

Datum: 20-2-2024
Aantal vragen: 110

Inleiding
Deze Nota van Inlichtingen hoort bij de Europese openbare aanbesteding 'ERP-systeem' met kenmerk Z/22/142937 van gemeente Hoeksche waard.
Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door partijen, alsmede het antwoord van de aanbestedende dienst.
De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op het Beschrijvend document d.d. 25-01-2024 versie definitief en alle bijbehorende bijlagen.

Opmerkingen
Ten aanzien van deze Nota van Inlichtingen wenst de aanbestedende dienst de volgende opmerkingen te maken:

1. Naar aanleiding van gegeven antwoorden op gestelde vragen zijn de volgende documenten aangepast:
a) Beschrijvend document d.d. 25-01-24 versie definitief is aangepast naar V2.0 Beschrijvend document versie aangepast na 1ste Nvl d.d. 8-3-2024.
b) Bijlage 2- Inschrijfbiljet d.d. 25-02-24 versie definitief is aangepast naar Bijlage 2- V2.0 Inschrijfbiljet versie aangepast na 1ste Nvl d.d. 8-3-2024
c) Bijlage 3- Pogramma van eisen en wensen versie definitief d.d. 25-01-24 is aangepast naar Bijlage 3- V2.0 Programma van eisen en wensen versie aangepast na 1ste Nvl d.d. 8-3-204.
d) Bijlage 6- Conceptovereenkomst d.d. 25-01-24 versie definitief is aangepast naar Bijlage 6- V2.0 Conceptovereenkomst versie aangepast na 1ste Nvl d.d. 8-3-2024

Let op: Deze aangepaste documenten worden met deze Nota van Inlichten meegestuurd. U dient voor uw inschrijving dan ook uit te gaan van deze aangepaste versies van deze documenten.
De eerder gepubliceerde documenten komen hiermee te vervallen.

U kunt uw vragen voor de 2de geplande vragenronde indienen tot uiterlijk 28 maart 2024 9:30 uur.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
1	Inhoud	Programma van eisen en wensen ERP-systeem HWwerkt! d.d. 25-01-2024	Bijlage 3 programma van eisen en wensen NF51 - In het beschrijvend document wordt gesproken over 19 gebruikers (pagina 10 bovenaan) en in de gewenste situatie komen er daar 3 extra bij (pagina 12, sub 8). Als de performance voor 75 concurrent users geleverd dient te worden dient opdrachtnemer hiervoor ook al de kosten mee te nemen. Inschrijver vermoed dat dit niet het doel is van deze eis, maar dat opdrachtgever wenst dat de omgeving kan schalen naar 75 medewerkers met goede performance. Kan opdrachtgever dit bevestigen?	Eis NF51 wordt aangepast naar 25 named users. Het systeem moet in de toekomst eventueel wel kunnen schalen naar meer users.
2	Inhoud	Programma van eisen en wensen ERP-systeem HWwerkt! d.d. 25-01-2024	Bijlage 3 programma van eisen en wensen NF21 - Is opdrachtgever akkoord om deze eis te beperken tot enkel datgene dat binnen de oplossing van inschrijver wordt aangeboden? Dus dat externe koppelingen met applicaties buiten scope van een restoretest valt.	Enkel het terugzetten van dat deel van de koppeling waarvoor leverancier verantwoordelijk is akkoord.

3	Inhoud	Programma van eisen en wensen ERP-systeem HWwerkt! d.d. 25-01-2024	Het terugplaatsen in een separate omgeving vereist additionele resources voor deze separate omgeving. Is opdrachtgever akkoord om de separate omgeving voor maximaal 1 kalendermaand per jaar actief te houden?	Het is akkoord dat de additionele resources actief zijn op het moment dat een restore (voor test of daadwerkelijk) dient te worden uitgevoerd.
4	Inhoud	Programma van eisen en wensen ERP-systeem HWwerkt! d.d. 25-01-2024	Bijlage 3 programma van eisen en wensen NF21 - Kan opdrachtgever het proces rondom dit terugzetten beschrijven? Opdrachtnemer zou een restore uit kunnen voeren, maar zal opdrachtgever deze herstelde data/oplossing dan ook nog functioneel valideren?	Opdrachtnemer stelt voor dat er een test restore moet worden uitgevoerd 1x per jaar en doet dit in overleg met de opdrachtgever, deze valideert ook de restore.
5	Inhoud	Programma van eisen en wensen ERP-systeem HWwerkt! d.d. 25-01-2024	Bijlage 3 programma van eisen en wensen NF21 - Kan opdrachtgever duiden wat zij verstaat onder 'de volledige oplossing'?	De oplossing zoals door leverancier geleverd.
6	Inhoud	Programma van eisen en wensen ERP-systeem HWwerkt! d.d. 25-01-2024	Bijlage 3 programma van eisen en wensen NF9 - Opdrachtgever geeft aan dat de testomgeving geïsoleerd is en niet gekoppeld is aan de productieomgeving. Is het opdrachtnemer toegestaan om bepaalde infrastructurele componenten te gebruiken over beiden omgevingen heen? Denk hierbij bijvoorbeeld aan accounts, zodat een medewerker van opdrachtgever niet twee verschillende accounts heeft om in te loggen op productie en test.	Ja, dit is toegestaan, mits voor gebruiker altijd duidelijk is of hij in de productie omgeving zit of in de test. In beide omgevingen middels single sign on inloggen is niet toegestaan om vergissingen te voorkomen. In de testomgeving moet altijd apart worden ingelogd.
7	Inhoud	Inschrijfbiljet ERP-systeem HWwerkt! d.d. 25-01-2024	Bijlage 2 inschrijfbiljet - Niet alle eenmalige kosten bij implementatie bestaan bij inschrijver uit uren. Aangezien opdrachtgever gunt op basis van prijs, is het toegestaan om 'inzet hoeveelheid uren' op 1 te zetten en de totale som in tarief per uur op te nemen. Zo hoeft het inschrijfformulier niet aangepast te worden en kan inschrijver er voor zorgen dat de prijzen all-in zijn conform pagina 17, punt 3 van het beschrijvend document. Indien niet akkoord, hoe kan opdrachtgever met dergelijke eenmalige kosten omgaan?	Inschrijfbiljet wordt aangepast. Aan onderdeel A is een regel toegevoegd: Vaste kosten ter beschikking stellen SaaS omgeving tijdens implementatie.
8	Inhoud	Beschrijvend document ERP-Systeem HWwerkt!	Beschrijvend document pagina 12 - Opdrachtgever vraagt enkele koppelingen. Kan opdrachtgever bevestigen dat het leveren van licenties voor de software waarmee gekoppeld wordt buiten scope van de opdracht valt?	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
9			Dit betreft een individuele vraag die door een partij is gesteld. De aanbestedende dienst heeft bepaald dat deze vraag bedrijfsgevoelige informatie bevatte waardoor deze vraag ook individueel beantwoord is.	

10	Contract	Vraag 7: Beschrijvend document ERP-Systeem HWwerkt!	Paragraaf 3.3.4. Bullet 3: Per kwartaal achteraf factureren. Wij factureren onze dienstverlening doorgaans wekelijks achteraf. Kunnen wij hier achteraf per maand van maken in plaats van per kwartaal?	Maandelijks achteraf voor doorlopende diensten is akkoord.
11	Contract	Vraag 6: Beschrijvend document ERP-Systeem HWwerkt!	Paragraaf 3.3.4. Bullet 2: Wij implementeren software van derden. Om deze software te kunnen implementeren is afname van de software noodzakelijk. Software leveranciers laten onderhoudscontracten ingaan op moment van afname. In onze implementatiemethodiek volgt dat moment op de goedkeuring door onze klant van de Proof of Concept. De bepaling onder deze bullet is wel akkoord voor eventuele software/add on van opdrachtnemer zelf.	Zie antwoord op vraag 7. Hiermee kunnen eventuele kosten tijdens de implementatie ook opgegeven worden. In de uitvraag van Hwwerkt! Er is overigens geen expliciete Proof-of-concept opgenomen.
12	Contract	Beschrijvend document ERP-Systeem HWwerkt!	Paragraaf 3.3.4. Facturering van de implementatiediensten. Hier geldt hetzelfde wijzigingsvoorstel als onder vraag 1, artikel 9.2 van Gibit. U vraagt ons gedurende de implementatie 20% voor te financieren. Dat vind ik niet redelijk. Daarom het volgende voorstel: 'Uren worden op nacalculatie doorberekend en wekelijks gefactureerd. Gemaakte uren worden elke week door de projectleider van opdrachtnemer via een urenstaat digitaal verantwoord aan Opdrachtgever. Deze wekelijkse urenstaat wordt door Opdrachtgever binnen 5 werkdagen na ontvangst geaccordeerd en op basis daarvan gefactureerd. Wanneer binnen 5 werkdagen op deze urenstaat geen reactie van Opdrachtgever is ontvangen, worden deze uren geacht akkoord te zijn en worden deze derhalve gefactureerd'.	Niet akkoord op het voorstel. Wel passen we de betalingsconditie als volgt aan: De implementatiediensten kunnen maandelijks achteraf voor 90% op basis van werkelijk bestede uren gefactureerd worden. De resterende 10% kan na integrale acceptatie gefactureerd worden.
13	Proces	Beschrijvend document ERP-Systeem HWwerkt!	Paragraaf 3.3.1 op pagina 16-17 gaat over ondermeer de kosten van implementatie. Verwacht de aanbestedende dienst hier een fixed price? Doorgaans offreren wij in dit stadium een inschatting van de implementatietijd welke aangepast/definitief wordt na goedkeuring van onze klant op de Proof of Concept omdat we dan immers de detailinvulling van de te implementeren oplossing helder hebben met elkaar.	De implementatieprijs staat vast. Als opdrachtnemer tijdens implementatie van mening is dat er meerwerk nodig is, dient dit tijdig onderbouwd en beargumenteerd ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de projectleider van opdrachtnemer.
14	Proces	Beschrijvend document ERP-Systeem HWwerkt!	Op pagina 13 van 'Beschrijvend document ERP-Systeem HWwerkt!', staat onder 2.6 Eisen en Wensen: 'Hierbij is het toegestaan om de daarvoor bedoelde ruimte bij de bijbehorende wens in bijlage 3 te gebruiken'. Betekent dit dat het antwoord of de toelichting maximaal de lengte van het veld is? De omvang van het veld mag niet aangepast worden?	Indien het het tekstveld ontoerekend is wijzen we u erop dat er verwezen mag worden naar bijlages.

