

Algemene informatie

Aanbesteding: Burgerzaken functionaliteiten
Aanbestedende Dienst: Gemeente Lochem
Referentie: 2024-300423

Toelichting:

Vraag en antwoord 3 juni 2024

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Programma van Eisen en Wensen, E9-3

Vraag:

Rechtstreekse toegang tot de database en uitvoeren van zoekvragen staan wij niet toe. De reden hiervoor is dat complexe sql-queries op de productiedatabase de performance voor gebruikers negatief kan beïnvloeden. Ook kan er op deze manier toegang verkregen worden tot grote hoeveelheden data, iets dat op gespannen voet staat met uitgangspunten rond privacybescherming. Voor het uitvoeren van queries kunt u gebruik maken van de standaard meegeleverde data-oplossing. Bent u bereid deze eisen te laten vallen of te herschrijven zodat er geen rechtstreekse toegang tot de productiedatabase vereist is?

Antwoord:

Met rechtstreekse toegang tot de database en het uitvoeren van zoekvragen (selecties, queries) bedoelen wij toegang tot realtime een kopie/afslag van de productiedatabase. Met realtime bedoelen wij een kopie/afslag die zo dicht als mogelijk op de werkelijkheid van de productiedatabase zit, bijvoorbeeld door het produceren van een standaard dagelijkse kopie.

Label: Inhoud

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Programma van Eisen en Wensen, E5-5

Vraag:

U vraagt om de jaarlijkse TPM-verklaring uiterlijk 30 september aan te leveren. Door de VNG is met leveranciers afgesproken om uiterlijk eind november de TPM-verklaring beschikbaar te stellen aan gemeenten. Hiermee wordt op eenduidige manier aangesloten bij de ENSIA-cyclus van gemeenten. Hierop hebben wij ons audit-proces afgestemd. Stemt u ermee in

dat wij de jaarlijkse TPM-verklaring eind november conform afspraken met de VNG beschikbaar stellen?

Antwoord:

Jaarlijks eind november is akkoord.

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E5-3 en E5-4

Vraag:

In eis E5-3 en E5-4 eist u een ThirdParty Mededeling (TPM) voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. We adviseren u om een volledig goedgekeurde TPM verklaring zonder 'voldoet niet' aantekeningen op te nemen als geschiktheidseis van uw aanbesteding.

Antwoord:

Akkoord.

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E4-32

Vraag:

U geeft aan dat printers aangestuurd moeten worden op basis van het ipprotocol. Onze interpretatie hiervan is dat u hierbij het IPPS-protocol vereist.

Kunt u bevestigen dat dit de correcte interpretatie is?

Antwoord:

Dit is correct.

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E4-9, E4-34 en W2-13

Vraag:

In het programma van Eisen en Wensen verwijst u op meerdere plekken naar de hardware en software van Oribi: E4-9, E4-34 en W2-13. Klopt onze

interpretatie dat u eist dat de gescande persoonsgegevens van de Oribi scanner direct worden gebruikt binnen een zaak? En dat de gegenereerde documenten automatisch worden opgeslagen in de onderhanden zaak binnen de burgerzakenapplicatie? Net als de resultaten van de presentatievraag? En dat daarmee W2-13 overbodig is?

Antwoord:

Nee dit is niet correct, de eisen gaan over het scannen van brondocumenten die in de zaak worden opgeslagen. W2-13 gaat over het scannen van persoonsgegevens die vanuit de Oribiscan worden overgenomen in een burgerzakenproces.

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E4-6

Vraag:

De twee omgevingen moeten permanent beschikbaar zijn. Wat is de definitie van permanent? Wij schakelen namelijk onze testomgeving op werkdagen uit tussen 20:00 uur en 7:00 uur en in het weekend in zijn geheel. Als omgevingen vanwege testwerkzaamheden aan moeten blijven kan de gemeente dit aangeven, dan laten we ze aanstaan.

Antwoord:

Met het permanent beschikbaar zijn bedoelen we voor de productieomgeving 24/7 en voor de testomgeving binnen reguliere kantoortijden. Het uitschakelen van de testomgeving tussen 20.00 en 07.00 uur en in de weekenden is toegestaan.

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E3-12

Vraag:

In het Programma van Eisen benoemt u bij eis E3-12 een integratie met een werkplekscanner. Klopt onze interpretatie dat u gebruik wenst te maken van de zogenaamde werkplekscanners? En dat u verwacht dat de documenten die je aan de balie scant direct binnen de zaak op de juiste plek in het proces beschikbaar zijn? En dat ze daarmee automatisch onderdeel zijn van het dossier van de onderhanden zaak?

Antwoord:

Correct in die zin dat met werkplekscanner een multifunctional wordt bedoeld die bij de balies per werkplek beschikbaar is en in de backoffice 1 multifunctional voor meerdere werkplekken.

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, W2-7a

Vraag:

In de eerste kolom bij W2-7a verwijst u naar E2-25 en in de toelichting naar E2-24. De eis met HBA betreft E2-24. Kunt u de verwijzing in de eerste kolom aanpassen of laten vervallen?

Antwoord:

Correct, verwijzing moet zijn E2-24 en niet E2-25. Een aangepaste Programma van Eisen en Wensen zal met de tweede NvI beschikbaar worden gesteld.

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, W2-4

Vraag:

In de toelichting van W2-4 staat 'Omschrijf...'. Vervolgens staat er in de een-na-laatste kolom NVT. Kunt u zorgen dat het voor Inschrijver duidelijk is of u wel of geen toelichting verwacht?

Antwoord:

Er is wél een toelichting van maximaal 1 A4 nodig. Daarnaast kan genoemde functionaliteit worden getoond tijdens de presentatie van de casussen.

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E2-24 en W2-7

Vraag:

In eis E2-24 en W2-7 beschrijft u dat de ICT-oplossing aangesloten dient te worden op een kennisbank die contextgevoelig is. En dan meer specifiek op

de Kennisbank HBA (eis) en VIND Kennisbank (wens). Ook benoemt u bij de toelichting dat de gebruiker direct het help-onderdeel van het onderwerp krijgt te zien waarmee hij op dat moment bezig is. Betekent dit dat de benodigde informatie in VIND/HBA altijd dient mee te lopen met het burgerzakenproces? Anders gezegd, dat een directe link naar de specifieke informatie voor die specifieke stap in het onder handen proces beschikbaar dient te zijn in de ICT-oplossing; via één klik naar de relevante informatie?

Antwoord:

Correct.

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E2-4, E2-17

Vraag:

In eis E2-4 en E2-17 refereert u naar de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor. Bedoelt u hiermee dat de Bestandscontrole module van RvIG (BCM) binnen de burgerzakenprocessen in de ICT-oplossing beschikbaar dient te zijn?

Antwoord:

Correct.

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E3-2 en W2-5

Vraag:

In eis E3-2 én bij wens W2-5 beschrijft u dat documenten die door de Oplossing worden gegenereerd op een eenvoudige wijze aangepast kunnen worden aan de huisstijl van Opdrachtgever. Klopt onze aanname dat W2-5 daarmee komt te vervallen? Anders vragen wij u om het verschil in de verwachtingen duidelijker maken.

Antwoord:

E3-2 ziet erop toe dat het wijzigen van documenten IN de oplossing plaatsvindt en niet erbuiten. Bij W2-5 wordt gevraagd om een eenvoudige werkwijze. Het is aan de leverancier om te laten zien hoe dit in haar oplossing werkt.

Label: Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E2-2a en W2-1c

Vraag:

Bij wens W2-1c vraagt u om de eDienst ‘Toestemming aanvraag reisdocument voor kind’. Deze is ook bij eis E2-2a opgenomen. Klopt onze aanname dat W2-1c daarmee komt te vervallen? Anders vragen wij u om het verschil in de verwachtingen duidelijker te maken.

Antwoord:

Correct, W2-1c komt te vervallen.

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E1-6

Vraag:

Bij eis E1-6 stelt u dat de geboden oplossing workflowgestuurd is. Wij veronderstellen dat u ook bedoelt dat er een werkvoorraad klaarstaat met zaken voor de verschillende burgerzakenmedewerkers waarin desgewenst eenvoudig te zoeken is en dat deze zaken zijn voorzien van een prioritering. En anderzijds dat er voor elk lopend en afgerond proces voor een willekeurige inwoner of ondernemer een zaak terug te vinden is waarin alle relevante, actuele informatie staat, denk aan de gegevens in de zaak, status van de zaak alsook de relevante documenten. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja, we bevestigen dit en we zien de omschrijving van de leverancier op dit onderdeel als een aanvulling op onze eigen tekst bij E1-6.

