

Algemene informatie

Aanbesteding: Burgerzakensysteem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Vlaardingen
Referentie: IV.100113

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen

Vraag:

In Kolom G dienen we een onderbouwing aan te leveren waaruit duidelijk blijkt op welke wijze invulling wordt gegeven aan de wens. Het heeft onze voorkeur om deze toelichting in een Word document op te nemen. Dat biedt ons allereerst de ruimte om (scherm-)afbeeldingen toe te voegen. En een plaatje zegt nou eenmaal vaak meer dan woorden. Bovendien bevordert dit ook de leesbaarheid van de beantwoording. Uiteraard zorgen we dan voor een duidelijke inhoudsopgave en maken we goed inzichtelijk welke wens we beantwoorden. Is dat voor u akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord. De maximale omvang van de beantwoording per wens mag echter niet meer dan één A4 bedragen.

Verder zijn de onderstaande uitgangspunten van toepassing:

- Voor uw beschrijving dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Arial, regelafstand enkel, minimale lettergrootte 10. Indien een beschrijving hieraan niet voldoet, behoudt Aanbesteder zich het recht voor deze beschrijving niet te beoordelen;
- Indien een beschrijving (inclusief figuren, tabellen, visuele ondersteuning, etc.) langer is dan het toegestane één A4's, wordt enkel het eerste A4 beoordeeld, waarna de overige pagina('s) buiten de beoordeling worden gehouden;
- Er kan geen bezwaar worden gemaakt op de door Aanbesteder beoordeelde hoeveelheid vastgestelde tekst;
- Bijlagen worden niet beoordeeld.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 10 jul. 2024

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Aanbestedingsdocument §7.1 Implementatieplan (p.21)

Vraag:

U geeft aan dat het Implementatieplan uit 4 pagina's mag bestaan. Dit is een belangrijk stuk dat zien we ook terug in de basis van uw uitgevraagde punten. Graag nemen we u mee in het gehele traject dat komt kijken bij een implementatie van een nieuw burgerzakensysteem. Kunt u het aantal pagina's daarom verhogen naar maximaal 16 A4 inclusief afbeeldingen? Dit is op basis van andere aanbestedingen reëel en gebruikelijk.

Antwoord:

Het maximaal aantal pagina's wordt aangepast naar 6. De aanbestedende dienst hecht waarde aan een compact en concreet implementatieplan. Verder zijn de onderstaande uitgangspunten van toepassing:

- Voor uw beschrijving dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Arial, regelafstand enkel, minimale lettergrootte 10. Indien een beschrijving hieraan niet voldoet, behoudt Aanbesteder zich het recht voor deze beschrijving niet te beoordelen;
- Indien een beschrijving (inclusief figuren, tabellen, visuele ondersteuning, etc.) langer is dan het toegestane aantal A4's, wordt enkel het toegestane aantal A4's beoordeeld, waarna de overige pagina's buiten de beoordeling worden gehouden;
- Er kan geen bezwaar worden gemaakt op de door Aanbesteder beoordeelde hoeveelheid vastgestelde tekst;
- Bijlagen worden niet beoordeeld.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 10 jul. 2024

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 4 – Prijzenblad

Vraag:

De huidige opzet voor het berekenen van de prijs is in het voordeel van de huidige leverancier omdat zij geen conversie dienen uit te voeren. In de praktijk zien wij bij veel aanbestedingen dat de conversiekosten daarom wel gespecificeerd dienen te worden in het prijzenblad, maar dat deze niet meetellen bij de totale inschrijfsom. Om ervoor te zorgen dat de conversiekosten niet gaat leiden tot onverwachte kosten voor gemeente Vlaardingen adviseren wij om voor de conversiekosten een vast bedrag op te nemen (van bijvoorbeeld €25.000,-). Een alternatief is dat voor de conversiekosten een plafondbedrag wordt gehanteerd (bijvoorbeeld €40.000,-). Bent u bereid om de conversiekosten niet mee te tellen bij het berekenen van de totale inschrijfprijs om zodoende een gelijk speelveld te creëren? Zo ja, welke voorwaarden hanteert u voor de conversiekosten?

Antwoord:

Aanbesteder vraagt nadrukkelijk om een totaalprijs. De conversiekosten

dienen verdisconteerd te zijn in de kosten voor het implementatietraject. Het prijzenblad wordt niet aangepast.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument §6.3.2. ISAE 3402-verklaring

Vraag:
Kunt u bevestigen dat de ISAE 3402 type 2 verklaring betrekking heeft op Leverancier zelf en niet op onderaannemers en/of ketenpartners?

Antwoord:
De eis met betrekking tot ISAE 3402 type 2 komt te vervallen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen, FUN004

Vraag:
Is het voor u akkoord om DigiD machtigen te laten vervallen of om deze om te zetten naar een wens? Bij Burgerzakenprocessen wordt dit in de praktijk namelijk niet gebruikt en leidt het alleen maar tot extra kosten.

Antwoord:
Aanbesteder heeft de eis aangepast in die zin dat DigiD machtigen is komen te vervallen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument §6.3.2. ISAE 3402-verklaring

Vraag:
In een ISAE 3402 type 2 rapportage wordt de nadruk gelegd op de continue naleving en effectiviteit van ICT-beheerprocessen. We raden u aan om minimaal de volgende beheerprocessen uit te vragen in een ISAE 3402 type 2 verklaring:
- Service Level Management
- Leveranciers Management

- Security Management
- Toegang- en Identiteitsbeheer
- Wijzigingenbeheer
- Continuïteitsbeheer (inclusief Monitoring, Patch Management, Back-up Management en Fail-over Management)
- Incidentenbeheer
- Privacy Management.

Gaat u mee in ons advies om bovenstaande processen als minimale eis te stellen aan een ISAE 3402 type 2 rapportage?

Antwoord:

De eis met betrekking tot ISAE 3402 type 2 komt te vervallen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §5.2 – voorwaarde 9 (p.12)

Vraag:

In het Aanbestedingsdocument noemt u als voorwaarde 9 ‘Indien aanbestedende dienst constateert dat de inschrijving abnormaal laag is, wordt gehandeld conform artikel 2.116 van het Aanbestedingswet.’ In de praktijk zien wij veelal dat er bodem- en plafondprijzen worden opgenomen om duidelijkheid te verschaffen over de minimale en maximale opdrachtwaarde. Bent u bereid deze alsnog toe te voegen? Zo niet, kunt u dan aangeven welke criteria u hanteert om te controleren wat een ‘abnormaal lage inschrijving’ is?