15	Contract	Beschrijvend document ERP-Systeem HWwerkt!	Op pagina 14 onder 3.1.1 staat 'Verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden'. Elders in de documentatie staat dat prijsindexatie toegestaan is vanaf januari 2026. Hoe moet ik die twee naast elkaar lezen?	Wanneer de vaste looptijd van de overeenkomst eindigt, kan de Opdrachtgever besluiten om de overeenkomst te verlengen. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van deze verlenging dan zijn alle gestelde voorwaarden en eisen zoals opgenomen in alle aanbestedingsdocumenten en bijbehorende bijlagen ook nog gewoon van toepassing. Uurtarieven mogen vanaf januari 2026 geïndexeerd worden. Overige condities blijven gelijk.
16	Contract	Gibit voorwaarden	Artikel 17.4: De rechten van intellectueel eigendom op maatwerkprogrammatuur berust altijd bij Leverancier. Tenzij er sprake is van het bouwen van een specifieke module met een waarde groter dan minimaal € 50.000,- dan kunnen separate afspraken over het IP worden gemaakt. Is dit akkoord voor opdrachtgever?	Niet akkoord, Als gedurende de overeenkomst blijkt significant maatwerkprogrammatuur nodig is, zullen opdrachtgever en opdrachtnemer hierover nadere afspraken maken en vastleggen.
17	Contract	Gibit voorwaarden	Artikel 17.3: De duur van het gebruiksrecht geldt zolang de jaarlijkse onderhoudsvergoeding is voldaan. Is opdrachtgever het daarmee eens?	Nee, hiermee zijn wij het niet eens. Conform artikel 17.3 GIBIT 2020 geldt dat de duur van het Gebruiksrecht gelijk is aan de looptijd van de Overeenkomst. Tevens verwijzen we u naar artikel 20.1.
18	Contract	Gibit voorwaarden	Artikel 13.4: Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk zijn voor schade veroorzaakt door het gebruik van software van derden. Daarvoor gelden de voorwaarden van de respectievelijke leveranciers. De berekening kan daarom uitsluitend gebaseerd zijn op de jaarvergoeding van de producten en contracten van opdrachtnemer zelf.	Ons is niet duidelijk wat vragensteller beoogd met de vraag. Software van derden is software die geleverd wordt door andere partijen dan inschrijver. Dit is wat anders dan Derdenprogrammatuur. Kunt u uw vraag verduidelijken of met een concreet tekstvoorstel komen voor 13.4.
19	Contract	Gibit voorwaarden	Artikel 11.4 Algemene documentatie bij de software wordt door de respectievelijke softwareleveranciers up to date gehouden. Voor opdrachtgever specifieke werkwijze beschrijvingen geldt dat het schrijven van deze werkprocedures een essentieel onderdeel is van implementatiemethodiek van opdrachtnemer. Deze procedures worden in deze methodiek geschreven door medewerkers van opdrachtgever, als onderdeel van training en opleiding. Het is dan niet redelijk om aanpassing van die opdrachtnemer specifieke documentatie bij Leverancier neer te leggen, zonder dat hiervoor kosten in rekening gebracht mogen worden. Ook hier gaan wij er in onze praktijk vanuit dat onze klant deze specifieke procesbeschrijvingen zelf onderhoud. Is dat akkoord voor opdrachtgever?	Onder Documentatie wordt niet verstaan werkinstructies/ werkprocedures die specifiek door klant zijn opgesteld.
20	Contract	Gibit voorwaarden	Artikel 10.1 iv. Opdrachtnemer ziet graag de volgende toevoeging: op voorwaarde dat Opdrachtgever de jaarlijkse onderhoudsvergoeding heeft voldaan.	Niet akkoord. We verwijzen u naar artikel 20.1.

21	Contract	Gibit voorwaarden	Artikel 9.2 Gibit: Eerste opeisbaarheid onderhoudsvergoeding na acceptatie is niet werkbaar voor opdrachtnemer. Opdrachtnemer implementeert software van derden waarbij onderhoudscontracten altijd ingaan op moment van afname. Afname is nodig om de implementatie (na Proof of Concept) te kunnen starten. Deze Proof of Concept is het definitieve akkoord van onze klant op de oplossingen en op de implementatie. De eerste stap na dit akkoord is de afname van de software. Daaraan vast hangt de betaling van de die software in het aanschafmodel, of het aangaan van het huurcontract in het huurmodel, én de aanvang van het onderhoudscontract. Wél is het mogelijk aanschaf en onderhoud te beperken tot het minimaal aantal gebruikers dat nodig is gedurende de implementatie en dit aantal pas uit te breiden na acceptatie. Kunnen we hiervoor afspraken maken die voor beide partijen passend zijn?	Zie onze antwoorden op vraag 7 en vraag 12.
22	Contract	Gibit voorwaarden	Artikel 9.2 Gibit: In de concept overeenkomst wijzigt opdrachtgever de percentages hier al naar 80%-20%. Dat betekent echter nog steeds dat wij gedurende de maanden dat de implementatie loopt 20% voorfinancieren. Wij stellen daarom het volgende voor: Uren worden op nacalculatie doorberekend en wekelijks gefactureerd. Hierbij kan de afspraak gemaakt worden dat gemaakte uren elke week door de projectleider van opdrachtnemer via een urenstaat digitaal verantwoord worden aan opdrachtgever. Deze wekelijkse urenstaat wordt door Opdrachtgever binnen 5 werkdagen na ontvangst geaccordeerd en op basis daarvan door Opdrachtnemer geheel gefactureerd. Wanneer binnen 5 werkdagen op deze urenstaat geen reactie van Opdrachtgever is ontvangen, worden deze uren geacht akkoord te zijn en worden deze derhalve gefactureerd.	Zie onze antwoorden op vraag 7 en vraag 12.
23	Contract	Gibit voorwaarden	Artikel 8.5 Gibit: Onze bereikbaarheid is telefonisch tussen 08:30 uur en 17:30 uur op werkdagen, maar via onze portal 24 uur per dag, 7 dagen per week. Het oppakken van meldingen geschiedt alleen tijdens de eerdergenoemde kantooruren. Buiten kantooruren is mogelijk, mits hiervoor een separate SLA is afgesloten. Is dit akkoord voor de opdrachtgever?	Zie NF 59 en NF 61, dit is akkoord
24	Contract	Gibit voorwaarden	Artikel 7.5 Gibit: Wij zien graag toegevoegd 'Na formele ingebrekestelling'.	Dit is akkoord
25	Contract	Gibit voorwaarden	Artikel 5.6 Gibit: Wij stellen de volgende aanpassing voor: Jaarlijks vindt een indexering plaats op basis van relevante loon- en prijsstijgingen. In overleg moet het mogelijk zijn om na de initiële implementatie toekomstige werkzaamheden tegen een afwijkend tarief uit te voeren.	Dit is niet akkoord

26	Contract	Gibit voorwaarden	Pagina 6 Voorwaarden: Gibit Voorwaarden. Ik wil een paar wijzigingen voorstellen op de Gibit voorwaarden. Met deze wijzigingen zijn wij inmiddels overeenkomsten aangegaan met ander organisaties in het sociaal domein. Artikel 5.5. Gibit: Dit artikel is niet redelijk. Wij hebben een haalplicht voor wat betreft informatie, maar opdrachtgever heeft ook een brengplicht.	1) Deze vraag is ons niet duidelijk. 2) Wanneer Opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn brengplicht had Leverancier het ook niet kunnen voorzien.
27	Inhoud	PvE - NF6 - MS 365 64-bit	De 64 bit versie van de MS Office software wordt ondersteund. Het grootste gedeelte van de gebruikers zal het applicatiedeel gebruiken dat via de webbrowser gebruikt wordt, in dat geval wordt dus direct gebruik gemaakt van de MS 365 (64 bit) versie die lokaal op het systeem van de betreffende gebruiker staat. Opdrachtgever stelt de "heavy user client" van de applicatie beschikbaar binnen Citrix door de aard van die applicatie. De MS Office software (met name Excel in de meeste gevallen) wordt binnen die Citrix omgeving geïnstalleerd en daarmee koppelt de "heavy user client". De licensering van het gestarte office component gebeurt in dat geval vanuit de MS 365 tenant van opdrachtgever, de gebruiker gebruikt dus dienst inlog ook binnen dit deel van de oplossing. Is dat akkoord voor opdrachtgever?	Dit is akkoord.
28	Inhoud	PvE - NF15 - Koppelingen toekomstige eisen landelijke standaarden	Opdrachtgever geeft aan dat ze eist dat koppelingen in de toekomst, dus ook gedurende de gehele contractperiode, blijven voldoen aan landelijke standaarden. Als het echter koppelingen betreft die door opdrachtnemer op maat moeten worden gemaakt, voor haar kant van de koppeling, omdat dit geen standaard beschikbare koppeling is, wenst opdrachtnemer toe te voegen dat de eventuele aanpassing van de koppeling door nieuwe eisen in de toekomst voor rekening van opdrachtgever is. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Indien het standaarden zijn die buiten het ERP domein (bijv. uitwisseling van factuurgegevens) vallen, zijn deze voor rekening van de gemeente.
29	Inhoud	PvE - NF9 - Productie- en testomgeving anonimisering data	Opdrachtgever vraagt om een testomgeving met anonieme data. Gedurende de implementatie is het voor opdrachtnemer gebruikelijk samen met opdrachtgever te bepalen welke data precies anoniem moet worden gemaakt specifiek voor de inrichting van opdrachtgever. Daarna zal een script worden gebouwd die dit steeds weer opnieuw uitvoert bij het terugzetten van de productie data in de testomgeving (1 of 2 keer per jaar zoals in voorgaande vraag benoemd). Is dit een werkwijze die voor opdrachtgever aansluit aan haar geuite wens?	Ja dit is akkoord. Tijdens implementatie zal door de gemeente in overleg bepaald worden welke gegevens moet worden geanonimiseerd.