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E1-2

Vraag:

In de toelichting staat ‘Geef per module aan...’. Vervolgens staat er in de laatste kolom NVT. Kunt u zorgen dat het voor Inschrijver duidelijk is of u wel of geen toelichting verwacht?

Antwoord:

Indien genoemde module(s) niet in de standaardoplossing wordt/worden aangeboden, omschrijf dan in maximaal 2 A4 hoe de module(s) wél worden aangeboden. Indien genoemde module(s) wel in de standaardoplossing wordt /worden aangeboden dan is een "ja" voldoende. Uiteraard dienen de modules bij de inschrijfprijs inbegrepen te zijn.

Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E1-1

Vraag:

De tekst '(wat valt hier dan onder)' staat hier waarschijnlijk nog per abuis?

Antwoord:

Dit was inderdaad een interne notitie die verwijderd had moeten worden. Gelieve deze tekst als niet geschreven te beschouwen.

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E1-1 en E1-2

Vraag:

Bent u zich ervan bewust dat de genoemde webpagina's van GEMMA online zijn gearchiveerd en niet meer actief worden onderhouden?

Antwoord:

Correct, we zijn ons hiervan bewust. Bij gebrek aan actuele omschrijvingen van de modules is genoemde GEMMA omschrijving door ons sluitend en voldoende bevonden.

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen, E1-1 en E1-2

Vraag:

Bij een aantal eisen is er geen tekst toegevoegd in de laatste kolom. Het gaat om de eisen E2-24 t/m E2-28, E6-7 en bijna alle eisen op het tabblad E10Impementatie. Daarmee is het niet 100% duidelijk of u bij deze eisen

wel of geen toelichting verwacht. Kunt u om misverstanden te voorkomen alle eisen voorzien van de volledige informatie?

Antwoord:

In alle velden bij genoemde eisen waar niets is ingevuld dient u "NVT" te lezen, en is dus geen toelichting nodig.

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage E, standaardformat referenties

Vraag:

Om de bekwaamheid van Leverancier aan te tonen vraagt u om referenties op te geven met specifieke kerncompetentie(s). Betekent dit dat de referent tevens alle e-diensten uit eis E2-2a in gebruik dient te hebben? Zo ja, hoe lang dient de referent hier minimaal ervaring mee te hebben?

Antwoord:

De onderdelen van E2-2a dienen onderdeel te zijn van de referentie. Er is geen sprake van een minimale ervaringsperiode.

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Offerteaanvraag §4 & Programma van Eisen en Wensen

Vraag:

In de offerteaanvraag benoemt u dat het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter. Kunt u aangeven hoe u dit toetst en wanneer leverancier hieraan dient te voldoen?

Antwoord:

Inschrijver verklaart op het moment van inschrijving te voldoen aan de gestelde eisen. In een verificatiegesprek wordt hierop getoetst.

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Offerteaanvraag §3.2.3.2 & Programma van Eisen en Wensen: ISAE 3402 type II

Vraag:

Ten behoeve van uw informatiebeveiliging vraagt u enkel om een ISO 27001 certificaat, ondanks dat uw huidige applicatie ISAE 3402 type II gecertificeerd is. Om te voorkomen dat uw informatiebeveiliging er op achteruit gaat, adviseren we u om een ISAE 3402 type II certificering als eis op te nemen in uw bestek. Gaat u hier mee akkoord?

Antwoord:

Nee, niet akkoord, de eis is ISO 27001.

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Offerteaanvraag §5.3.4. Presentatie/casus

Vraag:

U geeft aan dat de casussen op een later moment beschikbaar worden gesteld. Wij willen u bij deze verzoeken om ze zo snel mogelijk en uiterlijk bij de eerste Nota van Inlichtingen op 3 juni 2024 beschikbaar te stellen. Dat geeft ons namelijk de mogelijkheid om hier nog vragen over te stellen in Nota van Inlichtingen 2.

Antwoord:

De casussen zijn toegevoegd aan NvI-1.

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Offerteaanvraag §5.3.4. Presentatie/casus

Vraag:

U geeft aan dat de presentatie geen zelfstandig gunningscriterium is, maar enkel bedoeld is om te laten zien of en hoe wensen worden ingevuld. Echter geeft u ook aan dat na afloop de beoordelaars individueel punten zullen toekennen waarna meningen worden gedeeld en een consensusbeoordeling tot stand komt. Dit suggereert dat de presentatie wel onderdeel is van de gunningscriteria. Kunt u hierover meer duidelijkheid geven?

Antwoord:

De presentatie is op zich zelf geen gunningscriterium maar inderdaad bedoeld om te laten zien of en hoe wensen worden ingevuld. De

beoordelaars geven individueel punten over de invulling van de wensen waarna een consensusbeoordeling volgt.

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Offerteaanvraag §5.3.2 G2.3 Toekomstvisie

Vraag:

U geeft aan dat onze Toekomstvisie uit maximaal 3 pagina's mag bestaan. Kunt u het aantal pagina's verhogen naar maximaal 6 A4 inclusief afbeeldingen? Dit is op basis van andere aanbestedingen reëel en gebruikelijk.

Antwoord:

Akkoord.

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Offerteaanvraag §5.3.1, Programma van Eisen en Wensen & Realisatie wensenlijst

Vraag:

Het aantal punten voor W7-2 en W7-3 is niet consistent in de verschillende stukken. In het Programma van Wensen staan respectievelijk 5 en 2 punten. Terwijl in de Realisatie wensenlijst de getallen 3 en 1 staan. Past u één van beide stukken aan? Waarschijnlijk is het aantal punten in het laatstgenoemde document leidend om zo op 80 punten in totaal uit te komen.

Antwoord:

De punten zoals genoemd in de Realisatie wensenlijst zijn correct, het aantal punten in die lijst telt op tot 80 en dat is correct.

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Offerteaanvraag §5

Vraag:

Dit is de eerste aanbesteding die wij zien waarbij een implementatieplan

/plan van aanpak geen onderdeel uitmaakt van de gunningscriteria. In het Programma van Eisen refereert u wel aan een implementatieplan bij E10-1 en vraagt u specifiek om een toelichting van de migratie van gegevens (E106a t/m 6d). Kunt u aangeven wat u wanneer verwacht van Inschrijver rondom een implementatieplan/plan van aanpak? Het lijkt ons niet meer dan logisch dat u dit elementaire punt in de beoordeling mee wilt kunnen laten wegen.

Antwoord:

Implementatieplan wordt als uitgevraagd bij E10-1 en dient dus geleverd te worden. Dit plan wordt niet inhoudelijk beoordeeld omdat gestelde eisen in het PvE voldoende duidelijk zijn.

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Offerteaanvraag §2.7 & §5.3.1, Programma van Eisen en Wensen

Vraag:

Bij het gunningscriterium 'G2.1: voldoen aan wensen' vraagt u om het separate formulier 'Realisatie wensenlijst' in te vullen én om een schriftelijke toelichting, waar gevraagd in te dienen. Nu wordt er bij geen enkele wens gevraagd om een beschrijving. Bij een aantal eisen vraagt u wel om een toelichting. In §2.7 zien we echter geen verwijzing naar een in te dienen document. Kunt u uw verwachting nader toelichten?

Antwoord:

Als geen toelichting bij een wens wordt gevraagd dient dit bij de casussen getoond te worden. Het is belangrijk dat bij inschrijving duidelijk is welke wensen worden ingevuld. Daarnaast dient – waar gevraagd- een toelichting op de betreffende eis worden ingediend.

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Offerteaanvraag §5.2 G1 Prijs

Vraag:

Wij gaan er van uit dat in de prijsstelling ook alle kosten van licenties van derden opgenomen zijn zoals Oracle licenties, Cognos licenties en systeemsoftware licenties. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Correct.

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Offerteaanvraag §5.2 G1 Prijs

Vraag:

U hanteert een bovengrens van €1.672.80 in de Offerteaanvraag. In het prijzenblad staat een bovengrens van €1.672.800. Kunt u het cijfer in de Offerteaanvraag aanpassen, daar ontbreekt een 0 op het einde.