Antwoord:

Er wordt geen minimale en/of maximale opdrachtwaarde vermeld. Er is sprake van een abnormaal lage inschrijving wanneer:

1. de inschrijvingsom meer dan 50% lager is dan het gemiddelde van alle overige inschrijvingsommen, en
2. de inschrijvingsom meer dan 20% lager is dan de opvolgende inschrijvingsom.

Wanneer er sprake is van een abnormaal lage inschrijvingsom handelt Opdrachtgever conform artikel 2.116 van de Aanbestedingswet.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §4.2 Planning aanbestedingsprocedure

Vraag:

De demo staat gepland op 18 en 19 september. Vanwege andere werkzaamheden komen beide data voor ons niet goed uit. Bent u bereid om de planning van de demo aan te passen naar dinsdag 17 en/of maandag 23 september?

Antwoord:

Dit is niet mogelijk vanwege de beschikbaarheid van de beoordelingscommissie.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
9

Onderwerp:

Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen, ALG026

Vraag:

In eis ALG026 lezen we dat u risicoprofielen en (automatische) verwerking van de aanvraag verwacht. Kunt u deze eis nader specificeren want het is ons niet duidelijk wat de burgerzakenapplicatie dient te omvatten? De automatische verwerking die u beschrijft is namelijk mogelijk binnen meerdere burgerzakenprocessen: verhuizing, emigratie, toestemmingsverklaring reisdocument minderjarige, vermissing reisdocument, geheimhouding (verstrekkingbeperking) en naamgebruik. Verwacht met het benoemen van deze eis dat de burgerzakenapplicatie voorziet in al deze 'automatische processen'? Ook in FUN003 lezen we dit antwoord niet terug.

Antwoord:

Aanbesteder beoogt met deze eis dat de aangeboden oplossing hier voor het proces verhuizing in voorziet.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen, ID004

Vraag:

Eis ID004 bepaalt dat op de oplossing ook adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. In geval van een op het moment van inschrijving niet-voorzienbare ingrijpende wetswijziging kan dit grote financiële gevolgen hebben voor leverancier. Bent u bereid in geval van een ingrijpende nieuwe wetswijziging in overleg

te treden over de kosten die hieruit voortvloeien?

Antwoord:

In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, partijen in overleg zullen treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Opdrachtgever zal hier redelijk en billijk mee omgaan.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023, artikel 11

Vraag:

In artikel 11.2 is bepaald dat specifieke afspraken moeten worden gemaakt omtrent de facturatie van 70% van de eenmalige/periodieke kosten. Leverancier zou deze afspraken graag nader willen specificeren door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema?

Eenmalige vergoedingen

Van de eenmalige vergoedingen is:

- 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking,
- 40% verschuldigd en facturering bij installatie (interne) omgeving;
- 20% verschuldigd en facturering na ingebruikname voor productieve doeleinden;
- 10% verschuldigd en facturering na decharge, uiterlijk 3 maanden na ingebruikname.

Periodieke vergoedingen

- Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij:
 - o 70% bij start opleidingen wordt gefactureerd en;
 - o 30% na ingebruikname voor productieve doeleinden.
- Kosten derdenprogrammatuur voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering.

Antwoord:

De aanbestedende dienst hanteert het onderstaande facturatieschema:

Initiële kosten:

- 30% opdrachtverstrekking/aanvang;
- 30% bij goedgekeurde inrichting

20% Na succesvolle acceptatietest;
20 % na succesvolle livegang.

Gebruikskosten:

Periodieke vergoedingen zijn eerst verschuldigd vanaf Acceptatie van het betreffende deel van de ICT Prestatie, doch worden vanaf dan vooruitbetaald (dus bijv. jaarlijkse abonnementsvergoedingen).

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 2 - 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:

Niet akkoord, artikel 16 blijft overkort van toepassing. Zie hiervoor de toelichting op de GIBIT-2023:

Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de leverancier, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of de leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat de leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 20). De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens in sub iv is genuanceerd. In de ARBIT is gekozen voor een onbeperkte

aansprakelijkheid bij tekortkomingen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Dat lijkt in veel gevallen echter niet proportioneel. Daarom is in de GIBIT in sub iv opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarin leverancier een slechte beveiliging heeft en de gemeente daardoor een datalek ondervindt: de gemeente kan beboet worden voor het datalek, maar dat ligt buiten haar macht. Het is in zo'n geval onbillijk als de leverancier zich vervolgens kan beroepen op het aansprakelijkheidsmaximum.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023, artikel 23.1

Vraag:

Het is voor Leverancier niet werkbaar dat u vervanging van Personeel verlangt zonder zwaarwegende reden en zonder voorafgaand overleg met Leverancier. Kunt u bevestigen dat u slechts vervanging van Personeel verlangt bij een zwaarwegende reden en slechts nadat u in overleg bent getreden met Leverancier?

Antwoord:

Dit is akkoord. Opdrachtgever zal zich redelijk en billijk opstellen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 2 - 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:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr. 15
Onderwerp: Bijlage 2 - 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:
Dit is akkoord.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr. 16
Onderwerp: Bijlage 2 - 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:
Nee. Zie de beantwoording van vraag 62.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr. 17
Onderwerp: Bijlage 2 - 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:

Vraag 1: Niet akkoord. Dergelijke afspraken kunnen namelijk tot effect hebben dat er in bepaalde situaties voor de leverancier weinig prikkel tot nakoming meer is (bij een absoluut maximum is de leverancier immers niet meer aansprakelijk zodra door eerdere claims dat maximum al is ‘volgelopen’). Vandaar dat uiteindelijk ervoor is gekozen om de maximale aansprakelijkheid te beperken voor steeds de periode van één kalenderjaar. Dit sluit ook aan bij de systematiek die verzekeraars hanteren. Het belang van Leveranciers is bovendien gediend met de bepaling dat samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis.

Vraag 2: De beperkingen van de aansprakelijkheid zijn niet van toepassing in geval één van de situaties uit artikel 16.5 van de GIBIT-2023 zich voordoet.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 2 - 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 volledig intact blijven.

Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Met betrekking tot 13.1 geldt dat de bepaling niet wordt gewijzigd. Wel geldt dat in het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, partijen in overleg zullen treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Opdrachtgever zal hier redelijk en billijk mee omgaan.

Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd:

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

Artikel 20.7 wordt niet gewijzigd.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023, artikel 12.2, 12.3

Vraag:

Het is niet redelijk dat Leverancier ‘negatief bewijs’ moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u aantoont in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de

overeenkomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?