30	Inhoud	PvE - NF9 - Productie- en testomgeving	Opdrachtnemer heeft het gebruik elke keer als ook de update van de applicatie plaatsvindt, de databases van de productie omgeving over te zetten naar de testomgevingen. Dit is dan ook gelijk een goede test van de back-up voorziening, of deze is terug te lezen. Echter het maakt ook dat de testomgeving weer gelijk getrokken kan worden aan de productie omgeving. Over het algemeen voert opdrachtgever op de applicaties 1 tot maximaal 2 keer per jaar een software update uit. In de tussentijd is de database dus niet 100% gelijk, echter opdrachtgever vraagt om een "representatie" van de productie omgeving met als toevoeging "te allen tijde". Kan opdrachtgever hierop haar visie geven?	Ja dit is akkoord.
31	Inhoud	PvE - NF5 - Browsers	Het is voor opdrachtgever niet mogelijk vooraf aan te geven of gedurende de gehele contractperiode bij bepaalde van de genoemde browsers de laatste en voorlaatste release (die dus ten tijde van de verstrekking van de opdracht nog niet uit zijn) kunnen blijven worden ondersteund. De producent van die browsers kan immers een richting uitslaan die voor opdrachtnemer/software leveranciers niet wenselijk is en dus niet wordt ondersteund. Dit is een theoretisch situatie uiteraard, maar kan opdrachtgever toch haar visie hierop geven?	Naar ons visie moet de software zich aanpassen aan de actueelste browser versies. Hiernaast dient de applicatie de laatste twee browser versies te ondersteunen vanuit veiligheid en beheer. Wellicht kunt u deze vraag nog verder verdiepen in de 2e ronde van de nota van inlichtingen.
32	Inhoud	PvE - NF8 - BIO	Kan opdrachtgever in zijn algemeenheid benoemen of de volledige BIO eisen van toepassing zijn of dat opdrachtnemer mag uitgaan van het PvE en andere documenten binnen deze aanbesteding? Indien de BIO idd volledig van toepassing wordt verklaard heeft dat veel implicaties vooral ook in de kosten, echter deze zijn dan beter in te schatten als opdrachtgever dan ook het BBN niveau kenbaar maakt. Wil opdrachtgever dat niveau duiden in dat geval?	Ja, volledige BIO is van toepassing met niveau BBN-1.
33	Juridisch	Verwerkersovereenkomst - ISAE certificering	In de verwerkersovereenkomst wordt gesproken over bijvoorbeeld ISAE3xxx. Inschrijver beschikt op dit moment over een ISAE3402 Type I certificering en de verwachting is dat dit een Type II certificering is ten tijde van gunning van de opdracht. Is een ISAE certificering een vereiste (en zo ja, welke type)?	Nee, Inschrijver dient aan te geven op welke wijze voldaan wordt aan de toereikendheid van de informatiebeveiliging. Bewijslast van de gekozen methodiek dient opvraagbaar en aantoonbaar te zijn.
34	Inhoud	PvE - NF61 - Inzien van 'known errors'	Opdrachtnemer biedt de gelegenheid de eigen open en gesloten incidenten te kunnen raadplegen. Daarnaast heeft Opdrachtnemer, net als Opdrachtgever, inzicht bij Inschrijver van de software, in openstaande (en opgeloste) issues. Is dit voldoende voor Opdrachtgever?	Ja, dit is voldoende.

35	Inhoud	PvE - NF52 - Updates / Upgrades	De Inschrijver van applicaties kan gedurende de looptijd van de overeenkomst een nieuwe versie van haar applicatie uitbrengen die wordt geboden als een upgrade (betaalde upgrade). De kosten daarvan zijn dan nu nog niet te voorzien en ondanks het soms dwangmatige karakter van een overstap vanuit de Inschrijver vanwege het vervallen van het oude product binnen de looptijd van de overeenkomst, onvermijdelijke door te belasten aan opdrachtgever. Kan opdrachtgever haar visie geven op dit ten opzichte van genoemde eis?	Updates en upgrades, die binnen de looptijd van de overeenkomst vallen, zijn voor rekening van de opdrachtnemer (artikel 7.2 van de overeenkomst). Opdrachtgever gaat ervanuit dat opdrachtnemer de update- en upgade kosten in haar licentiemodel heeft meegenomen.
36	Inhoud	PvE - NF52 - Updates / Upgrades	Voor het doorvoeren van de upgrade/update levert en calculeert opdrachtnemer de diensten in op basis van best practices vanuit het verleden. Maar de specifieke situatie van opdrachtgever kan dusdanig zijn dat er sprake is van diepgaande aanpassingen in platform, applicatie, automatische taken, rapportages op maat, etc. dat opdrachtnemer van mening is dat opdrachtgever in ieder geval rekening dient te houden met een uitgebreide test door haarzelf bij elke upgrade / update en dat bepaalde updates/upgrades groter kunnen zijn dan vooraf in te schatten (in uren/kosten/software kosten). Hoe staat opdrachtgever hier tegenover?	Indien een update/upgrade grote impact heeft voor de opdrachtgever, zal opdrachtnemer dit tijdig met de opdrachtnemer bespreken, om zodoende met elkaar te bepalen hoe de update/upgrade het beste kan worden aangevlogen (plan van aanpak) en wat de eventuele financiële consequenties voor opdrachtgever zijn.
37	Inhoud	PvE - NF9 - Gescheiden productie- en testomgeving	De productie- en testomgeving zullen zoveel mogelijk gescheiden zijn (applicatie/data), echter zijn er wel gedeelde componenten aanwezig. Denk hierbij aan AD, File, bepaalde Citrix servers. Tevens wordt de testomgeving in de regel wat lager geschaald dan de productie omgeving. Is dit voor Opdrachtgever acceptabel?	Dit is acceptabel.
38	Inhoud	PvE - NF8 - Vanuit de applicatie moet beveiligd gemaïld worden (BIO)	In zijn algemeenheid kan Opdrachtgever alleen maar e-mail verzenden via Office 365 connectie bij het platform van Opdrachtnemer, mits Opdrachtnemer de beschikking krijgt over een mailrelay via welke de oplossing kan gebruiken om vanuit het domein (bijv. gemeentehw.nl) a) kan Opdrachtgever bevestigen dat deze ter beschikking staat? b) indien ja, kan Opdrachtgever de eisen aan deze beschikbaarheid kenbaar maken, zodat beoordeeld kan worden of Opdrachtnemer daaraan kan voldoen? c) indien nee, wat is het alternatief dat Opdrachtgever kan bieden als daadwerkelijk verzenden van e-mail wordt verwacht wat alleen kan als er iets van een "brievenbus" ter beschikking staat waarin de oplossing van Opdrachtnemer kan verzenden?	a) Ja b) Ja, graag willen we vanuit de opdrachtnemer meer informatie over de mogelijkheden.
39	Inhoud	PvE - NF7 - De applicatie is geschikt voor gebruik met (koppeling) MS365	De 32- en of 64-bit versie van Microsoft Office 365 ProPlus (desktop installation) E3 of hoger wordt ondersteund. a) Voldoet dit voor opdrachtgever? b) Welke koppelingen worden hier bedoelt?	De gemeente werkt momenteel met E3 of hoger licenties. Met koppeling wordt bedoeld dat het samenwerkt met de Office pakketten.

40	Inhoud	PvE - NF65 - Dienstverlening afstemmen	Opdrachtgever vraagt hier naar de wijze waarop Opdrachtnemer voortdurend de dienstverlening op de behoeften van HWwerkt! blijft afstemmen. Opdrachtnemer denkt hierbij middels de SLA de dienstverlening te kunnen borgen. Hoe kijkt Opdrachtgever hier tegenaan?	Hiermee wordt bedoeld hoe opdrachtnemer proactief met de gemeente meedenkt/ actie onderneemt over nieuwe ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor het ERP systeem van de gemeente. Afspraken hierover kunnen eventueel in de SLA worden vastgelegd.
41	Inhoud	PvE - NF63/64 - Hersteltijd	Hersteltijd is vaak een kwestie van een wisselwerking. Daarom spreekt Opdrachtnemer liever over streeftijd herstel. Hoe ziet Opdrachtgever dit?	Niet akkoord. Incidenten/verstoringen zullen binnen de aangegeven hersteltijden opgelost moeten worden voor zover het de geboden oplossing van leverancier betreft (indien het probleem wordt veroorzaakt door een factor buiten de oplossing van de leverancier dient leverancier dit aan te tonen). De bedrijfsvoering van HW Werkt mag in geen geval hierdoor in gevaar komen. Uiteraard is het een wisselwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever om tot een oplossing te komen, ook bij problemen buiten de oplossing van leverancier.
42	Inhoud	PvE - NF56 - Beheeromgeving FB Hoeksche Waard	Suggereert Opdrachtgever te willen beschikken over een eigen "beheer" server? En indien ja, kan opdrachtgever de definitie/toepassing van deze eigen "beheer" server benoemen?	Nee, het gaat om een beheeromgeving. Bijvoorbeeld dat de functioneel beheerder rechten heeft om gebruikers te kunnen toevoegen/verwijderen.
43	Inhoud	PvE - NF51 - Acceptabele performance voor ci 75 concurrent gebruikers in productiefase	Suggereert Opdrachtgever hiermee dat dit in de testfase (omgeving) dus minder mag zijn?	Zie antwoord op vraag 1.
44	Inhoud	PvE - NF51 - Aantal concurrent users	Opdrachtgever lijkt in het beschrijvend document uit te gaan van 19 gebruikers. In deze eis wordt gesteld dat er sprake is van 75 concurrent users. Kan Opdrachtgever deze eis toelichten in relatie tot het aantal beoogde licentie-gebruikers?	Zie antwoord op vraag 1.
45		PvE - NF5 - Alle gebruikersinterfaces van de oplossing dienen volledig webbased te zijn.	Zie ook NF3, voor een aantal programma onderdelen is de Citrix Workspace App benodigd. Voldoet dit voor opdrachtgever?	Ja dat voldoet, indien de inschrijver een roadmap kan aanleveren voor het uitfaseren van de Citrix Worspace app.