Antwoord:

Correct er is inderdaad een 0 weggefallen, dit wordt aangepast in het prijzenblad. Deze zal bij NvI-2 worden gepubliceerd.

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Offerteaanvraag §3.2.3.2 & Programma van Eisen (E5-2)

Vraag:

Rondom kwaliteitsborging heeft u het over twee verschillende ISO certificaten, te weten ISO 9001 (offerteaanvraag 3.2.3.2) en ISO 20000 (PvE eis E5-2). Kunt u bevestigen dat het aanleveren van één van beide voldoende is aangezien ze van vergelijkbare aard zijn?

Antwoord:

Een van deze twee certificeringen is voldoende.

Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 10.3 ii

Vraag:

Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op

vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.

Antwoord:

Nee, we verwijzen naar de omschrijvingen en begripsdefinities zoals die in Gibit 2023 zijn opgenomen.

Label: Juridisch

Ref.nr.

32

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 6.5

Vraag:

Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekeraar zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.

Antwoord:

Het artikel is alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die de leverancier had kunnen of behoren te voorzien.

Label: Juridisch

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst, artikel 11.9

Vraag:

Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed

aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Hier is vorig jaar ook al bewust voor gekozen door gemeente Lochem. Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?

Antwoord:

DPI is akkoord.

Label: Contract

Ref.nr.

34

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 26.9

Vraag:

Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?

Antwoord:

Ja, voor zover redelijk.

Label: Juridisch

Ref.nr.

35

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 34.4

Vraag:

Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het is sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf weet of had kunnen weten?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord.

Label: Juridisch

Ref.nr.

36

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 22.7

Vraag:

Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 22 op van toepassing is?

Antwoord:

Ja, dat klopt, zie toelichting op de Gibit 2023.

Label: Juridisch

Ref.nr.

37

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 20.4

Vraag:

Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord.

Label: Juridisch

Ref.nr.

38

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 18.4

Vraag:

Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Leverancier verzoekt u daarom nadrukkelijk te bevestigen dat u geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

We zullen in een dergelijke geval conform de WOO bepalingen werken.

Label: Juridisch

Ref.nr.

39

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 16.5iii-iv

Vraag:

De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen:

Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven.

Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.

Antwoord:

Hiermee kunnen we niet akkoord gaan. Het schenden van IE-rechten ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de leverancier.

Label:

Juridisch

Ref.nr.

40

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 16.3, 16.4

Vraag:

Vraag 1: Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt zijn wij van mening dat de het redelijk is om de totale aansprakelijkheid gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beperken tot een bepaald bedrag. Mocht meermaals sprake zijn tekortkomingen waarbij wij schade vergoeden, is het op een gegeven moment nodig dat de overeenkomst wordt beëindigd. Dit om te voorkomen dat er schade is en elk

jaar een bedrag van 4x de Jaarvergoeding kan worden gevorderd. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de totale vergoeding voor schade in geen geval meer zal bedragen dan € 2.500.000,-?

Vraag 2: Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbeperkte aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking (en) uit artikel 16 geldt voor aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook?

Antwoord:

Ad 1: hiermee kunnen we niet akkoord gaan.

Ad 2: artikel 16 is van toepassing en is naar onze mening voldoende duidelijk.

Label: Juridisch

Ref.nr.

41

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 13

Vraag:

Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT.

We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen:

13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat:
- i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Leverancier is daarbij gerechtigd een passend alternatief voor de Algoritmische toepassing aan te bieden, waaronder het laten vervallen van de Algoritmische toepassing.
 - ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten,

vergissingen en “bias” (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen.

Toelichting op wijziging 13.1:

Sub i: Van Leverancier kan niet verwacht worden dat zij volledig verantwoordelijk is voor de verwerking van data m.b.t. het algoritme. Dit is immers ook een verantwoordelijkheid van de gemeente. Daarbij doelt het woord rechtmatigheid op toepasselijke wetgeving. Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is.

Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede garantie dat de algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de onderliggende data. Daarbij kan het niet de bedoeling zijn dat een leverancier moet garanderen dat de uitkomst van een algoritmische toepassing 100% is.

Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd:

“Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.”

Toelichting op wijziging artikel 13.4:

'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank'. Wij wensen dit in het kader van het doel van de GIBIT nader te definiëren.

Ook wordt artikel 20.7 als volgt gewijzigd:

20.7 Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 en, voor zover van toepassing, artikel 13 volledig intact blijven.

Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Hiermee kunnen we niet akkoord gaan.

Label: Juridisch

Ref.nr.

42

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 10.10

Vraag:

Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat de wettelijke regels omtrent ontbinding gelden, in die zin dat de ernst van de tekortkoming ontbinding van de overeenkomst moet rechtvaardigen?

Antwoord:

Hiermee kunnen we niet akkoord gaan.

Label: Juridisch

Ref.nr.

43

Onderwerp:

GIBIT-2023, artikel 8.1i

Vraag:

Kunt u specificeren aan welke Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen bij de GIBIT de ICT Prestatie moet voldoen?

Antwoord:

Dit is artikel 3.2 van de concept overeenkomst benoemd.

Label: Juridisch

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Programma van Eisen, E1-4, E1-7, E2-2f, E4-16, E5-9, E5-10, E5-27, E5-31, E6-4, E6-5, E8-7, E8-8

Vraag:

Kunt u bevestigen dat 'garanties' en 'waarborgen' in het Programma van Eisen dezelfde betekenis hebben als 'garanties' in artikel 12.3 GIBIT 2023?

Antwoord:

Nee, wat we bedoelen is dat de waarborgen zoals omschreven in het PvE toezien op het kunnen meebewegen van de oplossing in veranderende wet- en regelgeving. Dat is anders dan in de Gibit wordt bedoeld.

Label: Juridisch

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst, artikel 14.3

Vraag:

De Nota's van Inlichtingen komen op de derde plek in de rangorde.
Garandeert u dat alle aanpassingen uit de Nota's van Inlichtingen in de overeenkomst en verwerkersovereenkomst (welke op de eerste en tweede plek in de rangorde staan) worden doorgevoerd?

Antwoord:

Ja.

Label: Contract

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst, artikel 13.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat aanpassingen op de overeenkomst alleen doorgevoerd worden na uitdrukkelijke goedkeuring door beide partijen?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Label: Contract

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst, artikel 7.1, 9.1

Vraag:

De Service Level Agreement wordt nader overeengekomen. Het is gebruikelijk en geaccepteerd in de branche om de eigen SLA van de Leverancier te hanteren, aangezien daarin alle verplichtingen voor de Leverancier al zijn opgenomen die specifiek bedoeld zijn voor een volledig toegesneden (SaaS) dienstverlening en dit in de markt ruimschoots geaccepteerd is. Wanneer Leverancier afwijkende service-levels moet hanteren zal dit leiden tot een hogere prijs. Kunt u derhalve bevestigen dat de Service Level Agreement van Leverancier hierbij als uitgangspunt wordt genomen?

Antwoord:

Ja.

Label: Contract

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst, artikel 4.2

Vraag:

Bent u bereid een automatische verlenging overeen te komen zodat voorkomen wordt dat de overeenkomst afloopt wanneer per abuis te laat wordt verlengd? Bent u daarbij bereid om een opzegtermijn van 6 maanden overeen te komen, mede gezien de eventuele exitwerkzaamheden?

Antwoord:

Nee, we gaan niet akkoord met automatische verlenging. De initiële contractperiode loopt 5 jaar daarin is automatische verlenging niet nodig. Ná afloop van de initiële contractperiode achten wij het wenselijk om verlengingen van 4 maal 2 jaar telkens opnieuw te bespreken. Een opzegtermijn van 6 maanden is akkoord en achten wij redelijk.

Label: Contract

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst, artikel 4.1

Vraag:

Om onduidelijkheden te voorkomen, bent u bereid om expliciet de initiële looptijd in de overeenkomst op te nemen onder artikel 4.1?

Antwoord:

Ja.

Label: Contract

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst, artikel 4

Vraag:

Hoewel leverancier hoopt u de maximale looptijd van dienst te mogen zijn, kunnen zich (onverwachte) scenario's voordoen waardoor ook inschrijver de overeenkomst moet kunnen opzeggen. Kunt u ermee akkoord gaan dat ook

inschrijver de overeenkomst kan opzeggen, na de initiële looptijd, met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden?