Antwoord:

Niet akkoord, artikel 12.1 blijft als geheel van toepassing. Opdrachtgever bevestigt dat de opdrachtnemer pas in verzuim is nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke termijn tot nakoming is geboden.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023, artikel 11.5

Vraag:

In artikel 11.5 is bepaald dat facturen binnen 3 maanden moeten worden verstuurd. Voor werkzaamheden die aan het einde van het jaar zijn verricht dient voor 6 januari van het daaropvolgende jaar te zijn gefactureerd. Hoewel Leverancier voornemens is zich aan deze termijnen te houden en dit in de praktijk waarschijnlijk geen problemen zal opleveren, willen wij voorkomen dat, mocht er onverhoopt toch een keer iets mis gaan met de facturatie, dat de facturen niet meer opeisbaar zijn. Kunt u derhalve bevestigen dat deze termijnen streeftermijnen zijn en dat het niet halen van deze termijnen geen gevolg heeft voor de opeisbaarheid van facturen?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023, artikel 10.9

Vraag:

Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en alle gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten

en uw vragen te bespreken. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?

Antwoord:

Opdrachtgever kan dit niet bevestigen, omdat de inhoud van de SLA op dit moment niet bekend is.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023, artikel 10.3iii

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:

Niet akkoord, de betreffende bepaling wordt niet gewijzigd.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
23

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023, artikel 9.10

Vraag:

Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier en geen sprake is van een klein gebrek?

Antwoord:

Niet akkoord, de betreffende bepaling wordt niet gewijzigd.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr. 24
Onderwerp: Bijlage 2 - GIBIT 2023, artikel 9

Vraag:

In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen:

a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag.

b. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal meedelen of hij de ICT Prestatie accepteert.

Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.

Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr. 25
Onderwerp: Bijlage 2 - GIBIT 2023, artikel 6.5

Vraag:

Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekerd 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.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023, artikel 1.30

Vraag:

Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbidding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?

Antwoord:

Niet akkoord, de betreffende bepaling wordt niet gewijzigd.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen, ID008

Vraag:

Kunt u toelichten wat u bedoelt met beschikbaarheid in de zin "De Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van zijn diensten gedurende de gehele contractperiode"? Kunt u bevestigen dat dit de beschikbaarheid zoals overeengekomen is? En kunt u bevestigen dat 'garanderen' hier dezelfde betekenis heeft als in artikel 12.3 GIBIT 2023?

Antwoord:

De opdrachtnemer moet voldoen aan het beschikbaarheidspercentage zoals vermeld in eis SLA010. De opdrachtgever bevestigt dat dat 'garanderen' hier

dezelfde betekenis heeft als in artikel 12.3 van de GIBIT-2023.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen

Vraag:

Kunt u bevestigen dat bij garanties en waarborgen in het programma van eisen een beroep op overmacht mogelijk is?

Antwoord:

Voor het begrip Overmacht wordt verwezen naar Artikel 19 van de GIBIT-2023.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 7 - Conformiteitsverklaring

Vraag:

U geeft aan dat het niet nakomen van de kwaliteitscriteria uit het plan van aanpak kan leiden tot een sanctie van maximaal 50% van de totale inschrijvingsom. Leverancier acht dit niet redelijk en niet proportioneel, nu deze sanctie een groot onvoorzienbaar risico voor leverancier met zich meebrengt. Met deze bewoordingen wordt geen redelijke hersteltermijn geboden en wordt geen rekening gehouden met de ernst van het gebrek of afwijking van de kwaliteitscriteria en de mate waarin het niet nakomen toerekenbaar is aan leverancier. Daarnaast bieden de GIBIT en de wet al voldoende vangnet voor Opdrachtgever wanneer sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door Leverancier. Leverancier verzoekt u deze sanctiebepaling te schrappen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

De betreffende bepaling komt te vervallen. Opdrachtgever benadrukt dat beloftes/toezeggingen die worden gedaan in de inschrijving integraal onderdeel worden van de overeenkomst. Niet nakoming hiervan kan leiden tot sancties op basis van de overeenkomst en/of GIBIT-2023. Bijlage 7 - Conformiteitsverklaring VERSIE 1.1 is aan de aanbestedingsdocumenten toegevoegd. De inschrijver dient deze versie te gebruiken bij het indienen van de inschrijving.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage 3 - Concept overeenkomst, artikel 4.6

Vraag:

Wanneer u structureel niet betaalt, moet de leverancier hiertegen kunnen optreden, bijvoorbeeld door de overeenkomst op te schorten of te ontbinden. Hoewel wij op grond van onze zorgplicht niet zomaar de dienstverlening zullen beëindigen, moeten we wel maatregelen kunnen nemen bij aanhoudende wanbetaling. Kunt u artikel 4.6 hierop aanpassen?

Antwoord:

Wanneer sprake is van aanhoudende wanbetaling is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst op te schorten of te ontbinden.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Bijlage 3 - Concept overeenkomst, artikel 4.2

Vraag:

Het door u geformuleerde opschortingsrecht biedt een erg lage drempel voor opschorting. Daarnaast is dit ook onvoorzienbaar voor leverancier nu 'niet behoorlijk nakomen' subjectief is. Kunt u bevestigen dat u de betaling slechts opschort wanneer leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen onder de overeenkomst? Gaat u er daarnaast mee akkoord dat de opschorting van betaling automatisch vervalt zodra de opdrachtnemer zijn verplichtingen is nagekomen en dit aan opdrachtgever heeft aangetoond? En kunt u daarnaast bevestigen dat Opdrachtgever aansprakelijk is voor eventuele schade die de opdrachtnemer lijdt als gevolg van een onterechte opschorting van de betaling? Tot slot: gaat u ermee akkoord dat in het geval van een gedeeltelijke betwisting van de factuur, alleen het betwiste deel van de factuur wordt opgeschort?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat ervan uit dat de vraag betrekking heeft op artikel 4.5 van de overeenkomst.

- Opdrachtgever bevestigt dat betaling slechts wordt opgeschort wanneer leverancier is tekortgeschoten in de nakoming of wanneer de overeenkomst hier op andere gronden aanleiding toe geeft;
- Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat opschorting van betaling vervalt wanneer de verplichtingen zijn nagekomen. Opdrachtgever dient dit in een dergelijk geval schriftelijk te bevestigen;

- Opdrachtgever is enkel aansprakelijk op basis van de overeenkomst en/of wettelijke gronden;
- Opdrachtgever kan uitsluitend de betaling van het betwiste deel van de factuur opschorten.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept overeenkomst, artikel 2.4

Vraag:

In aanvulling op de voorgaande vraag bij artikel 2.4: Hoewel inschrijver 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:

Niet akkoord, zie de beantwoording van vraag 78.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept overeenkomst, artikel 2.4

Vraag:

Leverancier kan niet akkoord gaan met de eenzijdige opzegmogelijkheid van opdrachtgever tijdens de gehele duur. Deze bepaling is sterk in het nadeel van leverancier en brengt aanzienlijke risico's met zich mee voor leverancier. Een dergelijke bepaling is ongebruikelijk binnen aanbestedingen. Leverancier stelt de volgende, meer gebalanceerde bepaling voor:

De Opdrachtgever kan de overeenkomst na afloop van de initiële looptijd door opzegging beëindigen. Indien de Opdrachtgever van dit recht tot opzegging gebruik maakt, doet de Opdrachtgever mededeling van de opzegging aan de Opdrachtnemer waarbij een opzegtermijn van zes (6) maanden voor afloop van de op dat moment geldende termijn in acht wordt genomen terzake de opzegging (gerekend vanaf verzenddatum opzegging door de Opdrachtgever).