46	Inhoud	PvE - NF47 - Authenticatie	Authenticatie verloopt middels MS Entra ID en/of MS (A)AD van Opdrachtgever. Inschrijver heeft hiermee al wel de nodige ervaring opgebouwd. Hierbij zal het o.a. nodig zijn dat Inschrijver App Registraties i.s.m. Opdrachtgever moet aanmaken in MS Entra ID. Niet alle applicaties zijn op het moment van schrijven echter geschikt voor SSO. Dit houdt in dat men voor bepaalde applicaties nog via aparte accounts zal moeten werken of tegen beperkingen aan kan lopen? Is dit ook akkoord voor Opdrachtgever? Indien nee, kan Opdrachtgever dan aangeven wat wel akkoord is?	Kan inschrijver de genoemde beperkingen definiëren?
47	Inhoud	PvE - NF40 / 45 - Kan er een risico analyse of DPIA plaatsvinden?	Bedoelt Opdrachtgever dat zij zelf de kosten voor deze risico analyse of DPIA betaalt, alsmede de inhuur van de bij de Opdrachtnemer benodigde medewerkers, die over het algemeen intensief betrokken worden? Graag nadere toelichting op dit punt.	De kosten van de risico analyse en DPIA liggen bij de gemeente. De kosten voor inhuur bij de opdrachtnemer van de benodigde medewerkers alsmede de hieruit voortvloeiende (ernstige) gebreken zullen voor rekening van opdrachtnemer zijn, voor zover deze binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer vallen.
48	Inhoud	PvE - NF3 - Applicatie is volledig webbased te gebruiken	De oplossing werkt grotendeels webbased maar voor de heavy users werkt een deel van de oplossing middels de Citrix Workspace App. Deze laatste dient bij de gebruikers als lokale plug-in beschikbaar te zijn om dat deel van de oplossing volledig te kunnen gebruiken. De gebruikers kunnen echter, zonder deze Citrix Workspace App werkelijk zelf op te starten, dat deel van de oplossing als een icoon vanaf hun bureaublad direct opstarten, als ware het een lokaal draaiende applicatie. De Citrix Workspace App is dan dus wel in gebruik, maar daar merkt de gebruiker in feite niets van. In theorie kan de Receiver for Websites (HTML5) in de browser gebruikt worden en de Citrix Workspace App zou dan niet nodig zijn, maar dan zullen er beperkingen zijn dus dat is ongewenst en kan opdrachtgever niet adviseren/zal de wensen en eisen van opdrachtgever niet volledig oplossen. a) Voldoet dit voor opdrachtgever? b) Mag de Citrix Workspace App beschikbaar blijven bij de specifieke werkplekken van opdrachtgever c) Zo niet, wat voor concessie is opdrachtgever bereid te doen teneinde het mogelijk te maken voor opdrachtnemer om in te schrijven?	a) Nee, dit voldoet niet. b) Nee, dit mag niet. c) Zijn er concessies? Gezien de eis doen we geen concessies.

49	Inhoud	PvE - NF3 - Volledig webbased	Inschrijver biedt een oplossing waarbij de oplossing gebruik maakt van een tweetal core applicaties en dit levert als integraal systeem: Voor de front office (light/medium) users wordt gebruik gemaakt van volledige webbased software welke via een browser benaderd wordt. Voor de backoffice (heavy users) wordt gebruik gemaakt van software welke niet via een browser benaderd wordt maar via een additionele client-side plug-in (Citrix Workspace App). Wordt hiermee voldaan aan deze eis?	Zie vorige vraag 45 en 48
50	Inhoud	PvE - NF23 - Right to audit	Geheel begrijpelijk, ook conform BIO, dat er een "right to audit" / pentest wordt gevraagd. Opdrachtnemer weet uit ervaring wat de kosten van zo'n pentest zijn op basis van de meest logische keuze, dat de specifieke "tenant" voor Opdrachtgever aan een test moet worden blootgesteld. Maar wellicht bedoelt Opdrachtgever het anders en daarom vraagt Inschrijver aan Opdrachtgever de specifieke eisen aan de pentest uitvoering vast te stellen zodat er op basis hiervan sprake is van een level playing field.	Nee, gemeente Hoeksche Waard maakt gebruik van haar right to audit. In overleg met inschrijver wordt bepaald wat de auditor gaat uitvoeren.
51	Inhoud	PvE - NF21 - Jaarlijkse restore volledige oplossing/data	Deze eis lijkt opdrachtnemer zeer ingrijpend en dus erg kostbaar en tijdrovend omdat het een spiegelomgeving suggereert of een complete nieuwe opbouw van alles inclusief de software op het platform. a) Volstaat een restore van de data van de productie omgevingen naar de testomgeving? 2) wenst opdrachtgever een spiegel omgeving gereed te hebben staan bij calamiteiten die dan dus altijd gereed staat en continue in sync moet zijn met de live omgeving? 3) Indien nee, kan opdrachtgever dan nader ingaan op deze wens en deze van meer specificaties voorzien?	a) Nee, de eis is een restore test in een nieuw tijdelijk gebouwde omgeving 2) Nee, dit hoeft niet. 3) Het is aan u als Leverancier hoe u dit invult.
52	Inhoud	PvE - NF19 - Leesrechten rechtstreeks op de database	Inschrijver verstrekt gezien het uitgevraagde SaaS concept geen directe leesrechten op de database en geen toegang tot de database via de SQL Server Management Studio. Wat wel mogelijk is dat Opdrachtgever gebruikt maakt van een Excel plugin om gegevens uit de database uit te lezen of om data met SQL Server Reporting Services integratie te bevragen. Ook is het mogelijk om via de user interface van de software tabelgegevens te raadplegen. Voldoet Inschrijver daarmee aan deze eis?	Nee, u voldoet hiermee niet aan de eis. En een Excel plugin is geen gewenste optie. De gemeente wil rechtstreeks de data kunnen lezen t.b.v. het datawarehouse en leverancier moet deze data beschikbaar kunnen stellen via bijvoorbeeld een datalake/data afslag of een API.
53	Inhoud	PvE - NF14 - TLS1.3 ondersteuning	Een aantal software onderdelen ondersteunt (voor nu nog) maximaal TLS 1.2. Is dit voor Opdrachtgever acceptabel?	Gemeente Hoeksche Waard hanteert op encryptie ook versie N-1. TLS 1.2. volstaat.
54	Inhoud	PvE - NF 62 - Advisering Algemeen	Kan Opdrachtgever specifischer aangeven wat zij bedoelt met Advisering algemeen? Betreft dit mogelijk ook de inzet van een functioneel consultant?	Hiermee wordt een adviesvraag bedoeld die de gemeente bij de opdrachtnemer heeft neergelegd. De opdrachtnemer bepaalt zelf of de inzet van een functional consultant eventueel nodig is.

55	Inhoud	PvE - NF 56 - Functioneel beheer	Hoe kijkt Opdrachtgever aan tegen het uitvoeren van aangevraagde wijzigingen? Worden deze ook door het functioneel beheerteam van HW uitgevoerd, of dient Opdrachtnemer hier een rol in te spelen.	Opdrachtnemer dient zeker hierin een rol te spelen. Wijzigingen zullen in goed overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden uitgevoerd. De benodigde stappen en impact moeten goed met elkaar worden afgestemd alvorens de wijziging wordt doorgevoerd.
56	Inhoud	PvE - Koppelingen - Beoogde techniek koppelingen	Heeft Opdrachtgever een overzicht van de mogelijke technische oplossingen voor deze koppeling voor ogen? In hoeverre kan er gekoppeld worden met API's/webservices of moet er gebruik worden gemaakt van bestandsuitwisseling middels een sFTP en welke bestandsformaten (CSV, XML, platte tekst)? Is het, indien nodig, mogelijk om hier een VPN (site-to-site) verbinding voor op te zetten tussen Opdrachtgever en Inschrijver?	In verband met aanbestedingen van verschillende applicaties kunnen wij op dit moment nog geen duidelijkheid over geven. Dit zal in een later stadium gebeuren.
57	Inhoud	PvE - FE43, FE52 Shop floor control	FE43 beschrijft een aantal functionaliteiten die onderdeel zijn van Shop Floor Control waarbij per stap aangegeven moet worden welke processtap gedaan wordt, wanneer deze gestart en gestopt wordt, etc. In hoeverre is Shop Floor Control onderdeel van de beoogde opdracht? En zijn dit wellicht ook zaken die in VLEX Planning ondergebracht worden?	FE52 blijft onderdeel van de opdracht. FE43 blijft als zware wens binnen de opdracht.
58	Contract	Concept overeenkomst 5.2 - Voltooiing implementatie	Opdrachtgever benoemt dat de implementatie moet zijn afgerond op 1 juni 2025. Ondanks dat dit geen fatale termijn behelst, koppelt opdrachtgever daar wel de afronding van termijnen van betalingsverplichtingen aan. De tweede paragraaf van het beschrijvende document 2.3 suggereert wanneer de implementatie is afgerond. Die maakt dat er geen enkele ruimte voor een (klein) verschil van inzicht is over het geleverd zijn. Als de oorzaken bijvoorbeeld niet bij opdrachtnemer liggen of er op subjectief niveau een inzicht verschil is kan dit tot een uitstel van betaling van termijnen of het uitlopen van de kosten van de implementatie leiden. Het kan/zal ook druk zetten op de samenwerking die dan enkel kan nastreven precies en letterlijk wat in de genoemde documenten/eisen/wensen wordt vermeld. Dat is strijdig, voor het gevoel van opdrachtnemer, met het partnership wens in de navolgende paragraaf wordt gevraagd. Op welke manier kan opdrachtgever hier een positieve wending aan geven zodat zowel tijdige betaling, een positieve beleving van het afronden van de implementatie als een partnership mogelijkheid centraal kunnen staan?	De datum van implementatie is inderdaad niet fataal. Het uitwerken van het implementatieplan is een onderdeel van de kwalitatieve beoordeling. Hierin wordt gevraagd naar een realistische planning, benodigde inzet vanuit gemeente en een risicoanalyse. Wij willen juist vanuit de expertise van de Leverancier weten op welke wijze zij willen gaan implementeren. Op basis van de gedane inschrijving en de behaalde scores op basis van het gunningscriterium wordt de opdracht uiteindelijk ook gegund. Er kan daarom geen verschil van inzicht zijn over de levering. Want de levering is afgerond na een positieve integrale acceptatie van de totale oplossing zoals uitgevraagd. Dit op basis van het definitieve implementieplan. En in dit plan worden wederzijdse verwachtingen opgenomen. Indien er na opdrachtverlening additionele zaken moeten worden geleverd die impact hebben op de doorlooptijd dan zullen partijen in overleg treden of dit impact heeft op de live datum van de eerste fase en betaling daarvan.