Antwoord:

Ja akkoord v.w.b. de mogelijkheid om op te zeggen door de inschrijver ná het verstrijken van de initiële looptijd van 5 jaar, echter met een opzegtermijn van minimaal 18 maanden (6 maanden voor de tender, en 12 maanden voor exit, conversie en implementatie).

Label: Contract

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst, artikel 1.1, 14,3

Vraag:

Leverancier mist in de rangorde de (nader overeen te komen) Service Level Agreement. Kunt u bevestigen dat deze in de rangorde wordt opgenomen en kunt u zeggen op welke plek? Leverancier stelt voor om deze in rang boven het Programma van Eisen te plaatsen.

Antwoord:

Nee, de SLA wordt in de rangorde onder het PvE geplaatst.

Label: Contract

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Offerteaanvraag, paragraaf 5.2

Vraag:

Gezien de demografische ontwikkelingen waarbij een aanhoudende bevolkingsgroei te verwachten is, lijkt een bepaling waarbij slechts na een stijging van 20% de prijzen mogen worden aangepast niet gepast. Bovendien is dit niet voordelig voor de gemeente. Immers zal leverancier een schatting van de bevolkingsgroei voor de komende jaren moeten verwerken in haar prijs, waardoor de gemeente mogelijk meer betaald dan zij zou hebben moeten doen op basis van het werkelijk aantal inwoners. Bent u bereid om deze bepaling te laten vervallen, en op te nemen dat jaarlijks de prijs kan worden aangepast op basis van het inwoneraantal zoals gepubliceerd door het CBS?

Antwoord:

Ja, genoemde bepaling mag vervallen.

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Offerteaanvraag, paragraaf 5.2 & overeenkomst artikel 4

Vraag:

Voor Leverancier is onduidelijk wat de maximale looptijd van de overeenkomst is. U geeft in par. 5.2 van de Offerte aan dat in de inschrijfsom het totaal van de licentiekosten over 13 jaar inbegrepen moet zijn, en dat de totale mogelijke looptijd 13 jaar is. Uit paragraaf 1.1 van de Offerte lijkt te volgen dat de initiële looptijd van de overeenkomst 5 jaar is, waarna de overeenkomst met maximaal 3x2 jaar verlengd kan worden. De looptijd van de overeenkomst lijkt hiermee maximaal 11 jaar te zijn. In artikel 4 ontbreekt daarnaast de initiële looptijd van de overeenkomst. Wat is de initiële looptijd en wat is de maximale looptijd van de overeenkomst?

Antwoord:

De initiële looptijd van de overeenkomst is 5 jaar daarna is er de mogelijkheid om 4 maal 2 jaar te verlengen, daarmee komt het totaal uit op een maximale looptijd van in totaal 13 jaar.

Label: Contract

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Offerteaanvraag, paragraaf 3.3.1

Vraag:

Leverancier maakt onderdeel uit van een wereldwijd concern en kan verklaren dat er geen andere ondernemingen binnen het concern deelnemen aan deze aanbesteding. Bent u, gezien het beperkte aantal leveranciers van een burgerzaaksysteem, bereid om de eis om een organogram van het concern bij te voegen te laten vervallen, en deze slechts op uw verzoek alsnog moet worden vertrekt in het geval u na inschrijving twijfels heeft of een andere gelieerde onderneming zich ook heeft ingeschreven op deze aanbesteding?

Antwoord:

Ja.

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

55 Offerteaanvraag, paragraaf 3.3

Vraag:

U geeft aan dat wanneer er met onderaannemers (waar geen beroep op wordt gedaan) wordt ingeschreven, deel II D van de aanbestedingsleidraad ingevuld moet worden, maar ook dat er geen verdere acties zijn vereist. Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat (1) de namen van deze onderaannemers ook niet hoeven te worden ingevuld en (2) deze onderaannemers, conform de instructies van het UEA, geen eigen UEA in hoeven te vullen?

Antwoord:

Ja, dat is correct.

Label: Inhoud

Ref.nr.
71

Onderwerp:

Offerteaanvraag par. 5.2

Vraag:

Bent u bereid indexatie toe te staan met ingang van 1 januari 2025 (u geeft in de offerteaanvraag namelijk aan dat de (initiële) implementatie uiterlijk 3112-2024 voor de gehele scope gereed dient te zijn). Dit is ook in lijn met artikel 11.8 van de GIBIT.

Antwoord:

Ja.

Label: Juridisch

Ref.nr.
72

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst

Vraag:

U verwijst in de Overeenkomst naar GIBIT 2023. De inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 maken echter geen deel uit van de aanbestedingsstukken. Bent u voor de volledigheid bereid deze beschikbaar te stellen?

Antwoord:

De Gibit 2023 (en de toelichting) is openbaar en vrij te raadplegen.

Label: Juridisch

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst 1.1 Voorwerp van de Overeenkomst

Vraag:

In de door u genoemde rangorde ontbreken de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023. Bent u bereid de rangorde als volgt aan te passen:

Leverancier verplicht zich tot het leveren van de ICT Prestatie zoals beschreven in:

- De Nota van Inlichtingen;
- Het Programma van Eisen; - Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023. - De Offerte van de Leverancier.

Antwoord:

Ja, met dien verstande dat er meerdere NvI's zijn.

Label:

Contract

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst 4 Looptijd

Vraag:

In "Bijlage D: Prijzen- en tarievenblad" geeft u een initiële looptijd van 5 jaar aan met een optie om 4 maal 2 jaar te verlengen. Dit is tegenspraak met de offerteaanvraag en de Overeenkomst die een initiële looptijd van 5 jaar aangeeft met een optie tot verlengen van 3 maal 2 jaar. Kunt u hier duidelijkheid over geven?

Antwoord:

De initiële looptijd van de overeenkomst is 5 jaar daarna is er de mogelijkheid om 4 maal 2 jaar te verlengen, daarmee komt het totaal uit op een maximale looptijd van in totaal 13 jaar.

Label:

Contract

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst 4.2 Looptijd

Vraag:

Gezien de lengte van de maximale looptijd van 11 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in

kennis indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële looptijd / op dat moment geldende termijn." Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee.

Label: Contract

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst 11.3 Vergoedingen

Vraag:

Bent u bereid artikel 11.3 als volgt aan te passen: Na installatie wordt 70% van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar, na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt 30% van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar?

Antwoord:

Akkoord.

Label: Contract

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst 11.7 Vergoedingen

Vraag:

Wij achten het voor alle partijen wenselijk van te voren al te weten wat het hele facturatieschema wordt. Wij stellen daarom het volgende voor: - 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten) - 35% na installatie - 30% na acceptatie of in gebruik name. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

We stellen voor 70% te betalen na installatie en 30% na ingebruik name (1jan25 dus).

Label: Contract

Ref.nr.

78

Onderwerp:

GIBIT 2023 4.2 Uitvoering overeenkomst

Vraag:

Fatale termijnen dienen expliciet overeengekomen te worden, gezien de vergaande consequenties van het niet halen van een fatale termijn.

Bent u bereid artikel 4.2 als volgt aan te passen: "Indien en voor zover dit specifiek is overeengekomen, zijn termijnen voor levering en/of andere prestaties vast en fataal.

Indien niet binnen die overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen"?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord.

Label: Juridisch

Ref.nr.

79

Onderwerp:

GIBIT 2023 9.3 Acceptatie

Vraag:

Met de toegevoegde passage komt de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht. Waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer in goede samenspraak samenwerken (en een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben) zal Opdrachtnemer nu bij elke mogelijke dreiging van het verstoring van deze processen dit moeten communiceren naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer dit nalaat zal dit gebruikt kunnen worden door Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer. Opdrachtnemer acht dit onevenwichtig.

Bent u derhalve bereid artikel 9.3 als volgt aan te passen: De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan en mogen niet tot vertraging leiden?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord.

Label: Juridisch

Ref.nr.

80

Onderwerp:

GIBIT 2023 10.1 "Onderhoud en ondersteuning "

Vraag:

Inschrijver veronderstelt dat u ook tijdens de implementatie periode verzekerd wilt zijn van (security-)updates en upgrades en nieuwe versies. Om dat te realiseren gaat de onderhoudsperiode en -vergoeding in op het moment nadat u toegang heeft gekregen tot de omgeving. Klopt onze veronderstelling en gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord.

Label: Juridisch

Ref.nr.