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord, zie de beantwoording van vraag 78.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept overeenkomst, artikel 2.3

Vraag:

Een termijn van 2 maanden voor afloop van de overeenkomst is erg kort voor een mededeling of wel of niet verlengd gaat worden. Gaat u akkoord om de termijn in deze bepaling aan te passen naar 6 maanden voorafgaand aan de afloop van de looptijd? Dit lijkt ons een redelijke termijn.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
35

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept overeenkomst, artikel 2.1

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de overeenkomst ingaat op het moment dat deze door beide partijen is ondertekend (in plaats van op een vooraf bepaalde datum)?

Antwoord:

Nee. Met het versturen van de definitieve overeenkomst komt feitelijk de overeenkomst tot stand (aanvaarding van het aanbod van inschrijver). Vanaf deze datum start de implementatiefase. Uiterlijk op 1 mei 2025 dient de livegang van het systeem plaats te vinden.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
36

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept overeenkomst & bijlage 7 - Conformiteitsverklaring

Vraag:

Gaat u ermee akkoord dat de Nota van Inlichtingen bovenaan in rangorde komt? Dit is juridisch gezien logisch nu de Nota van Inlichtingen ook ziet op de overeenkomst.

Antwoord:

Nee, de wijzigingen uit de Nota van Inlichtingen worden overgenomen in de overeenkomst. De juiste rangorde is:

1. De Overeenkomst (met hierin verwerkt de wijzigingen n.a.v. de Nota van Inlichtingen;
2. De Nota van Inlichtingen;
3. De Aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen, waaronder het programma van eisen en wensen);
4. De GIBIT-2023;
5. De Inschrijving van Opdrachtnemer (inclusief SLA).

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept overeenkomst, artikel 1.2

Vraag:

Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling omdat het leidt tot financiële onzekerheid en risico's. De prijzen van Leverancier zijn namelijk afgestemd op de afname van een burgerzakensysteem zoals gevraagd door Opdrachtgever. Het is onaanvaardbaar dat Leverancier investeert in (de implementatie van) een systeem zonder zekerheid dat dit systeem daadwerkelijk wordt afgenomen. Wij begrijpen dat u enige flexibiliteit wilt behouden, maar wij willen deze beperken tot maximaal 10% na schriftelijk overleg. Als de afname met meer dan 10% wordt verminderd, kan dit alleen na schriftelijk akkoord van Leverancier, waarbij Leverancier het recht heeft haar prijzen aan te passen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Artikel 1.2 van de overeenkomst komt te vervallen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §6.3.2 onder 'eisen met betrekking tot informatiebeveiliging'

Vraag:

Hoe kan leverancier aantonen dat het certificaat kan worden verlengd?

Antwoord:

Het certificaat dient geldig te zijn op de uiterste datum van inschrijving.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr. 39
Onderwerp: Aanbestedingsleidraad §5.2 onder 13

Vraag:

Gezien het specialistische karakter van onze dienstverlening achten wij een social return van 5% van de opdrachtwaarde buitenproportioneel. Wij verwachten dat dit enkel de inschrijfprijs zal opdrijven. Bent u bereid deze eis te laten vervallen, dan wel dit percentage substantieel te verminderen?

Antwoord:

Niet akkoord, er zijn diverse manieren om invulling te geven aan de SROI-verplichting. Zie hiervoor Bijlage 5 van de aanbestedingsleidraad - Protocol Social Return Gemeente MVS.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr. 40
Onderwerp: Aanbestedingsdocument §2.3

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de gemeente Vlaardingen de overeenkomst pas kan opzeggen na afloop van de initiële looptijd van 6 jaar?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit. Opdrachtgever kan na de initiële looptijd besluiten de overeenkomst niet te verlengen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr. 41
Onderwerp: Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen, ID003

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:

Zoals geformuleerd in eis ID003 verwacht de opdrachtgever dat

opdrachtnemer een totaalprijs aanbiedt voor de levering en het onderhoud van zowel het hardware- als softwareplatform, inclusief de verstrekking van alle benodigde licenties. Zonder in te gaan op de specifieke licenties van derden die inschrijver noemt: indien licenties van derden onderdeel zijn van de aanbidding, dan dienen deze inderdaad binnen inschrijving te vallen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen, BEH005 en BEH007

Vraag:

In eisen BEH005 en BEH007 benoemt u wel dat Opdrachtgever in de set standaarddocumenten wijzigingen kan doorvoeren én dat de aan te maken documenten automatisch worden gevuld. Verwacht u ook dat eventuele aanpassingen in procesdocumenten automatisch worden opgeslagen in het dossier van de onderhanden zaak? Waarbij het dus niet nodig is om het document eerst lokaal op te slaan en dan handmatig zelf te uploaden.

Antwoord:

Deze aanname is juist: aanbesteder verwacht dat eventuele aanpassingen in procesdocumenten automatisch worden opgeslagen in het dossier van de onderhanden zaak.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen, FUN018

Vraag:

In wens FUN018 schrijft u tussen haakjes 'naast de BCM check'. In het Programma van eisen lezen wij alleen niet wat u daarvan verwacht. Bedoelt u hiermee dat de Bestandscontrole module van RvIG (BCM) binnen de burgerzakenprocessen in de ICT-oplossing beschikbaar dient te zijn? Zo ja, dan adviseren wij u hiervoor alsnog een eis op te nemen of ons te wijzen waar deze verplichting is benoemd.

Antwoord:

Aanbesteder heeft aangegeven dat uw aanname correct is. Deze eis is verder niet expliciet opgenomen in het Programma van eisen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen, FUN005

Vraag:

In eis FUN005 beschrijft u dat de ICT-oplossing aangesloten dient te worden gekoppeld met kennisbanken. En dan meer specifiek op de VIND Kennisbank/Kennisbank HBA. Daarbij lezen we ook 'naar de juiste locatie'. 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:

Ja. De aangeboden oplossing moet de mogelijkheid hebben dat via één klik de in het HBA en/of de kennisbank(en) beschikbare relevante informatie voor het betreffende proces geraadpleegd kan worden.