59	Contract	Concept overeenkomst 4.2 - Duur van de initiële opdracht	De overeenkomst heeft een vaste looptijd van drie jaar. Dit betekent dat er na de implementatiefase van 9 maanden nog 2 jaar en 3 maanden over zijn. Dit is strijdig met de opbouw van het inschrijfbiljet waar wordt gesproken over drie hele jaren na de implementatiefase. Bedoelt Opdrachtgever dat de vaste duur van de initiële opdracht 3,75 jaar betreft, namelijk 9 maanden implementatie + 3 volle jaren gebruik van de geaccepteerde oplossing? Of bedoelt Opdrachtgever het anders? Graag ziet Inschrijver dat er één lijn wordt gekozen die in alle aanbestedingsstukken hetzelfde wordt doorgevoerd.	Vanaf datum ondertekening gaat de vaste initiële looptijd van 3 jaar in.
60	Contract	Concept overeenkomst 4.1 - Inwerkingtreding overeenkomst	Inschrijver meent op sommige plekken te lezen dat de overeenkomst start per 1 september 2024, maar op andere plekken (waaronder in dit artikel) dat de overeenkomst start zodra getekend is. In 2024 valt 1 september op een zondag. Inschrijver stelt voor om een tekendatum te kiezen tussen het moment van definitieve gunning en 1 september 2024, en om de overeenkomst formeel te laten ingaan op 1 september 2024. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Dit is akkoord
61	Contract	Concept overeenkomst 3.1 - Blijven voldoen vereisten	Opdrachtgever beschrijft dat gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de vereisten vanuit genoemde onderwerpen moet blijven worden voldaan. Het is echter onmogelijk voor een looptijd van 9 jaar al aan te geven vanuit zo'n breed spectrum aan onderwerpen, of aan eisen kan blijven worden voldaan. Daarmee bedoelen we onder andere maar niet alleen, het feit dat deze eisen dagelijks/wekelijks/maandelijks/jaarlijks kunnen wijzigen. a) wat is de visie van opdrachtgever hierop? b) wat betekent het voor opdrachtgever als een eis ontstaat aan welke niet kan worden voldaan? c) wie draagt de kosten indien nieuwe eisen hieruit ontstaan die tot aanpassingen leiden in de overeengekomen oplossing?	Bij wijzigende toekomstige eisen, die niet logischerwijs ERP ontwikkelingen volgen, treden partijen in overleg over de noodzaak en kosten.
62	Contract	Concept overeenkomst 17.3 - Belangrijkheid van de documenten	In de opsomming van de documenten in prevalerende volgorde ontbreekt de overeenkomst zelf. Kan Opdrachtgever deze alsnog toevoegen op plek 1, waardoor alle andere documenten één plaats naar beneden opschuiven?	Ja, deze voegen we toe.
63	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 21.1	"Inschrijver ziet graag een beperking van één audit per jaar toegevoegd aan dit artikel gelet op de impact van een audit op de organisatie. Bent u daartoe bereid? Mag Inschrijver ervan uitgaan dat de onafhankelijke derde in onderling overleg tussen partijen wordt benoemd teneinde de 'onafhankelijkheid' te garanderen? "	Nee, Opdrachtgever zal conform artikel 21 van GIBIT2020 terughoudend en prudent omspringen met het aantal uit te voeren controles. Ja, daar mag u van uitgaan.

64	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 20.12	Inschrijver acht de laatste zin niet redelijk aangezien het hier kennelijk ook kan gaan om 'medeschuld'. In dat geval is het redelijk dat er naar rato van ieders schuld financieel wordt afgerekend. Bent u daartoe bereid?	Ja, hiertoe zijn wij bereid. Wel geldt dit alleen wanneer er sprake is van 'mede schuld'.
65	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 20.11	"Bent u bereid de termijn van 12 maanden te verkorten naar 3 maanden? Het is namelijk niet redelijk om Inschrijver zolang in onzekerheid te laten. Inschrijver is van mening dat de situaties onder v) en vi) geen enkel effect behoeven te hebben op de uitvoering van de opdracht/dienst. Bent u bereid deze te verwijderen? "	1) Nee, dit is niet akkoord. Deze genoemde situaties brengen ook onzekerheid voor Opdrachtgever mee. Het is geheel afhankelijk van de situatie wat een redelijke termijn is voor Opdrachtgever om over te gaan tot daadwerkelijke ontbinding van de overeenkomst. 2) Nee, wij zijn hiertoe niet bereid. Deze situaties hebben we degelijk effect op de uitvoering van de opdracht/dienst.
66	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 20.10	"Inschrijver ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door Inschrijver uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel: Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Inschrijver vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar."	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Artikel 20.10 blijft gehandhaafd. In dit artikel wordt gesproken over de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst wanneer de andere partij in verzuim is. Wanneer er sprake is van verzuim dan is er sprake van toerekenbare tekortkoming van de andere partij. Dit zou kunnen betekenen dat er gebreken zijn waardoor Opdrachtgever het ERP-systeem niet volledig kan gebruiken. Het moeten betalen van reeds geleverde prestaties is dan niet redelijk. Wanneer de overeenkomst wordt ontbonden, dient Opdrachtgever namelijk bijvoorbeeld ook nog extra kosten te moeten maken om de gebreken te laten herstellen door een andere partij.
67	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 17.8	Inschrijver acht deze bepaling niet redelijk aangezien het gaat om een 'beweerdelijke' schending die nog niet is komen vast te staan. Daarnaast kan de aansprakelijkstelling op onjuiste gronden zijn gebaseerd. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?	Het artikel wordt als volgt aangepast "beweerdelijk" wordt vervangen door "bewezen".

68	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 17.5	"Inschrijver levert onder andere producten van derde partijen. Inschrijver is van mening dat deze vrijwaring in beginsel alleen kan worden verstrekt door de eigenaar / fabrikant van de hardware en/of software. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen? Inschrijver ziet deze bepaling graag beperkt tot de door Inschrijver ontwikkelde ICT Prestaties. Bent u daartoe bereid? Inschrijver stelt voor artikel 13.3 en 13.4 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel toevoegen: Op deze vrijwaring zijn de beperkingen van aansprakelijkheid als genoemd in artikel 13.3 en 13.4 van toepassing."	1) Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Artikel 17.5 blijft gehandhaafd. Door in te schrijven conformeert u zich als Leverancier aan de gestelde voorwaarden. Wij gaan een Overeenkomst aan met u als Leverancier van de ICT-prestatie. 2) Zie het antwoord op 1). 3) Nee, wij gaan niet akkoord met deze toevoeging. Artikel 17.5 blijft gehandhaafd. Het gaat hier om schade die voortvloeit uit schending van intellectueel eigendomsrechten en andere rechten. Dit betreffen situaties die volledig buiten de invloedssfeer van ons als opdrachtgever liggen. Wij achten om deze redenen deze bepalingen proportioneel. Daarnaast sluit GIBIT 2020 in deze regeling ook aan bij het Burgerlijk Wetboek (BW). Door aan te sluiten bij het BW gelden de uitgangspunten van het aansprakelijkheidsrecht, zoals de bepalingen omtrent eigen schuld (artikel 6:101 BW), matiging schadevergoedingsverplichting (artikel 6:109 BW), wettelijke limieten aan een schadevergoedingsverplichting (artikel 6:110 BW), redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW) en beperking van de aansprakelijkheidsduur door verjaring en rechtsverwerking.
69	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 17.4	Inschrijver doet niet bij voorbaat afstand van zijn persoonlijkheidsrechten, die van zijn werknemers of derden, maar maakt daarover graag per geval concrete afspraken. Bent u hiertoe bereid?	Zie antwoord op vraag 16
70	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 17.3	Inschrijver verleent gebruiksrechten op eigen software en op software van derde partijen op basis van zijn eigen (licentie)voorwaarden c.q. (licentie)voorwaarden van derde partijen. Dit is ook gebruikelijk in de branche. Kunt u hiermee instemmen?	Ten aanzien van Derdenprogrammatuur geldt artikel 19 van GIBIT 2020.
71	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 15.5	"Inschrijver begrijpt het belang van deze bepaling, maar is van mening dat deze boete te fors is en stelt voor de boete te beperken tot maximaal € 10.000,- per overtreding. Bent u bereid dit aan te passen? Daarnaast stelt Inschrijver voor de boete aan te merken als een gefixeerde schadevergoeding. Bent u bereid dit aan te passen? Tekstvoorstel: De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding. De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per overtreding."	1) Ja, wij zijn bereid het bedrag aan te passen naar maximaal € 10.000 per overtreding. Artikel 15.5 wordt hierdoor als volgt aangepast: 'De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- per overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding. Het bepaalde in dit artikel is onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13), waarbij betaalde boetes in mindering wordengebracht op de schadevergoeding.' 2) Nee, wij gaan niet akkoord met uw tekstvoorstel. Zie het antwoord op 1). Interne toelichting: het artikel is aangepast conform GIBIT 20223. Ik zou niet adviseren om een gefixeerde schadevergoeding ervan te maken. Het ligt namelijk ook geheel aan de aard van hetgeen er is gelekt.