81

Onderwerp:

GIBIT 2023 10.12/12.1 "Onderhoud en ondersteuning / Preventief en Innovatief Onderhoud"

Vraag:

Garanties horen op een paar specifieke zaken betrekking te hebben niet op de gehele prestatie. Is de aanbestedende dienst bereid om de uitvraag van garanties te beperken tot de volgende onderwerpen, waarbij overige verplichtingen inspanningsverplichtingen zullen zijn:

- Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden.
- Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht
- Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt.

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord.

Label: Juridisch

Ref.nr.

82

Onderwerp:

GIBIT 2023 11.5 Vergoeding, facturatie en betaling

Vraag:

Op grond van de wet vervalt het opeisen van een vordering door schuldeiser pas na jaren. Met de toegevoegde zinssnede dient opdrachtnemer een factuur te sturen 3 maanden na het opeisbaar worden van de werkzaamheden op straffe van in zijn geheel vervallen van de factuur. Dit zal niet altijd mogelijk zijn, denk hierbij bijvoorbeeld aan een vakantieperiode of inwerken van nieuwe (externe) medewerkers. Voor leveranciers is dit een zeer grote beperking op de standaard bepalingen uit de wet waarbij gevolgen van het niet inacht nemen van deze termijn niet in verhouding staat tot de mogelijke gevolgen.

Daarnaast is het niet reëel om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te moeten factureren i.v.m. vakantieperiode in deze tijd van het jaar.

Bent u derhalve bereid artikel 11.5 als volgt aan te passe: Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord. Alleen de datum 6 januari kan nader vastgesteld worden, waarbij de financiële afdeling van de gemeente leidend is.

Label: Juridisch

Ref.nr.

83

Onderwerp:

GIBIT 2023 11.10 Vergoeding, facturatie en betaling

Vraag:

Opdrachtnemer acht dit niet redelijk nu de Gemeente niet verplicht is tot maar "gerechtigd" is om een optie te kiezen. Dit brengt onzekerheid met zich mee voor een leverancier. Voorstel om te wijzigen is om Leverancier een optie te bieden om te kunnen beëindigen in extreme situaties waarin leveren op lange termijn niet meer mogelijk is. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord.

Label: Juridisch

Ref.nr.

84

Onderwerp:

GIBIT 2023 13.1 Algoritmische toepassingen

Vraag:

Artikel 13 lid 1 sub i: Voorgestelde bepaling sub i verwerking van gegevens is overbodig nu dit wettelijk geregeld moet worden in de verwerkersovereenkomst. Voor zover dit niet alleen persoonsgegevens verwerking betreft is het onduidelijk wat er wordt bedoeld met dat deze gegevens rechtmatig worden verwerkt. Daarbij moet een Leverancier ook garanderen dat de conclusies waar het algoritme tot komt rechtmatig zijn. Gezien een garantie een meest verregaande verplichting is en het onduidelijk is wat er met rechtmatig wordt bedoeld vormt dit een risico voor een Leverancier. Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken?

Artikel 13 lid 1 sub iii: Voorgestelde bepaling bij sub iii gaat over kwaliteit van het gebruikte algoritme wat verband houdt met de bedongen ICT prestatie. De nauwkeurigheid van een dergelijk algoritme moet blijken uit de bedongen scope en kan niet afzonderlijk in zijn algemeen als nauwkeurig worden bepaald.

Bent u bereid om hier na gunning nadere werkafspraken over te maken?

Antwoord:

Niet akkoord, betreffende Gibit artikelen zijn onverkort van toepassing.

Label: Juridisch

Ref.nr.

85

Onderwerp:

GIBIT 2023 13.3 Algoritmische toepassingen

Vraag:

Voor Leveranciers is voorgesteld artikel onredelijk bezwarend nu zij op ieder moment (in tekst "eerste verzoek") gevraagd kan worden om rapportages te overleggen in detail over de werking van het algoritme wat bedrijfsgevoelige/concurrentiegevoelige informatie is of in voorkomend geval informatie welk Leverancier geheim dient te houden. Daarnaast mogen hier geen kosten voor gerekend mogen worden en kan dit in voorkomend geval veel tijd vergen.

Bent u bereid om aan dit artikel toe te voegen: Van dit artikel is uitgesloten informatie welke Leverancier bedrijfsgevoelige of concurrentie gevoelige informatie acht en/of informatie waar een geheimhoudingsplicht op rust.

Antwoord:

De toevoeging is niet akkoord. Conform de toelichting op de Gibit onderkennen we uiteraard het belang van bescherming van bedrijfsvertrouwelijke informatie.

Label: Juridisch

Ref.nr.

86

Onderwerp:

GIBIT 2023 16.1 Aansprakelijkheid

Vraag:

Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt, limitatief te definiëren: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden
b) schade aan andere eigendommen;
c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden
e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;
f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord.

Label: Juridisch

Ref.nr.

87

Onderwerp:

GIBIT 2023 16.4 Aansprakelijkheid

Vraag:

Bent u bereid om op te nemen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 16 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen?

Antwoord:

Nee, we passen artikel 16 ongewijzigd toe.

Label: Juridisch

Ref.nr.

88

Onderwerp:

GIBIT 2023 16.5 Aansprakelijkheid

Vraag:

Bent u bereid artikel 16.5 lid iii en iv te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.

Antwoord:

Nee, dat is niet akkoord.

Label: Juridisch

Ref.nr.

89

Onderwerp:

GIBIT 2023 20.4 Intellectuele eigendom

Vraag:

In artikel 20.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met (aanpassingen op) onze standaard programmatuur (zie artikel 1.27 GIBIT 2023), waarover wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen, is het niet mogelijk om deze intellectuele eigendomsrechten over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan de door ons gehanteerde licentiestructuur. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dat is akkoord, mits de bepalingen en voorwaarden redelijk zijn.

Label: Juridisch

Ref.nr.

90

Onderwerp:

GIBIT 2023 23 Vervanging van Personeel

Vraag:

Bij andersoortige opdrachten moet de leverancier het meest geschikte personeel op het project kunnen zetten en wordt er afgerekend op basis van KPI's. Het op verzoek van opdrachtgever gedwongen vervangen van personeel dat leverancier het meest geschikt acht leidt tot onaanvaardbare risico's voor leverancier (niet halen budget, termijnen, kpi's etc.) en dat klemmt temeer indien de bewijslast voor de onredelijkheid van het verzoek tot vervanging bij leverancier ligt (23.2) en/of wanneer er sprake is van arbeidsmarktkrapte (23.3). Bent u derhalve bereid dit artikel te schrappen?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord.

Label: Juridisch

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Offerteaanvraag Par. 3.2.2.1 Verzekering

Vraag:

Inschrijver vindt de jaarlijkse verzekeringsdekking voor beroepsaansprakelijkheid disproportioneel. Kunt u akkoord gaan met een dekking van EUR 1.250.000,- per gebeurtenis en per jaar voor beroepsaansprakelijkheid?

Antwoord:

Nee, hiermee gaan we niet akkoord.

Label: Inhoud

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Offerteaanvraag Par. 3.3.1 Dubbele inschrijvingen

Vraag:

U verzoekt Inschrijver bij inschrijving bewijsstukken te overleggen om aan te tonen dat er geen dubbele inschrijvingen vanuit een concern worden gedaan. Kunt u in eerste instantie bij inschrijving akkoord gaan met een verklaring van Inschrijver dat er geen sprake is van dubbele inschrijvingen vanuit haar concern? Bij twijfel van uw kant kan Inschrijver op uw verzoek dan de overige bewijsstukken aanleveren.

Antwoord:

Ja.

Label: Inhoud

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage E - Realisatielijst wensen

Vraag:

Kunt bevestigen dat de punten per wens zoals aangegeven in bijlage E – realisatielijst wensen leidend zijn? Dit aangezien de punten bij W2-12, W71, W7-2 en W7-3 in het Programma van eisen en wensen afwijken van bijlage E. In het PvE/W is het totaal van de wensen daardoor ook 83 punten in plaats van 80.

Antwoord:

De punten zoals genoemd in de Realisatie wensenlijst zijn correct, het aantal punten in die lijst telt op tot 80 en dat is correct.

