schadeclaim tot veel discussie leiden. Wij verzoeken u daarom hier toe te voegen dat het gaat om "directe" schade ofwel om een opsomming te geven van betoegen voor schadevergoeding in aanmerking komt	De Opdrachtgever gaat hier niet in mee en houdt de GIBIT bepaling aan
72	GIBIT 2020 artikel 6.7	GIBIT		Aangezien het om koppelingen met derde partijen kan gaan en Inschrijver daarover niet altijd alle informatie heeft is het niet redelijk de bewijslast bij Inschrijver te leggen. Bovendien is het in alle gevallen (ook als het niet slagen van de ketentest toerekenbaar zou zijn aan Inschrijver) zinvol om met betrokken partijen naar een oplossing te zoeken. Wij stellen daarom voor de eerste zin als volgt aan te passen: Indien de in artikel 6.5 bedoelde ketentest niet slaagt en dit niet aan Leverancier toerekenbaar is dan: (...)' Stemt u in met deze wijziging? Zo nee kunt u toelichten waarom u dit anders ziet?	Niet akkoord, artikel geeft aan dat "...en Leverancier aantoon dat dit niet aan hem toerekenbaar is,..."
73	GIBIT 2020 artikel 5.5	GIBIT		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?	De opdrachtgever is niet akkoord

74	GIBIT 2020 artikel 4.2 en 9.8	GIBIT		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?	Niet akkoord, artikel 9.8 is van toepassing. Indien er kostenverhogende omstandigheden optreden als gevolg van zaken zoals wijzigingen in wet- en regelgeving of verhoogd datagebruik door de opdrachtgever, kunnen tarieven, naast de jaarlijkse indexatie, met voorafgaande goedkeuring van de Opdrachtgever aangepast worden. De Opdrachtnemer verplicht zich om eventuele omstandigheden die tot een dergelijke tariefaanpassing kunnen leiden, tijdig en transparant aan de Opdrachtgever communiceren, zodat deze een geïnformeerde beslissing kan nemen.
75	Verruiming aantal pagina's	Algemeen		Per wens stelt u maximaal 2 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen per wens verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 4 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	Voor alle open vragen wordt het maximum aantal pagina's tekst naar 4 pagina's verhoogt. Te gebruiken lettertype is minimaal 10 punten.
76	Bijlage C W7.E	Bijlage C	W7	Heeft u een voorkeur voor een specifieke digitale ondertekening oplossing?	Nee, Opdrachtgever is vooral geïnteresseerd welke mogelijkheden er zijn en hoe ICT Prestatie daar mee omgaat.
77	Programma van Eisen E98	Programma	E98	Met welke besturingssystemen van mobiele devices wenst de gemeente te gaan werken in combinatie met het zaaksysteem?	Android en iOS
78	Bijlage C E97	Bijlage C	E97	Inschrijver garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen die voldoen aan de eisen van de BIO. Hierbij garanderen wij een dataverlies van minder dan 24 uur en een uitwijk binnen 48 uur zover dit binnen de de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt. Mocht u het hier niet mee eens zijn welke bezwaren heeft u om af te wijken van de BIO (zoals geëist in E103)?	Ja Opdrachtgever is akkoord
79	Offerteaanvraag. Paragraaf 2.5. Planning	Planning	10	Momenteel lopen er veel Europese aanbestedingen en marktconsultaties tegelijkertijd. De deadlines van al deze aanbestedingen liggen erg dicht bij elkaar. Iedere inschrijver wil een kwalitatief goede inschrijving doen voor alle afzonderlijke trajecten. Naast de kwaliteit gaan wij er ook vanuit dat de gemeente Overbetuwe graag meer dan 1 inschrijving ontvangt. Om die reden verzoeken wij u om de termijn voor het indienen van de inschrijving met 2 weken te verruimen. Naast de drukte van vele Europese aanbestedingen en marktconsultaties werken bij de inschrijver(s) medewerkers die het ook fijn vinden om rondom kerst en oud en nieuw vrije dagen op te nemen om tijd met familie door te brengen daarbij helpt een datum van 5 januari om een aanbesteding in te dienen niet. Graag uw akkoord zo niet dan zien	Opdrachtgever is akkoord met het verschuiven van de datum van inschrijving met twee weken naar uiterlijk 19 januari, tijdstip 10.00 uur (zie Bijlage Planning aanbesteding zaaksysteem - v2.0)
80	GIBIT 2020 artikel 16.2	GIBIT		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?	De Opdrachtgever gaat hier niet in mee omdat zij hosting ziet als onderdeel van de ICT prestatie en derhalve ook de verantwoordelijkheid van de leverancier

81	GIBIT 2020 artikel 13.4	GIBIT		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 niet-afgedekte risico's overnemen waarom niet?	De Opdrachtgever gaat hier niet in mee en houdt de GIBIT bepaling aan
82	GIBIT 2020 artikel 10.2	GIBIT		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 aantoont 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	De Opdrachtgever gaat hier niet in mee en houdt de GIBIT bepaling aan
83	GIBIT 2020 artikel 8.10 ii	GIBIT		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	De Opdrachtgever gaat niet mee voor punt 1 omdat zij juist haar ambities voor common ground (lees innovatie) heeft beschreven. Voor punt 2 is Opdrachtgever akkoord.