Percelen:

P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op:

14 aug. 2024

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen, ALG016

Vraag:

In kolom F staat geen n.v.t. bij eis ALG016. Klopt onze aanname dat u deze bent vergeten toe te voegen en dat een onderbouwing hier niet nodig is?

Antwoord:

Deze aanname is juist. Dit betreft een eis. De inschrijver hoeft hier geen onderbouwing toe te voegen.

Percelen:

P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op:

14 aug. 2024

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Digitale dienstverlening

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel transacties u jaarlijks hebt op het gebied van huwelijken, geboortes, overlijden, eerste inschrijvingen, verhuizen, verzoeken, rijbewijzen, reisdocumenten en verkiezingen? Bij voorkeur ontvangen we de jaarcijfers van het vorige kalenderjaar. Daarbij ontvangen we ook graag informatie over de huidige digitale dienstverlening:

onderscheid in 'balie' en online transacties. En mocht er informatie over de automatische verwerking zijn, geeft u deze dan ook door?

Antwoord:

De aanbestedende dienst verwijst naar het bestand 'Aantallen Vraag 46' dat als bijlage aan de Nota van Inlichtingen is toegevoegd.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §6.3.2. (p.16-17) & Bijlage 6 Invulformulier referenties

Vraag:

U verwacht dat inschrijver ervaring heeft met vergelijkbare opdrachten. Betekent dit ook dat de referent tevens alle e-diensten in gebruik dient te hebben? Zo ja, hoe lang dient de referent hier minimaal ervaring mee te hebben?

Antwoord:

Nee, de referenties dienen betrekking te hebben op de kerncompetenties als genoemd in 6.3.2 van de aanbestedingsleidraad.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad §6.3.1

Vraag:

Leverancier heeft een polis die tijdens de looptijd van de overeenkomst afloopt en vervolgens automatisch stilzwijgend wordt verlengd (en dus gewoon doorloopt). Kunt u bevestigen dat het in deze situatie niet nodig is om een verklaring van de verzekeringsmaatschappij te overleggen waaruit blijkt dat de polis zonder problemen zal worden verlengd bij afdracht van de premie?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §3 (p.8) & Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen

Vraag:

Graag vernemen we hoe en wanneer u controleert dat alle eisen en toegezegde wensen na gunning ook daadwerkelijk beschikbaar zijn, nog los van of deze daadwerkelijk geleverd worden? In de Demo lijkt u hier mogelijk wat tijd voor uit te ruimen omdat u hier schrijft 'het karakter van verificatie'. De tijd zal hiervoor alleen beperkt zijn. In steeds meer aanbestedingen zien we daarom een Proof of Concept (POC) terug. Dat moment gebruikt aanbestedende partij om zeker te stellen dat Leverancier daadwerkelijk voldoet aan alle eisen, wensen en verwachtingen. Bent u bereid deze fase op te nemen in uw aanbestedingsprocedure?

Antwoord:

Inschrijver dient bij inschrijving aan te geven dat hij voldoet aan alle gestelde eisen. Tijdens de demo kunnen verduidelijkende vragen worden gesteld. Tevens kan voorafgaand aan de gunning een verificatiegesprek plaatsvinden. Er wordt geen Proof of Concept opgenomen. Opdrachtgever benadrukt dat het niet nakomen van één of meerdere eisen kan resulteren in het niet gunnen of het ontbinden van de overeenkomst.

Percelen:

P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op:

14 aug. 2024

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §3 (p.8) & Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen

Vraag:

Op pagina 8 van het Aanbestedingsdocument vraagt u Inschrijver te onderbouwen dat ze voldoet aan de wens. Verwacht u daarbij dat deze functionaliteit werkend moet kunnen worden opgeleverd als onderdeel van het implementatietraject en de Acceptatie?

Antwoord:

Dit is correct.

Percelen:

P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op:

14 aug. 2024

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §3 (p.8) & Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen

Vraag:

Op pagina 8 van het Aanbestedingsdocument benoemt u dat ‘Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in deze aanbestedingsleidraad gestelde eisen volledig moet worden voldaan.’. Bedoelt u hiermee dat gevraagde functionaliteit werkend moet worden opgeleverd als onderdeel van het implementatietraject en de Acceptatie?

Antwoord:

Dit is correct.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §2.1.2 (p.6) & Bijlage 9 - Programma van eisen BEH016

Vraag:

In de genoemde stukken verwijst u naar de applicatie Binnenlandse Zaken. Deze is bij ons onbekend, kunt u deze nader specificeren?

Antwoord:

Dit is inderdaad een vergissing geweest, deze koppeling komt te vervallen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §2.1.2 (p.6) & Bijlage 9 - Programma van eisen BEH016

Vraag:

In de genoemde stukken verwijst u ook naar de applicatie RAS. Deze is bij ons onbekend, kunt u deze nader specificeren?

Antwoord:

RAS is het Rijbewijzen Aanvraag Systeem van de RDW.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 7 – Conformiteitsverklaring Art. 6

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de ""totale inschrijfsom"" de som is zoals op het prijzenblad is aangegeven?

Antwoord:

Dit is correct.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 7 – Conformiteitsverklaring Art. 6

Vraag:

Kunt u concreet de criteriumonderdelen aangeven waar de sanctie op van toepassing is?

Antwoord:

Zie de beantwoording van vraag 29.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 7 – Conformiteitsverklaring Art. 6

Vraag:

Het opnemen van een dergelijke sanctie is ongebruikelijk aangezien u reeds de mogelijkheid heeft om schade te vorderen conform artikel 4.2 i van de GIBIT (einddatum voor de Implementatie) en artikel 16 GIBIT (aansprakelijkheid) bij niet nakomen. Bovendien is een dergelijke sanctie niet verzekerd voor Leverancier. Leverancier hoopt een langdurige en gezonde samenwerking aan te gaan met Opdrachtgever, een dergelijke sanctie kan dit in de weg staan. Bent u derhalve bereid de boetebepaling te laten vallen?

Antwoord:

Zie de beantwoording van vraag 29.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.**Onderwerp:**

57

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 35.3 Periodieke derdenverklaring

Vraag:

Bent u voor de volledigheid bereid om op te nemen dat de kosten voor het overleggen van de TPM of certificering als bedoeld in lid 1 verdisconteerd worden in de Vergoeding?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dit.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 26.3 Exit-plan

Vraag:

Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "Tijdens het simuleren of daadwerkelijk verrichten van (delen) het exit plan
1) worden de overeengekomen service levels niet van toepassing verklaard,
2) worden de verplichtingen van leverancier aangemerkt als inspanningsverplichtingen.

Antwoord:

Niet akkoord, de betreffende bepaling wordt niet gewijzigd.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 23.3 Vervanging van Personeel

Vraag:

Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "indien Leverancier geen geschikt vervangend Personeel heeft binnen de onderneming van Leverancier en de kosten voor de inhuur van de vervanger wezenlijk hoger zijn, treden partijen in overleg?"