Label: Inhoud

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst

Vraag:

Ter verificatie voor een goed begrip van Artikel 11.1-11.6 van de Overeenkomst: kunt u bevestigen dat, behoudens het gestelde in Art. 7.2 van de Overeenkomst, geen extra kosten/ meerwerk in rekening mag worden gebracht en dat de afgegeven prijs in het prijzenblad dus alle werkzaamheden voor de totale dienstverlening dient te omvatten?

Antwoord:

Dat is correct.

Label: Contract

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Bijlage F Overeenkomst / GIBIT 2023

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de werkzaamheden zoals opgenomen in Art. 10.12 GIBIT 2023 ook vallen binnen hetgeen is gesteld in Art.11.1-11.6 van de Overeenkomst?

Antwoord:

Dat is correct.

Label: Contract

Ref.nr.

96

Onderwerp:

GIBIT 2023 art 10.12 / 11.3

Vraag:

In Art. 11.3 GIBIT 2023 wordt verwezen naar Art. 10.12.

Wanneer is, in uw optiek, sprake van onvoorziene werkzaamheden of dusdanig disproportionele werkzaamheden dat voor de werkzaamheden zoals benoemd in Art. 10.12 extra kosten / meerwerk in rekening mag worden gebracht?

Antwoord:

We zullen dit beoordelen van uit de vraag -conform de toelichting op de Gibit- in hoeverre de Leverancier als zorgvuldig en professioneel handelende partij de wijzigingen had kunnen of althans behoren te voorzien.

Label: Juridisch

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Offerte-aanvraag par 5.3

Vraag:

Kunt u meer inzage geven in de samenstelling van het team in de beoordelingscommissie. Welke functies hebben de medewerkers van de afdeling burgerzaken?

Antwoord:

Ja, teamleider, kwaliteitsmedewerker Burgerzaken, specialist backoffice en frontoffice medewerker Burgerzaken.

Label: Inhoud

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen, Wens W2-1a

Vraag:

Kunt u aangeven welke impact het heeft op de beoordeling indien een wens onderdeel is van de roadmap van Inschrijver en zij aangeeft wanneer dit beschikbaar komt?

Antwoord:

Wensen dienen aangetoond te worden tijdens de casus/presentatie.

Label: Inhoud

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen, E4-6

Vraag:

In deze eis geeft u aan dat u wil beschikken over een testomgeving waarbij datamasking is toegepast, zodat testdata niet herleid kunnen worden naar de productiedata. Echter, staat in de toelichting van eis E5-14 dat testen nooit mag met productiedata, ook niet geanonimiseerd. Kan aanbestedende partij aangeven wat haar visie is op de data in de testomgeving?

Antwoord:

In de testomgeving dient een complete kopie van productiegegevens aanwezig te zijn die middels datamasking leidt tot niet tot personen herleidbare gegevens.

Label: Inhoud

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen, E4-16

Vraag:

U geeft aan dat gemeente Lochem iArchief als decentrale archiefapplicatie, specifiek voor de burgerzakenoplossing in gebruik heeft. Kunt u: a) Aangeven welk zaaksysteem u verder in gebruik heeft?
b) Toelichten waarom u enkel voor de burgerzakenoplossing iArchief hanteert?

Antwoord:

Gemeente Lochem gaat binnenkort live met zaaksysteem Djuma, daarvoor was zaaksysteem.nl het zaaksysteem. De gewenste koppeling vanuit iBurgerzaken kon destijds niet worden gerealiseerd en daardoor is toen gekozen voor iArchief.

Label: Inhoud

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen, E4-16

Vraag:

In deze eis noemt u (in de toelichting) dat u vanuit het zaaksysteem een proces wil kunnen starten binnen de taakapplicatie. Wij adviseren niet om processen te starten vanuit het zaaksysteem in de taakapplicatie. Gebruikelijker is om het proces te starten vanuit de taakapplicatie. Daarnaast bevat de ZDS standaard geen notificatiebericht, waardoor dit volgens de standaard niet mogelijk zou moeten zijn. Gaat aanbestedende partij ermee akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo niet, wil de aanbestedende partij deze eis dan omzetten in een wens?

Antwoord:

Niet akkoord. Gemeente Lochem heeft met de omschrijving in de toelichting bedoeld het beeld te schetsen van de huidige situatie. Uit de gestelde vragen leiden wij af dat onze omschrijving niet voor iedereen even duidelijk was, onze excuses daarvoor. Voor de volledigheid en duidelijkheid geven we de volgende aanvulling: het zaaksysteem dat tot op heden in gebruik is biedt geen mogelijkheid om te koppelen met het burgerzakendomein op de wijze die gewenst is. Ook het nieuw te implementeren zaaksysteem zou de gewenste mogelijkheid tot koppelen niet (eenvoudig) kunnen bieden. Vanuit dat perspectief is er voor de gehele gemeente een domeinstrategie gekozen voor de archiefwaardige opslag én vernietiging in de domeinketen en is er voor het burgerzakendomein gekozen voor iArchief als reeds bewezen én geïntegreerde oplossing. Het is per definitie niet de bedoeling om iArchief te verlengen of beschikbaar te houden indien er van leverancier gewisseld wordt voor het burgerzakendomein. Daarmee kan er dan ook niet gekoppeld gaan worden op iArchief en eisen we van de leverancier een minimaal vergelijkbare geïntegreerde oplossing die voldoet aan de omschreven kwaliteitseisen van archiefwaardigheid en vernietiging. Daarbij zien we certificering als een middel en niet als een doel. Indien de leverancier door middel van bijv. een ISAE 3402 verklaring inclusief assurancerapport en testresultaten kan aantonen een minimaal vergelijkbaar niveau van informatieveiligheid, dan wordt daarmee ook voldaan aan de eis zoals gesteld in het PvE.

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

102 Programma van eisen en wensen, E5-9

Vraag:

In deze eis vraagt u om het vastleggen van audit-trail over het gebruik van het systeem. Inschrijver kan deze functionaliteit bieden op het moment van live-gang i.p.v. op het moment van inschrijving. Bent u akkoord dat Inschrijver deze functionaliteit levert op het moment van live-gang? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Ja.

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
103 Programma van eisen en wensen, E8-6

Vraag:

Gepland onderhoud en geplande updates/releases worden buiten het standaard servicevenster uitgevoerd. Het standaard servicevenster van Inschrijver is op werkdagen tussen 07:00u en 18:00u. Niet geplande, urgente changes en fixes worden, indien noodzakelijk binnen het standaard servicevenster uitgevoerd. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Nee, zie service window in E8-6, hier houden wij aan vast.

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
104 Programma van eisen en wensen, E8-7

Vraag:

Inschrijver hanteert een minimale beschikbaarheid van 99,7% van de SaaSdienst gedurende het standaard servicevenster (werkdagen tussen 07:00u en 18:00u), gemeten over een jaar. Inschrijver streeft er uiteraard naar om de SaaS-dienst 24/7 operationeel beschikbaar te houden. Bent u bereid de gegarandeerde beschikbaarheid te wijzigen naar 99,7% tijdens het servicevenster tussen 07:00u en 18:00u?

Antwoord:

Nee, zie omschrijving E8-7, hier houden wij aan vast.

Label: Inhoud

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen, E2-2a

Vraag:

In deze eis vraagt u om de eDienst 'Registratie of verwijdering kiesrecht EU onderdanen'. Op dit moment is deze dienst bij ons nog in ontwikkeling daarom kunnen wij deze eDienst niet aanbieden op moment van inschrijving maar wel op moment van livegang. Is dat akkoord?

Antwoord:

Ja, mits dit voldoende wordt onderbouwd.

Label:

Inhoud

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

Kunt u aangeven hoe u de toelichting op de eisen gaat beoordelen en welke waarde dit voor u heeft? De gestelde eisen hebben immers een knock out karakter waarbij men met Ja/Nee aangeeft of men voldoet. Een nader beoordelingskader ontbreekt ons inziens.

Antwoord:

Een eenvoudige ja of nee op een gestelde eis kan in bepaalde gevallen het risico van interpretatieverschillen in zich hebben. Om dat uit te sluiten vragen wij op een beperkt aantal eisen een korte toelichting. De toelichting is bedoeld ter verduidelijking hoe inschrijver de eis interpreteert, de toelichting weegt op dat punt niet mee in de beoordeling maar kan wel aanleiding zijn om dit tijdens de casussen/presentatie aan de orde te stellen. Uiteindelijk kan het beoordelingsteam besluiten dat de eis niet (aantoonbaar) ingevuld is.