72	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 15.2	Inschrijver ziet graag een maximum aan deze termijn in plaats van een minimum gelet op de boetebepaling in artikel 15.5. Bent u bereid de zin 'tot minimaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst' te vervangen door 'tot maximaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst'?	Ja, hiertoe zijn wij bereid. Artikel 15.2 wordt als volgt aangepast: <i>'De in het vorige lid bedoelde verplichting duurt voort tot twee jaar na afloop van de Overeenkomst'.</i>
73	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 14.2	Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft Inschrijver verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Inschrijver zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Inschrijver zal zijn makelaar vragen een bewijs van verzekering door middel van een certificaat te verstrekken. Wij gaan ervan uit dat wij hiermee kunnen volstaan.	Wij stellen ten aanzien van de bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering specifieke geschiktheidseisen. Conform paragraaf 4.4.3 van het beschrijvend document dient u aan deze gestelde eisen te voldoen.
74	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 14.1	Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft Inschrijver verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Inschrijver zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. De verzekeringen zijn echter gebaseerd op de vragen/tekstvoorstellen, zoals geformuleerd bij artikel 13.2 t/m 13.5. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie het antwoord op vraag 73.
75	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 13.6	"Hoewel Inschrijver bereid is een dergelijke vrijwaring te aanvaarden, dient deze wel gemaximeerd te worden. De laatste zin van dit artikel is wat Inschrijver betreft niet akkoord. Inschrijver stelt voor artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel: Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Inschrijver, komen ten laste van Inschrijver. Inschrijver vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt. Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid van toepassing."	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Artikel 13.6 blijft gehandhaafd. Het gaat hier om verplichtingen met betrekking tot het Personeel van Leverancier. Aansprakelijkheid hieromtrent liggen volledig buiten de invloedssfeer van de Opdrachtgever

76	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 13.5	"Het is Inschrijver niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Inschrijver ziet graag dat de bepalingen onder i), iii) en iv) ook onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 13.3 en 13.4 vallen. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel: De in dit artikel bedoelde beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel."	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Artikel 13.5 sub i) iii) en iv) blijven gehandhaafd. Het gaat hier om schade die voortvloeit uit enerzijds aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van door of letsel en anderzijds schending van het intellectueel eigendomsrechten en opgelegde boetes door toezichthoudende autoriteiten. In het laatste geval is er dan sprake van boetes die ook rechtstreeks aan leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd. Het gaat dus uitdrukkelijk om boetes die in die zin toerekenbaar zijn aan de leverancier en in de risicosfeer van de leverancier liggen. Dit is conform voorschrift 3.9A Gids Proportionaliteit. Het is dan ook aan de leverancier om uw bedrijfsvoering zo in te richten dat er geen handelingen worden verricht die leiden tot de bedoelde boete. Dit en de beschreven situaties in i) en iii) liggen volledig buiten de invloedsfeer van ons als opdrachtgever. Wij achten om deze redenen deze bepaling proportioneel. Daarnaast sluit GIBIT 2020 in deze regeling ook aan bij het Burgerlijk Wetboek (BW). Door aan te sluiten bij het BW gelden de uitgangspunten van het aansprakelijkheidsrecht, zoals de bepalingen omtrent eigen schuld (artikel 6:101 BW), matiging schadevergoedingsverplichting (artikel 6:109 BW), wettelijke limieten aan een schadevergoedingsverplichting (artikel 6:110 BW), redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW) en beperking van de aansprakelijkheidsduur door verjaring en rechtsverwerking. Hierdoor is er geen sprake van een ongelimiteerde aansprakelijkheid.
77	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 13.4	"Hoewel aansprakelijkheid voor overige schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis met een maximum per jaar betreft het een erg forse aansprakelijkheid ten opzichte van de opdrachtwaarde. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van Inschrijver Inschrijver ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Jaarvergoeding per jaar ongeacht het aantal gebeurtenissen. De aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?"	Op artikel 13. 4 GIBIT 2020 is reeds afgeweken: zie artikel 14.1 van de conceptovereenkomst. We passen dit artikel alsnog als volgt aan: In afwijking van het bepaalde in artikel 13.3 en 13.4 GIBIT 2020 geldt dat de aansprakelijkheid voor persoon- en zaakschade en overige schade is beperkt tot € 500.000,- per gebeurtenis waarbij een maximum gesteld wordt van € 1.000.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Wij gaan niet akkoord met een aansprakelijkheid ten aanzien van alleen directe schade. GIBIT 2020 sluit in deze regeling aan bij het Burgerlijk Wetboek (BW). Het BW maakt ook geen onderscheid in directe en indirecte schade. Daarnaast zijn de bepalingen uit het BW, waaronder regels omtrent schadebegroting, causaal verband, eigen schuld, etc., van toepassing.

78	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 13.3	Hoewel aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is allebei in strijd met het beleid van Inschrijver. Inschrijver ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,-. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 77
79	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 13.2	Inschrijver acht het redelijk dat hij in alle gevallen eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Nee, hiermee kunnen wij niet instemmen. Het betreft hier specifieke situaties waarbij nakoming niet meer mogelijk is, de verbintenis voortvloeit uit onrechtmatige daad of strekt tot schadevergoeding. In deze situaties is een ingebrekestelling niet meer mogelijk.
80	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 4.2	"Inschrijver acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen? Tekstvoorstel: Toevoegen: In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Inschrijver wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. "	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Zie artikel 5.2 van de conceptovereenkomst. Wij stellen de datum van implementatie niet als fataal. Dit in afwijking van artikel 4.2 GIBIT 2020.
81	Juridisch	Bijlage 7 - GIBIT2020 4.1	"Inschrijver acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen? Tekstvoorstel: Toevoegen: In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Inschrijver wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. "	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Artikel 4.1 geeft aan dat overeengekomen termijn alleen als vast en fataal gelden wanneer die ook nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Zie ook het antwoord op vraag 80
82	Proces	Bijlage 2 - Inschrijfbiljet ERP-Systeem - Kosten SaaS-diensten	De cel H51 telt niet op. Kan Opdrachtgever dit aanpassen?	Dit is correct in de bijlage treft u een herzien inschrijfbiljet aan.

83	Inhoud	Bijlage 2 - Inschrijfbiljet ERP-Systeem - Overige kosten implementatiefase	Naast activiteiten zijn er nog andere kostenposten gedurende de implementatiefase, waaronder licentiekosten, onderhoudskosten, cloud-/infrakosten. Deze kosten kunnen in de huidige vorm van het inschrijfbiljet niet worden ingevuld. Deze mogelijkheid zit er immers pas voor jaar 1 nà de integrale acceptatie. Kan Opdrachtgever het inschrijfbiljet zodanig aanpassen dat alle te verwachte kosten, en dus niet alleen kosten voor te maken uren, gedurende de implementatiefase kunnen worden ingevuld?	Zie antwoord vraag 7.
84	Inhoud	Bijlage 2 - Inschrijfbiljet ERP-Systeem - Sub B SaaS diensten	Opdrachtgever beschrijft dat Inschrijver een fictieve prijs voor 25 users dient aan te duiden en dat opdrachtgever vervolgens het recht heeft het werkelijke aantal licenties te benoemen. Echter afhankelijk van de verhouding tussen heavy/medium/light users, de groei van administratie omvatten in de loop van de tijd, etc. is de prijs dus niet terug te rekenen naar een prijs per user zoals opdrachtgever (lijkt te willen doen?) suggereert. Licentiekosten, cloudkosten, beheerkosten, etc., het kan bij groei of afname een totaal andere invloed hebben op de prijs per user. a) kan opdrachtgever een uitleg geven over haar werkelijke bedoelingen? b) kan opdrachtgever meedenken aan aangeven welke flexibiliteit ze in deze denkwijze heeft? c) is het mogelijk dat Opdrachtgever simpelweg vaststelt met welk aantal gebruikers (heavy/medium/light) zij zal starten in de oplossing en dat zij aangeeft dat Opdrachtnemer daar wel rechten aan kan ontleiden?	a. Opdrachtgever wenst een goede vergelijking te maken tussen verschillende inschrijvers b. zie antwoord vraag c. We kunnen eventueel procentuele groei aangeven vergelijkbaar aan de groei in named users. c. Indien u aangeeft wat wordt verstaan onder heavy/medium/light kunnen we onderzoeken of deze informatie is aan te geven na livegang.
85	Inhoud	Beschrijvend document Algemeen - Prijsplafond	Klopt het dat er binnen het beschrijvend document en prijzenblad geen sprake is van een prijsplafond? Of heeft Opdrachtgever (wellicht op basis van een marktconsultatie) een geschatte totale opdrachtwaarde voor ogen voor de gehele looptijd (inclusief verlengingen) van de opdracht?	Het klopt dat er geen prijsplafond is opgegeven.
86	Inhoud	Beschrijvend document Algemeen - Aantal financiële entiteiten	Is er sprake van van meerdere financiële entiteiten (lees: verschillende financiële administraties) waar rekening mee gehouden dient te worden? Zo ja, hoeveel?	Nee, HWwerkt! is onderdeel van gemeente Hoeksche Waard. De financiële administratie van gemeente Hoeksche Waard verzorgt alle inkomende en uitgaande facturen. Het ERP pakket is geen financieel pakket, journaalposten worden doorgestuurd naar de financiële administratie van gemeente Hoeksche Waard
87	Proces	Beschrijvend document Algemeen - Marktconsultatie	Is er sprake geweest van een marktconsultatie voorafgaand aan deze aanbesteding door Opdrachtgever? Zo ja, is er een verslag en/of documentatie van deze marktconsultatie en kunnen deze gedeeld worden?	Er heeft geen marktconsultatie voorafgaand plaatsgevonden.