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 23.1 Vervanging van Personeel

Vraag:

Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "mits opdrachtgever daarbij schriftelijk gemotiveerd onderbouwt en kenbaar maakt aan Leverancier waarom deze persoon niet voldoet aan de overeengekomen kwalificaties?"

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen:

P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op:

14 aug. 2024

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 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:

Dit is akkoord.

Percelen:

P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op:

14 aug. 2024

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 18.4 Geheimhouding

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. Bent u bereid artikel 18.4 als volgt aan te passen: De inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag/mogen met aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en deelnemers in gemeentelijke regelingen waar

Opdrachtgever onderdeel van is gedeeld worden?"

Antwoord:

Nee, de betreffende bepaling wordt niet aangepast. Opdrachtgever zal geen commercieel gevoelige informatie delen zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
63

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 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:

Zie de beantwoording van vraag 12.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 16.4 Aansprakelijkheid

Vraag:

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

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 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:

Niet akkoord. Naast de bepalingen in de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Opdrachtgever pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van de leverancier. Er is derhalve een sprake van onbeperkte aansprakelijkheid (deze wordt beperkt door de kaders van het BW).

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 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 hier na gunning nadere werkafspraken over te maken?
"

Antwoord:

De betreffende bepaling wordt niet aangepast. Opdrachtgever biedt in ieder geval een redelijke termijn om de betreffende rapportages te overleggen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 13.1 Algoritmische toepassingen

Vraag:

"Artikel 13 lid 1 sub 1: Voorgestelde bepaling sub 1 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 3: Voorgestelde bepaling bij sub 3 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:

De betreffende bepalingen worden niet gewijzigd. Het uitgangspunt is dat het algoritme voldoet aan relevante wet- en regelgeving. Opdrachtnemer dient wel inzichtelijk te kunnen maken hoe het algoritme werkt.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 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:

Dit is niet akkoord.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 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 bereid om artikel 11.5 als volgt te vervangen:

Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld. Leverancier spant zich maximaal in om facturen uiterlijk binnen drie maanden nadat de betreffende werkzaamheden opeisbaar zijn geworden te versturen. Leverancier spant zich eveneens maximaal in om alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht voor 6 januari te versturen. Dit betreffen geen verval termijnen."

Antwoord:

Zie de beantwoording van vraag 20.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 10.12/12.1

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:

Niet akkoord, de betreffende bepaling wordt niet gewijzigd.

Percelen:

P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op:

14 aug. 2024

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 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 nadat u toegang heeft gekregen tot de omgeving. Klopt onze veronderstelling en gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever wil ook tijdens de implementatieperiode verzekerd zijn van (security-)updates en upgrades en nieuwe versies. Artikel 10.1 van de GIBIT-2023 blijft echter onverminderd van toepassing. Het Onderhoud gaat in vanaf de Acceptatie van (het betreffende deel van) de ICT Prestatie.

Percelen:

P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op:

14 aug. 2024

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 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:

Niet akkoord, het artikel wordt niet aangepast. Opdrachtnemer behoort de voortgang van de implementatie te bewaken en zo nodig de gemeente te waarschuwen of zelfs aan te manen. De in het artikel genoemde zorgplicht is gebaseerd op bestaande rechtspraak (vgl. o.m. ECLI:NL:GHSHE:2015:4428, r/o 3.8.4)."

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
73

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art. 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:

Dit is niet akkoord, de betreffende bepaling wordt niet aangepast.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

74 Bijlage 2 - GIBIT 2023 Art.7.2 Continuïteit van de dienstverlening

Vraag:

Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "indien Leverancier geen geschikt vervangend Personeel heeft binnen de onderneming van Leverancier en de kosten voor de inhuur van de vervanger wezenlijk hoger zijn, treden partijen in overleg?"

Antwoord:

Zie de beantwoording van vraag 59.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept overeenkomst Art. 4.6 Prijzen en betaling

Vraag:

"Opdrachtnemer verzoekt de aanbestedende dienst (a) te bepalen dat het opschortingsrecht van de aanbestedende dienst uitsluitend ontstaat indien en er sprake is van een majeure onjuistheid resp. ondeugdelijkheid, die bovendien in rechte is komen vast te staan; en (b) leverancier in alle overige gevallen zal mogen opschorten bij overschrijding van de betalingstermijn of niet-betaling door opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord? "

Antwoord:

(a) Dit is akkoord.

(b) Zie de beantwoording van vraag 30.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept overeenkomst Art. 4.2 Prijzen en betaling

Vraag:

U wijkt hier ten nadele van Leverancier af van de GIBIT. In artikel 11.2 wordt aangegeven dat

a) van eenmalige vergoedingen wordt 30% achtergehouden tot Acceptatie (dus bijv. 30% van de eenmalige implementatiekosten), over de overige 70% worden afspraken gemaakt;

Ons voorstel hierbij zou zijn:

- 35% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten)
- 35% na installatie
- 30% na acceptatie of in gebruik name.

Gaat u hiermee akkoord?

b) periodieke vergoedingen zijn eerst verschuldigd vanaf Acceptatie van het betreffende deel van de ICT Prestatie, doch worden vanaf dan vooruitbetaald (dus bijv. jaarlijkse abonnementsvergoedingen)

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie de beantwoording van vraag 11.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept overeenkomst Art. 4.1 Prijzen en betaling

Vraag:

Ad 1) Zoals het artikel nu is geformuleerd kan Opdrachtgever ook nadat indexering is toegestaan simpelweg zijn goedkeuring voor de indexering onthouden. In feite kan opdrachtgever zo afdwingen dat leverancier nooit mag indexeren. Dat gaat in tegen de bedoeling van een indexeringsartikel. Wij verzoeken u daarom n de volgende zin toe te voegen aan dit artikel: "Opdrachtgever onthoudt zijn toestemming niet op onredelijke gronden." Gaat u hiermee akkoord?

Ad 2) In de GIBIT 2023 is gekozen voor het jaarcijfer. Dit jaarcijfer wordt doorgaans bekend gemaakt op 15 mei van het opvolgende jaar. Het CBS publiceert dan de vergelijking met het jaar daarvoor (de "jaarmutatie"). Bent u bereid genoemde jaarmutatie te accepteren?

Antwoord:

Ad 1) Dit is akkoord.

Ad 2) Dit is akkoord.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept overeenkomst Art. 2.4 Duur van de overeenkomst

Vraag:

U wijkt hier ten nadele van Leverancier af van artikel 24 GIBIT. Kunt u dit nader motiveren?