Label:

Inhoud

Ref.nr.

107

Onderwerp:

PvE, E6-7

Vraag:

Eis E6-7: "Opdrachtgever voldoet aan de archiefwet en heeft nu een ISO16175 gecertificeerde applicatie in gebruik. Gemeente Lochem dient aan

de archiefwet te blijven voldoen en wenst de ISO16175 certificering te behouden. Opdrachtnemer dient derhalve te beschikken over een geldige ISO16175 certificering."

ISO16175 omvat functionele eisen en richtlijnen voor applicaties voor het beheren van digitale archiefstukken. De oplossing van Inschrijver is geen DMS of RMA, en omvat geen archiefgedeelte ten behoeve van documenten. De oplossing voorziet in een koppeling met een Zaaksysteem. Het Zaaksysteem dient in ogen van Inschrijver te voldoen een de eisen en richtlijnen van de ISO16175. Kunt u deze eis herzien om deze redenen? Zo niet, waarom niet?

Als alternatief kunt u het volgende overwegen: Indien uw oplossing een archiefgedeelte ten behoeve van documenten omvat, dient Inschrijver te voldoen aan de ISO16175.

Antwoord:

Niet akkoord, zie ook antwoord 101.

Label: Inhoud

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen, W1-1

Vraag:

In ogen van inschrijver is het aantal leveranciers dat de mogelijkheid biedt om een module begraafplaatsadministratie te integreren op de wijze zoals aanbestedende dienst beschrijft in wens 1-1 zeer beperkt en biedt u hier met name voordeel voor de zittende leverancier.

Inschrijver merkt verder op dat de waardering van deze wens in verhouding hoger ligt dan bijvoorbeeld de waardering van wens 2-3. Dit terwijl het gebruik van klantschermen dagelijks plaatsvindt door burgers en de begraafplaatsadministratie zich beperkt tot 1 of enkele medewerkers. Wij verzoeken u wens 1-1 te heroverwegen en te laten vervallen. Indien u zich hier niet in kunt vinden, verzoeken wij u dringend om een heroverweging te doen van de waardering van deze wens, en een lager aantal punten toe te kennen.

Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Nee, het te behalen puntenaantal is naar ons idee in lijn met andere wensen.

Label: Inhoud

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen, Wens W2-3

Vraag:

In uw doelstelling geeft u o.a. aan: “De aangeboden oplossing faciliteert verdere innovatie en vernieuwing van de dienstverlening van gemeente Lochem, waarbij begrippen als procesoptimalisatie, ideale klantreizen, maximaal gebruiksgemak, excellente dienstverlening....”

In de beleving van Inschrijver draagt het toepassen van een klantschermbij aan alle door u aangegeven begrippen en biedt dit veel toegevoegde waarde. Het zorgt ervoor dat de interactie met de bezoeker verbetert en helpt ook in gevallen waar een taalbarrière van toepassing is. Het totale aantal punten dat u voor deze wens toekent is in vergelijking met de andere wensen echter beperkt. Bent u bereid om het aantal toegekende punten hiervoor te verhogen? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Nee, de wens is opgenomen als een mogelijke ontwikkeling voor de toekomst en vormt op de korte termijn geen prioriteit. Huidige balie inrichting biedt geen mogelijkheid voor een 2e klantschermbij en daarom wordt er een lager puntenaantal aan toegekend.

Label:

Inhoud

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen, Wens 2-11

Vraag:

Wij adviseren niet om meerdere zaken binnen één sessie naast elkaar te openen, dit is zeer foutgevoelig. Belangrijk is dat persoonsgegevens te allen tijde raadpleegbaar zijn, ook tijdens het uitvoeren van de processen. De oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere aanvragen heel eenvoudig en foutloos te openen in meerdere tabbladen. Is dit akkoord voor de invulling van de wens? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Nee, zie toelichting bij W2-11. Gebruiksgemak voor de medewerker weegt voor ons zwaarder dan het zeer geringe risico op fouten. In de afgelopen jaren is gebleken dat de huidige manier van werken als bijzonder prettig wordt ervaren en in het geheel niet leidt tot meer fouten. We herkennen ons dan ook niet in hetgeen inschrijver stelt op dit punt.

Label: Inhoud

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Bijlage D Prijzen en Tarievenblad

Vraag:

Het bodembedrag is gesteld op een totaal van EUR 670.000,- en een prijs van EUR 1,50 per inwoner. Hiermee komt het totaal op EUR 669.123,-.

Het plafondbedrag is gesteld op een totaal van EUR 1.672.800,- en een prijs van EUR 3,75 per inwoner. Hiermee komt het totaal op EUR 1.672.807,50.

Wij gaan ervan uit dat de afrondingsverschillen die ontstaan bij het hanteren van de maximale bodem- en plafondbedragen per inwoner, geen invloed hebben op de totale maximum bedragen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Ja.

Label: Inhoud

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Offerte aanvraag par. 5.3.4 PRESENTATIE/CASUS

Vraag:

"De casussen zullen op een later moment ter beschikking worden gesteld."

Wij verzoeken u de casussen z.s.m. echter voor de deadline indienen van de NVI2 vragen te verstrekken. Hiermee biedt u Inschrijvers de gelegenheid om eventueel vragen hierover te stellen.

Antwoord:

De casussen zijn toegevoegd aan deze NvI.

Label: Proces

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Offerte aanvraag burgerzaken functionaliteiten v19apr.pdf Technisch beheer

Vraag:

In de inleiding geeft u aan dat het technisch beheer van de oplossing door de leverancier in de service is inbegrepen. Hoe verhoudt zich dit tot W7-3?

Antwoord:

In W7-3 gaat het over functioneel applicatiebeheer waaronder procesinrichting. In de inleiding gaat het om technisch applicatiebeheer. In onze beleving zijn dit 2 aparte disciplines die juist bij SaaS oplossingen meer herkenbaar, afgebakend en relevant worden. Daarom hebben we dit onderscheid gemaakt.

Label: Inhoud

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Offerte aanvraag burgerzaken functionaliteiten v19apr.pdf 5.3.2. G2.1:
Voldoen aan wensen

Vraag:

“Waar gevraagd wordt om een schriftelijke toelichting dient...deze beoordelen. Als geen schriftelijke toelichting wordt gevraagd (veld NVT) dient het aspect in de demonstratie worden getoond door de inschrijver.”

Hoe verhoudt zich dit tot het gestelde in de inleiding van het PvW/E: “NB3: Indien bij een Eis of Wens in de kolom ‘toelichtende omschrijving’ een ‘NVT’ staat, dan hoeft hier geen tekstuele toelichting gegeven te worden.”?

Wat dan inhoudt dat overal waar 'NVT' staat in een demo moet worden getoond?

Antwoord:

Zie antwoord 27.

Label: Inhoud

Ref.nr.

115

Onderwerp:

PvE/W E3-11

Vraag:

U eist dat akten of andere (bron)documenten gescand kunnen worden vanuit het betreffende proces.

Bedoelt u hiermee dat in het proces rechtstreeks een scanner aangestuurd moet kunnen worden en u hiermee tevens een scanner verlangt bij de oplossing?

Antwoord:

Ja, de scanner moet vanuit het proces in de Oplossing kunnen worden aangestuurd, het betreft de reeds aanwezige scanners bij gemeente Lochem.

En nee, we verlangen geen scanners bij de oplossing. Elke balie heeft een eigen multifunctional scanner/printer/copier, in de backoffice wordt eenzelfde apparaat gedeeld met meerdere werkplekken.

Label: Inhoud

Ref.nr.

116

Onderwerp:

PvE/W E6-7

Vraag:

Opdrachtgever voldoet aan de archiefwet en heeft nu een ISO16175 gecertificeerde applicatie in gebruik. ... Bedoelt u hiermee iArchief of de burgerzakenoplossing? Tenslotte stelt u in uw offerteaanvraag een uitvraag naar een burgerzakenoplossing en niet naar een archiefoplossing.

Antwoord:

De ISO 16175 certificering is van toepassing op iArchief, zie ook antwoord op vraag 101.

Label: Inhoud

Ref.nr.

117

Onderwerp:

PvE/W E7-8

Vraag:

U stelt in deze eis 'voor zover deze worden aangeboden'. Enige verduidelijking is hier gewenst, omdat dit wordt geïnterpreteerd als zijnde een wens dat elke gebruiker zijn eigen voorkeursinstellingen in de oplossing kan opslaan.