84	GIBIT 2020 artikel 17.3	GIBIT		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?	De opdrachtgever is akkoord
85	GIBIT 2020 artikel 17.4	GIBIT		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?	De opdrachtgever is akkoord
86	GIBIT 2020 artikel 20.10	GIBIT		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."	De Opdrachtgever gaat hier niet in mee en houdt de GIBIT bepaling aan
87	GIBIT 2020 artikel 20.11	GIBIT		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	De Opdrachtgever gaat hier niet in mee en houdt de GIBIT bepaling aan
88	Bijlage C E92	Bijlage C	E92	Hiervoor bieden wij een webservice aan in de vorm van een JSON REST-API. Wij gaan ervan uit dat wij op deze wijze voldoen aan de eis. Mocht u hier knelpunten zien dan vragen wij uw toelichting.	Ja, mits gedocumenteerd, akkoord
89	Bijlage C - PvE E32	Bijlage C	E32	U geeft aan dat de Oplossing geen beperking kent tot tenminste 2 GB bij het opslaan van type en grootte van bestanden. Dit is ongebruikelijk in onze markt. Het is gebruikelijk dat een vereiste van maximum 1 GB meer dan voldoende is. Graag het verzoek om deze wens te wijzigen naar 1 GB. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet ontvangen wij graag een voorbeeld waarin u aantoont dat 2GB nodig is.	Ja Opdrachtgever is akkoord met 1 GB

90	Bijlage C - E132	Bijlage C	E132	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten het stellen van vragen indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling en de verwachte doorlooptijd daarvan. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer inzicht in meldingen van andere klanten. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een webportaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur(CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Wij beschikken over een community platform waar onze klanten samenkomen en veel voorkomende problemen besproken kunnen worden. Inschrijver neemt aan dat op deze manier voldoende wordt voldaan aan uw eis om inzicht te hebben in de meldingen	Ja Opdrachtgever is akkoord
91	Bijlage C E132	Bijlage C	E132	Uw definitie van bereikbaarheid wijkt iets af van onze standaard SLA en wat gangbaar is binnen de markt. Wij vragen u de bereikbaarheid op werkdagen aan te passen naar: tussen 08:00 en 18:00 uur (CET). Kunt u hiermee akkoord gaan?	Ja Opdrachtgever is akkoord
92	Bijlage C - E86	Bijlage C	E86	We begrijpen gedachten achter de vraag maar we zien dat deze functionaliteit normaliter niet vanuit het zaaksysteem gefaciliteerd wordt. Inactiviteit en het eventueel geautomatiseerd afsluiten van applicaties ligt binnen de verantwoordelijkheden van de werkomgeving/werkplek van de medewerker. Dit is geen functionaliteit die in het zaaksysteem hoort maar in de werkplek/browser. U stelt via Azure AD in of uw medewerkers ook buiten de werkomgeving in ons zaaksysteem in mogen loggen en of daarbij gebruik gemaakt moet worden van two-factor authentication. Zo is ook voor deze sessies de beveiliging gewaarborgd. Voor uw inwoners die inloggen via DigiD wordt de sessie volgens de geldende eisen overigens wel automatisch na 15 minuten verbroken. Graag uw akkoord om deze eis te laten	Opdrachtgever is akkoord met het laten vervallen van deze eis.
93	Bijlage C E58	Bijlage C	E58	Wij bieden een zaaksysteem en wij gaan daarbij uit van een zaakgerichte aanpak. Mocht er de wens zijn om managementinformatie over klantcontacten en terugbelverzoeken te krijgen is ons advies dit in te richten als zaak. Wij gaan ervan uit op deze wijze aan uw eis te voldoen. Mocht u hier knelpunten zien dan vragen wij uw toelichting.	Ja Opdrachtgever is akkoord
94	Offerteaanvraag. Paragraaf 2.9 - natte handtekening	Offerteaanvraag		U geeft aan dat Inschrijver de documenten te printen en ondertekenen en in gescande vorm aan de aanbesteder ter beschikking te stellen. Inschrijver werkt zoveel mogelijk papierloos. Wij verzoeken u in het kader van administratieve lastenverlichting én het gewenste papierloos werken een digitale handtekening toe te staan. Gaat u hiermee akkoord?	Ja Opdrachtgever is akkoord

95	Bijlage C - E134	Bijlage C	E134	In E134 schrijft u het volgende: "De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen". "Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever". Inschrijver levert haar Oplossing als SaaS. Zoals gebruikelijk bij een SaaS oplossing beschikken alle klanten over dezelfde (versie) van de Oplossing. Inschrijver voorziet haar Oplossing iedere drie weken van een update. Klanten kunnen in een zogenaamde 'staging omgeving' vooraf de Update accepteren. Het niet accepteren van een Update door Aanbestedende dienst betekent dat geen van onze klanten de Update ontvangt. Gaat u akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren? Daarnaast kunt u begrijpen dat het onwerkbaar is om alle opdrachtgevers om akkoord te vragen voordat wij een crash-release plaatsen. Het zou voor onze andere opdrachtgevers verder onacceptabel zijn als zij voor het plaatsen van een crash-release op toestemming van uw gemeente moeten wachten. Daarom verzoekt Inschrijver dat zij in het geval van urgente productieverstoringen het mandaat van uw gemeente heeft om ad-hoc crash releases	Ja Opdrachtgever is akkoord dat enkel een fout in de Update een geldige reden is om niet te accepteren
96	Eisen 1.3.5. Service Level Agreement	SLA		Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten hanteren wij ook één SLA dat voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht met de gebruikersvereniging om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 70 verschillende versies van de SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst of aanvullende documenten zoals het releasebeleid. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie tijdens de PoC en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de hoofdovereenkomst? Zo	Opdrachtgever is akkoord met het bespreken van SLA en overige documenten en deze vast te leggen in een saperaat document als onderdeel van het hoofddocument.