Antwoord:

Artikel 2.4 van de overeenkomst komt te vervallen. Artikel 24 van de GIBIT-2023 is van toepassing.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Bijlage 3 - Concept overeenkomst Art. 2.3 Duur van de overeenkomst

Vraag:

Gezien de lengte van de maximale looptijd van 10 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering "Partijen stellen elkaar uiterlijk 6 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:

De termijn genoemd in artikel 2.3 van de overeenkomst wordt aangepast naar zes maanden.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
80

Onderwerp:
Programma van Eisen; ID001

Vraag:

Er zijn verschillende stukken programmatuur nodig om te kunnen communiceren met apparatuur dat draait binnen het gemeentelijke netwerk. Denk hierbij aan de print API, waarbij we een on-premise printer aan moeten sturen vanuit de cloud. Gaat aanbestedende partij ermee akkoord dat zulk soort programmatuur wel geïnstalleerd wordt op de gemeentelijke infrastructuur?

Antwoord:

De fysieke printers worden aangestuurd vanaf een printerserver, de opdrachtgever gaat ervan uit dat de aangeboden oplossing van leverancier hiermee om kan gaan.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Programma van Eisen; SLA0010

Vraag:

Inschrijver hanteert een minimale beschikbaarheid van 99,7% van de SaaS-dienst gedurende het 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.

De 99.5% beschikbaarheid gemeten over de periode van een jaar met een openstelling van 24/7, die u gegarandeerd wilt zien is een eis die hele hoge technische investeringen vergt die voor deze applicatie in deze markt niet gebruikelijk zijn. Dit zal voor u hele hoge kosten met zich meebrengen die ons inziens niet nodig zijn.

Bent u bereid de gegarandeerde beschikbaarheid te wijzigen naar 99.7% tijdens het servicevenster tussen 07:00u en 18:00u?

Antwoord:

Dit is niet akkoord, want de aanbestedende dienst heeft avondopenstellingen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Programma van Eisen; SLA003

Vraag:

Het standaard servicevenster van inschrijver is op werkdagen van 07.00 tot 18.00. Aangaande bereikbaarheid buiten openingstijden is er optioneel de mogelijkheid om een stand-by dienst af te nemen. Dit kan in nader overleg worden afgestemd.

Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord, de betreffende eis wordt niet aangepast.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Programma v. Eisen; SLA005

Vraag:

Inschrijver maakt onderscheid tussen reactietijden en oplostijden voor

incidenten in de SaaS-omgeving (bijvoorbeeld verbindingsproblemen of een server die niet reageert) en incidenten met betrekking tot de software (bijvoorbeeld een niet goed werkende selectie van gegevens of een mogelijke programmafout). Hierbij is het uitgangspunt dat storingen in de SaaS-omgeving sneller opgelost worden dan storingen in de software. Inschrijver hanteert de volgende kpi's:

Reactietijden beschikbaarheid SaaS-dienst:

1 < 0,5 werkuur

2 < 2 werkuur

3 < 4 werkuur

4 < 8 werkuur

Reactietijden functionele incidenten (software):

1 < 0,5 werkuur

2 < 4 werkuur

3 < 9 werkuur

4 < 9 werkuur

Oplostijden beschikbaarheid SaaS-dienst:

1 < 4 werkuur

2 < 8 werkuur

3 < 16 werkuur

4 < 32 werkuur

Oplostijden functionele incidenten (software):

1 1 tot 5 werkdagen

2 1 tot 10 werkdagen

3 1 tot 30 werkdagen

4 1 tot 30 werkdagen

Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De inschrijver dient te voldoen aan de eisen en de prioriteringsmatrix als vermeld in Bijlage 9 - Programma van eisen en wensen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad Par 6.3

Vraag:

Omdat een aansprakelijkheidsverzekering zonder maximum per jaar niet te verzekeren is, verzoeken wij u om akkoord te gaan met een maximum dekking van € 1.250.000,- per jaar voor beroepsaansprakelijkheid en €

2.500.000,- voor bedrijfsaansprakelijkheid.
Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

De aansprakelijkheid wordt beperkt tot eenmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal 2 gebeurtenissen per jaar.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Planning / Vragenronde

Vraag:

De aanbestedingsprocedure kent één vragenronde. Dat betekent dat, wij niet de mogelijkheid hebben om verduidelijking te vragen op door u gegeven antwoorden. Het is steeds meer gebruiks dat aanbestedingstrajecten twee vragenrondes kennen en wij vragen u dan ook om een tweede vragenronde in te lassen.

Antwoord:

Vanwege de beperkte beschikbaarheid van het aanbestedingsteam van de aanbestedende dienst en de planning van het implementatietraject is het niet mogelijk om een tweede inlichtingenronde in te lassen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:

De ISAE 3402 verklaring wordt veelal ingezet bij het outsourcen van processen en is verplicht gesteld voor financiële instellingen. In onze software worden hooguit leges opgeslagen en geëxporteerd, maar er vinden geen financiële processen plaats. Als het gaat om SaaS diensten, betreft het hier ook alleen de opslag van gegevens en zorgen dat deze beschikbaar zijn. Naast ISO 27001 zijn wij ook ISO 9001 gecertificeerd, waarin alle processen worden geborgd en geaudit, zowel intern als door externe partijen. De ISO 27001 wordt in geval van SaaS ook vereist van onze Hostingpartij. Wij verzoeken u daarom akkoord te gaan met het achterwege laten van het overleggen van een ISAE3402 verklaring.

Antwoord:

De eis met betrekking tot de ISAE 3402 verklaring komt te vervallen. Zie de

beantwoording van vragen 4 en 6.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Programma van Eisen, SLA007

Vraag:

Voor het prioriteren en plannen van wijzigingsverzoeken stellen wij de klantwaarde en urgentie vast. Hierover kan desgewenst onze expertgroep met klanten worden geconsulteerd. De uitkomst hiervan kan van invloed zijn op de leverdatum, waardoor wijzigingen eerder of juist later worden uitgeleverd. Past dit in het gedachtengoed van de aanbestedende partij?

Antwoord:

Dit is akkoord, mits dit aansluit op de prioriteringsmatrix in Annex 9.1 van het programma van eisen en wensen.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Programma van Eisen, SLA004

Vraag:

Wij maken geen gebruik van telefoon of e-mail waarmee tickets kunnen worden ingeschoten. In plaats hiervan gebruiken wij een online ticketsysteem, wat als voordeel biedt dat de gemeente gelijk een callnummer terug krijgt en de voortgang kan bewaken. Dit ticketsysteem dient tevens als kennisbank voor andere meldingen.
Is deze oplossing voldoende acceptabel voor de aanbestedende partij?