Antwoord:

Eis E7-8 komt te vervallen.

Label: Inhoud

Ref.nr.

118

Onderwerp:

PvE/W E2-17

Vraag:

U eist minimaal een kwaliteitscontrole o.b.v. BCM-module. Wat is uw maximale eis m.b.t. de kwaliteitscontrole?

Antwoord:

Maximale vereisten zijn er niet.

Label: Inhoud

Ref.nr.

119

Onderwerp:

PvE/W E2-25 / E2-26 / E2-27

Vraag:

U eist het koppelen van adressen/postcodes aan stemdistricten en het eenvoudig in bulk kunnen indelen en wijzigen. Stemdistricten als zodanig zijn een term uit het pre-SWS-tijdperk. De term stemdistrict komt ook niet (meer) voor in de Kieswet en het Kiesbesluit. Wij werken puur op basis van de wet- en regelgeving omtrent verkiezingen. Sinds de coronaperiode gebruiken wij (succesvol) geen stemdistrictindeling meer in de BRPapplicatie. Dit is in nauw overleg met onze klantgemeenten tot stand gekomen. Het zorgt voor een aanzienlijk lagere administratieve last aan de kant van de gemeente voor een taak (verkiezingen organiseren) die periodiek boven op de reguliere werkzaamheden komt voor een afdeling Burgerzaken. Wij kunnen u desgevraagd van meer informatie hierover voorzien, maar voor ons is belangrijk om aan te geven dat we hiermee niet voldoen aan de letter van uw PvE/W, maar wel aan de wet- en regelgeving. Wij denken u een beter alternatief te geven dan wat u vraagt en wij verzoeken u dan ook aan te geven of wij (eventueel na een nadere uitleg) deze eis als 'voldaan' kunnen beschouwen. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Het staat de leverancier vrij om deze eis met "ja" te beantwoorden. Dit antwoord zal getoetst worden, en indien blijkt dat niet is voldaan dan geldt dit alsnog als een knock out. Het staat leverancier vrij om in dit specifieke geval een toelichting van maximaal 2 A4 te geven.

Label: Inhoud

Ref.nr.

120

Onderwerp:

PvE/W E3-8b

Vraag:

Enige verduidelijking is gewenst m.b.t. een echtscheidingsakte met een datum in het verleden t.a.v. conceptakten en deze kunnen antidateren /definitief maken/waarmerken. Hoe ziet u dit?

Antwoord:

Denk hierbij aan huwelijksen die door de ABS-ers in het voren worden gemaakt, bijvoorbeeld op een donderdag, terwijl de huwelijken in de dagen erna pas worden voltrokken. De akte moet de datum krijgen van de dag waarop het rechtsfeit plaatsvindt. Idem voor echtscheidingsakten, waarop een datum in het verleden van toepassing is.

Label: Inhoud

Ref.nr.

121

Onderwerp:

PvE/E E7-9

Vraag:

Met betrekking tot interne en externe audits dient elke wijziging te worden opgeslagen en gekoppeld te worden aan de desbetreffende gebruiker. Aan welke wijzigingen refereert u?

Antwoord:

Dit gaat o.a. over wijzigingen t.a.v. autorisaties die worden aangepast. Bij diverse interne audits wordt gevraagd om audit trails, onderliggende stukken, logging etc.

Label: Inhoud

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - E5 - Beveiliging en Privacy - E5-2

Vraag:

U geeft aan dat leverancier ISO20000, de ISO standaard voor IT Service Management (ITSM), gecertificeerd dient te zijn. Dit betreft een set systemen, processen en procedures binnen organisaties om de manier waarop IT wordt gebruikt te ontwerpen, leveren, beheren en verbeteren. Leverancier erkend het belang van het juist inrichten van deze processen en heeft dit afgelopen jaren sterk verbeterd met o.a. het inrichten van TOPdesk als service management tool. Leverancier heeft "continu verbeteren" breder geïmplementeerd en heeft zich daarom gecertificeerd voor ISO9001, de standaard voor kwaliteitsmanagement. Dit met een passende scope: "Het ontwikkelen, verkopen, implementeren, hosten en beheren van front office oplossingen voor lokale overheden". Is opdrachtgever het eens dat ISO9001 met deze scope passend genoeg is? Zo nee, is opdrachtgever bereid van ISO20000 een wens te maken i.p.v. een eis?

Antwoord:

Zie antwoord 30.

Label: Inhoud

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - E5 - Beveiliging en Privacy - E5-2

Vraag:

Een aanbestedende dienst die onder de BIO valt moet ingevolge H15 uit de BIO een risicoanalyse uitvoeren (15.1.1.1) met als scope de te leveren 'ICT Prestatie. Op basis daarvan dient de aanbestedende dienst de daaruit voortkomende beveiligingseisen selecteren uit de BIO in deze meenemen in het Programma van Eisen(PvE).

Kan Opdrachtgever in dit kader aangeven wat de uitkomsten waren van de verplichte risicoanalyse en specifiek aangeven welke BIO controls met bijbehorende maatregelen van toepassing zijn?

Antwoord:

Het gaat om alle controls uit de bijlage: BIO, vanaf hoofdstuk 5, waar Dienstenleverancier achter staat (kolom 4). De burgerzaken applicatie is een BBN2, vandaar dat aan zowel 1 als 2 (2e kolom) moet worden voldaan. (https://bio-overheid.nl/media/13kduqsi/bio-versie-104zv_def.pdf)

Label: Inhoud

Ref.nr.

124

Onderwerp:

e6-2

Vraag:

De aanbestedende partij vraagt de inschrijver om te beschrijven hoe de integratie van de applicatie iArchief gerealiseerd kan worden. Om dit goed te kunnen beoordelen, hebben we documentatie nodig die de integratiemogelijkheden van iArchief duidelijk maakt. We gaan ervan uit dat de aanbestedende partij ervoor zorgt dat de leverancier van iArchief deze benodigde specificaties aan de inschrijvers verstrekt?

Antwoord:

Zie antwoord 101.

Label: Inhoud

Ref.nr.**Onderwerp:**

125

E6-7

Vraag:

Wij zien op de website VBDS dat PinkRoccade Local Government voor iBurgerzaken 3.10.2, in combinatie met MKS 3.0, iDocumenten 5.9 en de Open Modules 5.9, een Verklaring van Compliance voor ISO 16175 heeft ontvangen op 5 februari 2021. Dit suggereert dat de certificering gebaseerd is op een combinatie van oplossingen.

Vragen:

Hoe ziet u de certificering van de nieuw te selecteren burgerzakenapplicatie in combinatie met iArchief? Mag een nieuwe leverancier deze combinatie later binnen de contractperiode certificeren? Dit aangezien momenteel alleen PinkRoccade een dergelijke certificering zou kunnen behalen (voor zover wij kunnen zien, is de combinatie iBurgerzaken met iArchief nu nog niet gecertificeerd)?

Hoe wordt eerlijke concurrentie gewaarborgd als een combinatie met iArchief vereist is, aangezien dit de huidige leverancier een oneerlijk voordeel geeft en mogelijk andere partijen uitsluit, wat in strijd is met de aanbestedingswet?

Moet het burgerzakensysteem zelf archiefwaardig zijn, of mag dit in combinatie met een archiefoplossing worden gerealiseerd? Dit is niet duidelijk in uw uitvraag.

Ons Voorstel:

Onze burgerzakenoplossing is stand-alone archiefwaardig en voldoet aan de ISO 16175-eisen zonder afhankelijk te zijn van andere oplossingen. Wij stellen voor dat de nieuwe leverancier zelf verantwoordelijk is voor de archiefwaardigheid van het burgerzakensysteem en de bijbehorende ISO 16175-certificering, zonder de combinatie met iArchief en/of andere oplossingen. Dit creëert een gelijk speelveld voor alle inschrijvers. Kunt hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Zie antwoord 101.

Label: Inhoud

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Programma van Eisen; Eis: E2-4

Vraag:

Om u goed te begrijpen vragen wij om de volgende verduidelijking. Bedoelt u met direct en realtime zichtbaar het volgende: Nadat de kwaliteitsactie heeft plaatsgevonden is het resultaat direct en realtime zichtbaar?

Antwoord:

Ja, deze interpretatie is correct.

Label:

Inhoud