88	Inhoud	Beschrijvend document 4.8 beoordeling gunningscriterium - HWwerkt! wil "as is" over	Inschrijver maakt gebruik van standaard software met zogeheten best practices op basis waarvan software op een efficiënte wijze geïmplementeerd kan worden. "As is" over gaan naar nieuwe software impliceert in sommige gevallen dat standaard software aangepast moet worden naar bedrijfsprocessen wat (op basis van onze ervaringen) niet leidt tot het beste resultaat van de inzet van standaard software. Is het een vereiste dat er "as is" over wordt gegaan of staat Opdrachtgever ook open voor de inzet van het implementeren van de best practice van standaard software op basis van onze ervaring bij vergelijkbare trajecten?	HW werkt bedoelt met AS-IS niet dat de huidige situatie moet worden overgenomen. Hiermee wordt bedoeld dat er wordt voldaan aan de eisen en wensen zoals gesteld in het beschrijvend document. HW werkt! Onderkent dat standaard software best practices kent en maakt hier, met inachtneming dat zij een SW-bedrijf is, juist graag gebruik van.
89	Inhoud	Beschrijvend document 3.6 - Social return	Inschrijver is onderdeel van een wereldwijde organisatie met een eigen foundation. De foundation ondersteunt sociaal-maatschappelijke organisaties die ervoor zorgen dat iedereen onderdeel kan zijn van de samenleving. We ondersteunen duurzame projecten die als doel hebben het bevorderen van toegang tot de arbeidsmarkt en het bouwen aan een betere samenleving. Ook sociaalmaatschappelijke organisaties kunnen een project indienen als ze aan de criteria voldoen. Daarnaast is het binnen de organisatie van Inschrijver voor elke medewerker mogelijk om twee dagen per jaar te spenderen aan goede doelen of vrijwilligerswerk. Kan Inschrijver ook op basis van een eigen invulling middels bijvoorbeeld de foundation aan de verplichting voor Social Return?	Een eigen invulling is toegestaan, zolang deze invulling tot doel heeft: het bevorderen van 'mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt' naar (duurzaam) werk. De mate waarin de activiteit binnen SR gewaardeerd wordt, zal voorafgaand aan de uitvoering én in onderling overleg met opdrachtgever plaatsvinden. In bijlage 10 zijn de spelregels die gemeente Hoeksche Waard toepast voor de invulling van SR, bijgesloten.
90	Inhoud	Beschrijvend document 3.5 - SLA	Opdrachtgever vereist een SLA als onderdeel van de inschrijving. Opdrachtnemer meent onvoldoende gezien te hebben, los van eisen in het PVE, aan welk format, welke indeling, welke verwachtingen binnen de SLA, etc. moet worden voldaan. Inschrijver heeft een model voor haar SLA's maar vult dit op maat in op basis van de specifieke eisen en wensen waarna een SLA, DAP en evt DFA ontstaan. Kan opdrachtgever een uitgebreidere toelichting geven op de verwachtingen in deze?	HWWerkt! Maakt graag gebruik van de standaard SLA van leverancier mits daarin in ieder geval voldaan is aan de eisen en wensen uit het beschrijvend document, in het bijzonder de non-functionals. Tijdens de implementatie zal de SLA/DAP verder worden afgestemd zonder dat er afgeweken wordt van de inschrijving.

91	Contract	Beschrijvend document 3.3.4 - Facturatiemomenten	"Inschrijver maakt direct vanaf de start van de opdracht kosten op het gebied van o.a. licenties en het onderhoud hierop en op de infrastructuur. Deze maandelijkse kosten starten lager en lopen vaak gedurende de implementatiefase op. Inschrijver is niet bereid om deze kosten gedurende een periode van 9 maanden voor te financieren en wenst deze direct te kunnen doorbelasten. Het is zeer gebruikelijk om hiervoor een facturatieschema te gebruiken, bijvoorbeeld: Licentiekosten/eenmalige kosten/onderhoudskosten jaar 1: 50% te factureren bij start opdracht / 20% te factureren na acceptatie van de integrale oplossing / 30% te factureren na livegang per 1.6.2025. Kan Opdrachtgever zich vinden in dit voorstel? Graag ziet Inschrijver eventuele aanpassingen ook doorgevoerd in artikel 11.6 van de Concept overeenkomst."	Zie antwoord op vraag 7 en vraag 10
92	Contract	Beschrijvend document 3.3.3 - Indexering	"Enkel de indexering op de uurtarieven wordt hier beschreven. Opdrachtnemer voorziet indexeringen op de softwareproducten die onderdeel zijn van de oplossingen. Ook de cloudkosten van de oplossing zullen verhogen, denk daarbij aan resources (zoals storage, processoren, memory, etc.) maar ook softwarelicenties die onderliggende aan de cloudomgeving ingezet moeten worden zoals die van Citrix en Microsoft. a) deze indexaties kunnen forcer uitvallen dan de genoemde indexering daar dit soort Inschrijvers met hun marktpositie zelf hun indexering bepalen die opdrachtnemer dan ook dient door te kunnen belasten aan opdrachtgever. b) voor het doorvoeren van deze indexaties kunnen volgens de huidige 3.3.3 opgave niet daar het enkel wordt toegestaan over uurtarieven. c) deze indexaties kunnen volgens de door opdrachtgever aangeduide termijnen pas ongeveer 1,5 jaar nadat voor een groot deel van de opdracht (het platform, de software licenties, beheerdiensten, etc.) de leveringen al lopen. 1) Wat is de visie van opdrachtgever op indexatie na het lezen van bovenstaande? 2) Welke ruimte kan geboden worden anders dan nu geformuleerd in paragraaf 3.3.3? 3) Kunnen eventuele aanpassingen ook worden doorgevoerd in artikel 11.9 van de Concept overeenkomst?"	We verwijzen u voor Derdenprogrammatuur naar artikel 9.9 van de GIBIT. Artikel 11.9 (en daarmee paragraaf 3.3.3 in het BD) wordt als volgt aangepast:Jaarlijks per 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2026, kunnen de overeengekomen uurtarieven en doorlopende vergoedingen voor (niet zijnde Derdenprogrammatuur, zie daarvoor artikel 9.9 van GIBIT2020) door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand schriftelijk voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) definitief gepubliceerde jaarmutatie van het prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans sectie J, conform CPA 2008.

93	Juridisch	Beschrijvend document 3.1.3 - EULA en verkoopvoorwaarden	Inschrijver kan zelf grotendeels akkoord gaan met de GIBIT2020 inkoopvoorwaarden maar stelt hier altijd wel casespecifieke vragen over. Dat beoogt Inschrijver ook bij deze aanbestedingsprocedure te doen. Echter, Inschrijver levert software van derden, en deze Nederlandse softwareinschrijvers eisen voor de ingebruikname van de software dat akkoord wordt gegaan met de algemene voorwaarden. Deze dienen te worden getekend voordat de softwarelicentie kan worden verkregen. Het voorstel van Inschrijver is om de algemene voorwaarden van de Inschrijver(s) onderdeel te laten zijn van de winnende inschrijving en ze als zodanig op positie 8 in de volgorde van belangrijkheid van de documenten te laten landen. Zo kunnen de softwarelicenties bij de Inschrijvers worden verkregen en prevaleren de GIBIT2020-inkoopvoorwaarden boven de algemene voorwaarden van de Inschrijver(s). Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Wij verwijzen u naar artikel 9 van de GIBIT
94	Inhoud	Beschrijvend Document 3.1.1 - Ingangsdatum van de overeenkomst	In 2.3 wordt een gewenste startdatum van 1 september 2024 genoemd. In 3.1.1 wordt vermeld dat de datum dat de overeenkomst wordt getekend. In 2024 valt 1 september op een zondag. Inschrijver stelt voor om een tekendatum te kiezen tussen het moment van definitieve gunning en 1 september 2024, en om de overeenkomst formeel te laten ingaan op 1 september 2024. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
95	Inhoud	Beschrijvend document 2.5 Planningstool - Koppeling met VLEX	Opdrachtgever geeft aan dat als het ERP pakket beschikt over een planningstool dit optioneel meegenomen kan worden. Inschrijver heeft echter goede ervaringen en een bewezen koppeling met VLEX Planning. Voldoet Inschrijver ook door deze optie (koppeling met VLEX) in stand te houden. Oftewel, is het bezwaarlijk als de oplossing van Inschrijver niet beschikt over een geïntegreerde oplossing voor planning, maar een geschikte koppeling voor (en ervaring met) VLEX planning heeft? Mag Inschrijver in dat geval ook de opties in het prijzenblad leeglaten voor planning?	Het is een optie. Dus niet bezwaarlijk om het leeg te laten.
96	Inhoud	Beschrijvend document 2.4 Opdrachtbeschrijving - Voldoen aan normen, architectuur en maatstaven	Opdrachtgever beschrijft dat het beoogde nieuwe ERP systeem moet voldoen aan de architectuur, normen en maatstaven die die gemeente Hoeksche Waard stelt: Heeft Opdrachtgever een overzicht van deze architectuur, normen en maatstaven?	Nee, er is geen overzicht van beschikbaar. Wij laten deze zin vervallen. De beoogde elementen zijn verwoord in de non-functionals.
97	Inhoud	Beschrijvend document 2.4 Opdrachtbeschrijving - Koppeling met Office	Opdrachtgever beschrijft dat het beoogde nieuwe ERP systeem moet kunnen koppelen met Office. Welke functionaliteiten verwacht Opdrachtgever in deze koppeling? Wat moet er bijvoorbeeld kunnen worden uitgewisseld en/of welke integratie/synchronisatie wordt beoogd?	Zie FE27 als minimale verwachting van de opdrachtgever.