Antwoord:

Voor een reguliere afhandeling van tickets is dit akkoord, maar als escalatie daarom vraagt, moet communicatie via mail en/of telefoon wel mogelijk zijn.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem
Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Programma van Eisen, ID034

Vraag:

Inschrijvende partij vindt dat de gemeente betrokken moet zijn bij de functionele implementatie van koppelingen met andere systemen van de gemeente Vlaardingen. De kennis van de koppelingen ligt dan niet alleen bij de inschrijvende partij, wat de gemeente volledig afhankelijk maakt, maar wordt gedeeld met de aanbestedende partij. Dit maakt aanbestedende partij minder afhankelijk van de inschrijver. Is aanbestedende partij bereid om deze wens te nuanceren overeenkomstig de visie van inschrijver?

Antwoord:

Het realiseren van een koppeling betreft een gezamenlijke inspanning van opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft de verantwoording voor het realiseren van haar deel van de koppeling. De eis blijft onverkort van toepassing.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Programma van Eisen, ID018

Vraag:

In het geval van kritische problemen of andere issues die een spoedige oplossing vereisen, is het niet altijd mogelijk om gemeenten hier vooraf over te informeren. Zeker geen 4 weken van te voren. Wij kunnen in onze multi-tenant wel on-demand en on-the-fly fixes deployen, zonder dat de gemeente daar hinder van ondervindt. Is dit acceptabel voor aanbestedende partij?

Antwoord:

De opdrachtgever begrijpt dat in het geval van kritische problemen of andere issues die een spoedige oplossing vereisen, het niet altijd mogelijk is om opdrachtgever hier 4 weken vooraf over te informeren. Alleen in overleg met de opdrachtgever kan gebruik gemaakt worden van on-the-fly-fixes. Voor geplande updates en onderhoudswerkzaamheden houden we vast aan de gestelde termijn.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Programma van Eisen, FUN026

Vraag:

Voor het opvragen van persoonsgegevens is een landelijke oplossing. Inwoners van Nederland kunnen hun persoonsgegevens opvragen via: <https://mijn.overheid.nl/identiteit/persoonsgegevens/basis>.

Is de aanbestedende partij bereid om het "online opvragen persoonsgegevens" in deze wens te laten vervallen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is hier niet toe bereid.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Programma van Eisen, FUN020

Vraag:

Is het voor aanbestedende partij acceptabel dat wij geautomatiseerd toetsen of de verhuizer een abonnement op de MijnOverheid Berichtenbox heeft, en als dat zo is daar de brief afleveren. Voor verhuizers die geen Berichtenbox abonnement gebruiken kan de brief per post of e-mail worden verzonden.

Antwoord:

Ja, dit is acceptabel.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Programma van Eisen, FUN014

Vraag:

Onze oplossing kan hiervoor gegevens uit categorie 12 gebruiken, maar ook uit het ReIS. Wij volgen de ontwikkelingen van het programma VRS op te voet, en passen vanwege het wettelijk karakter van het programma onze oplossing daarop aan. Dit is bekend en akkoord bevonden door aanbestedende partij?

Antwoord:

Dit is bekend en akkoord voor de aanbestedende dienst.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Programma van Eisen, FUN002

Vraag:

Is aanbestedende partij ervan op de hoogte dat de Keten use cases BZM specificaties niet meer actief worden onderhouden?

Antwoord:

Waar hier modules genoemd worden, bedoelt de opdrachtgever functionaliteiten, zoals ook benoemd in het Logisch Ontwerp BRP en de HUP. Logisch Ontwerp BRP 2024.Q3_0.pdf | RvIG HUP 3.12 (rvig.nl)

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
95

Onderwerp:

Programma van Eisen, FUN001

Vraag:

Is aanbestedende partij ervan op de hoogte dat de genoemde Burgerzakenmodules niet meer actief worden onderhouden, en dat de hyperlink naar de betreffende beschrijvingen verwijst naar een pagina waarop staat "Deze pagina bevat geen tekst"?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft hier ten onrechte een verouderde link opgenomen. Waar hier modules genoemd worden, bedoelen we functionaliteiten, zoals ook benoemd in het Logisch Ontwerp BRP en de HUP. Logisch Ontwerp BRP 2024.Q3_0.pdf | RvIG HUP 3.12 (rvig.nl)

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Programma van Eisen, ALG021

Vraag:

Kan de aanbestedende partij het datamodel van de module adresonderzoeken van de zittende leverancier overleggen, zodat wij deze kunnen bestuderen t.b. v. de conversie?

Antwoord:

De opbouw van het datamodel wordt niet verstrekt. In geval van conversie zal een Oracle data-export worden aangeleverd en zal de huidige leverancier meewerken aan de conversie.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 14 aug. 2024

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Programma van Eisen, ALG020

Vraag:

Bij de conversie kunnen aangehaakte gegevens en aantekeningen op persoon /adres worden meegenomen als de gemeente (eventueel samen met de zittende leverancier) deze vooraf duidelijk specificeert. Kan de gemeente hiervoor instaan, al dan niet met behulp van de zittende leverancier?

Antwoord:

Er wordt een Oracle-data export van de BRP aangeboden en een postgres back-up/dump/export vanuit de huidige applicatie. In deze export zullen de aangehaakte gegevens zijn opgenomen. Deze kunnen niet voor die tijd worden gespecificeerd. Van de partij aan wie de opdracht wordt gegund wordt verwacht dat deze overweg kan met dergelijke bestanden voor conversie. Indien er bij conversie onduidelijkheid ontstaat kunnen vragen gesteld worden aan de leverancier van het huidige pakket voor assistentie.

Percelen:

P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op:

14 aug. 2024

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Programma van Eisen, ALG015

Vraag:

Technisch gezien is het niet noodzakelijk om de SMS- of e-mail Notificatie door het afsprakensysteem te laten versturen. Onze oplossing kan dit zelf ook doen (direct na het inklaren) door het aanroepen van een van de gangbare SMS-providers. Is dit voor de gemeente acceptabel of is het het echt een 'must' om dit via het afsprakensysteem te doen?

Antwoord:

Dit is niet acceptabel, de notificatie moet zoals uitgevraagd via het afsprakensysteem verlopen.

Percelen:

P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op:

14 aug. 2024

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Verduidelijking beantwoording vraag 57

Vraag:

De aanbestedende dienst verduidelijkt de beantwoording van vraag 57 met betrekking tot de kosten van de periodieke derdenverklaring

Antwoord:

Aanvullend op de beantwoording van vraag 57 benadrukt de aanbestedende dienst dat de kosten voor het overleggen van de TPM of certificering als bedoeld in lid 1 van GIBIT-2023 artikel 35 voor rekening komen van Leverancier.

Percelen: P1 Burgerzakensysteem

Beantwoord op: 15 aug. 2024