98	Inhoud	Beschrijvend document 2.4 Opdrachtbeschrijving - Integratie met Key2Finance of haar opvolger	In het document staat dat medio februari 2024 bekend is geworden of Key2Finance de financiële applicatie blijft of dat er een opvolger is gekomen. Kan Opdrachtgever de uitkomst hiervan inmiddels delen?	Nee, wanneer dit definitief bekend is zullen we het met u delen.
99	Inhoud	Beschrijvend document 2.4 Opdrachtbeschrijving - Urenregistratie en goedkeuring	Opdrachtgever geeft aan dat onderdeel van de opdracht is om uren goed te keuren. In hoeverre moeten alle medewerkers die uren schrijven zelf toegang hebben tot een systeem om hun uren in te registreren? Of gebeurt de urenregistratie bijvoorbeeld in VLEX planning en moet een koppeling gerealiseerd worden? Als de medewerkers zelf hun uren moeten kunnen registreren binnen het systeem; hoeveel gebruikers betreft dit dan?	Urenregistratie gebeurt niet door de mensen zelf, maar door de medewerkers waarvoor reeds een licentie is benoemd. Er moet inderdaad een koppeling komen tussen Vlex Planning en het nieuwe ERP systeem.
100	Inhoud	Beschrijvend document 2.4 Opdrachtbeschrijving - WMS en barcode scanners	Opdrachtgever geeft aan dat WMS met barcode scanning onderdeel van de opdracht is. Inschrijver levert software voor WMS processen en barcode scanning, maar over het algemeen geen hardware (en geen configuratie van deze hardware). Is het leveren van de hardware voor barcode scanning onderdeel van deze uitvraag of gaat Opdrachtgever dit separaat doen? Tevens is voor het koppelen van WMS en barcode scanners een VPN (site-to-site) verbinding noodzakelijk. Is dit acceptabel voor Opdrachtgever?	Hardware is buiten de scope van deze opdracht gehouden. Het is acceptabel voor opdrachtgever om een VPN Verbinding (site to site) tot stand te brengen voor het koppelen WMS en de barcodescanners. Dit is wel afhankelijk van de geboden (centrale bestaande) oplossing.
101	Inhoud	Beschrijvend document 2.2 Huidige situatie - Afwezigheidsmeldingen en verlof	Is HR onderdeel van deze uitvraag of is het slechts noodzakelijk om verlof en verzuim te registreren waarbij de bron hiervan bij een Motion 10 ligt? Kan het ook zo zijn dat deze informatie alleen van belang is voor VLEX planning, aangezien op basis van deze gegevens gepland moet worden? Kortom, betreft het alleen registratie van verlof en verzuim op basis van koppeling met Motion 10 of is registratie van verlof en verzuim (en dus deels HR) onderdeel van de scope van deze uitvraag?	Het betreft alleen registratie van verlof en verzuim op basis van en koppeling met Motion 10, HR is dus geen onderdeel binnen deze opdracht
102	Inhoud	Beschrijvend document 2.2 Huidige situatie - Koppeling met Key2Finance	Inschrijver biedt een oplossing waarbij de financiële administratie integraal onderdeel is van de ERP-oplossing. Opdrachtgever geeft aan dat er een koppeling moet zijn met Key2Finance (of diens opvolger) voor journaalposten. Betekent dit dat HWWerkt! geen gebruik maakt van de financiële administratie binnen het beoogde nieuwe ERP? Of moet Inschrijver het zo lezen dat een HWWerkt! zijn eigen financiële administratie voert in het beoogde nieuwe ERP systeem en dat de gemeente Hoekse Waard ook wil beschikken over deze journaalpost, omdat daar ook een financiële administratie wordt bijgehouden van HWWerkt? Samengevat: Is de financiële administratie geen onderdeel van deze uitvraag (omdat de financiële administratie in Key2Finance gevoerd wordt) en is het dus alleen noodzakelijk om een koppeling voor journaalposten te realiseren (en is de financiële administratie dus geen onderdeel van deze uitvraag en het beoogde nieuwe ERP)?	De samenvatting is correct, zie ook het antwoord op vraag 86.

103	Inhoud	Beschrijvend document 2.2 Huidige situatie - Kengetallen	Opdrachtgever geeft aan dat er nu 19 gebruikers van het huidige ERP pakket zijn. De software van Inschrijver werkt met een licentiemodel van named users waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen Light, Medium en Heavy users. Kan Opdrachtgever een inschatting maken van het aantal named users en wat de verdeling is tussen Light, Medium en Heavy?	Zie antwoord op vraag 84.
104	Inhoud	Beschrijvend document 2.2 Huidige situatie - Maatwerk	Opdrachtgever geeft aan dat er nu sprake is van veel maatwerk. In hoeverre is het streven van Opdrachtgever om over te stappen naar standaard software? Is bijvoorbeeld het inzetten van klein maatwerk binnen de software applicaties als add-on acceptabel voor Opdrachtgever?	Zie antwoord op vraag 88. HWwerkt! heeft als streven zoveel als mogelijk standaard software in te zetten, daarbij is HWwerkt! ook realistisch dat kleine aanpassingen altijd nodig zijn.
105	Inhoud	Beschrijvend document 1.5 Planning - Ingangsdatum overeenkomst	Opdrachtgever geeft in de planning aan dat de ingang van de overeenkomst 01-09-2025 moet zijn. Klopt dit of zou dit 01-09-2024 moeten zijn gezien het feit dat dat de beoogde startdatum van implementatie is?	De ingangsdatum moet zijn 01-09-2024. Zie ook antwoord op vraag 94
106	Inhoud	PvE - NF21 - Acceptatie/productie/test	Met NF21 suggereert opdrachtgever mogelijk dat er een acceptatie en een productie omgeving moeten zijn. Daarnaast is bij eerdere eisen al kenbaar gemaakt dat er een gescheiden testomgeving moet zijn. Door NF21 denkt opdrachtnemer het volgende: 1) volledig gescheiden testomgeving 2) volledig gescheiden acceptatieomgeving 3) volledig gescheiden productie omgeving. Dit heeft uiteraard ook implicaties voor de resources die opdrachtnemer inzet bij het opzetten van de omgeving en daarmee de kosten. Graag de visie van opdrachtgever op het (al dan niet gescheiden en voor welk deel dan) deel van de OTAP straat dat opdrachtgever hiermee uitvraagt.	1) zie antwoord op vraag 6 en 37 De test en productie omgevingen en data moeten conform de BIO gescheiden omgevingen zijn. De overige OTAP omgevingen zijn wensen.
107	Inhoud	PvE - NF28 - Toestemming toegang data	Opdrachtgever stelt dat toegang tot de database vooraf van toestemming moet zijn voorzien. Uiteraard kent opdrachtnemer vanuit haar vanwege onder andere haar ISAE3402 verklaring, zeer stricte beheersing van toegangsaccounts. Uit de praktijk weet opdrachtnemer dat wensen die in de loop van de tijd ontstaan of onderzoek dat noodzakelijk is bij een incident, toegang vereist tot de SQL database van opdrachtgever. Hoe ziet opdrachtgever de procedure voor zich om dan (steeds opnieuw, meermalen per periode, snel omdat een incident nu speelt) specifiek het benaderen van de database van toestemming te voorzien voor een medewerker van opdrachtgever?	De communicatie procedure zal met de opdrachtnemer wederzijds worden afgestemd (indien gegund)
108	Inhoud	PvE - NF34 - Aantoning "meldplicht datalekken"	Uiteraard bestaat deze procedure en werkt opdrachtnemer conform die procedure. Kan opdrachtgever echter aangeven hoe ze wil bewezen zien dat de werking van de procedure "meldplicht datalekken" is aangetoond?	Inzage in de procedure 'meldplicht datalekken' is voldoende

109	Inhoud	PvE - NF36 - 3 jaar na aanval	In het fictieve geval dat opdrachtgever de informatie 3 jaar na een aanval ter beschikking wil echter de opdracht van opdrachtnemer is beëindigd na de contractperiode, valt de 3 jaar mogelijk buiten de contractperiode. Bij de Exit wordt alle database informatie overgedragen naar opdrachtgever en verdwijnt de specifieke inrichting/tenant voor opdrachtgever bij opdrachtnemer, die is immers dan niet meer in contract. Hoe is dit voor opdrachtgever te rijmen met de 3 jaar eis?	In het fictieve geval dat de opdracht van opdrachtnemer is beëindigd en bij de exit alle database informatie overgedragen is aan de opdrachtgever, kan de data over de aanval uit de overgedragen informatie, door opdrachtgever, worden gehaald, ondanks het verdwijnen van specifieke inrichting/tenant bij opdrachtnemer.
110	Inhoud	PvE - NF40 - Na gunning extra maatregelen	Opdrachtgever beschrijft dat na de gunning nog extra maatregelen gevonden kunnen worden / bedacht kunnen worden aan welke opdrachtnemer moet voldoen. Dit kan implicaties hebben voor 1) de start/levering van de diensten 2) de kosten omdat extra maatregelen extra werk opleveren. Opdrachtnemer verneemt graag hoe opdrachtgever deze voor zich ziet en wie deze kosten dan dragen.	Zie antwoord op vraag 47.