

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 121 & Bijlage 05 Programma van Wensen, kans c	In eis 121 vraagt u om een integratie met de scanhard- en software van Oribi voor gemeente Soest. Vervolgens staan er in de specificaties verwijzingen naar Securitech en Thales, net als in kans c. Dit is verwarrend. Om duidelijkheid te scheppen vragen wij u om de koppeling met Securitech en Thales volledig onder te brengen onder kans c zodat wij kunnen verwoorden wat hier de mogelijkheden zijn. Gaat u hierin mee zodat de integratie met Securitech en Thales volledig onder kans c komt te vallen? Bent u daarmee akkoord?	Aanbestedende Dienst heeft in Eis 121 enkel en alleen een integratie met Oribi, zo nodig aangevuld met mogelijkheden voor geïntegreerd scannen in de ICT-oplossing, bedoeld. Aanbestedende Dienst heeft de hiervoor in gebruik zijnde hardwarecomponenten gespecificeerd voor opgave van een zo volledig mogelijk beeld. Aanbestedende Dienst eist aldus geen maatwerkkoppelingen met Securitech en Thales. Met gedane toelichting laat Aanbestedende Dienst de genoemde Eis en Wens graag ongewijzigd.
2	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 68	Bij eis 68 heeft u een opsomming toegevoegd van overzichten die u vandaag de dag gebruikt. Dat is heel fijn want dat geeft ons een goed beeld van uw verwachtingen. De uitdaging is tegelijkertijd dat de namen van deze overzichten zijn gebaseerd op uw huidige oplossing en werkwijze. U zult begrijpen dat het daarmee voor ons niet 100% duidelijk is wat exact de inhoud van deze rapportages is. Met onze standaardoplossing bieden wij op basis van onze eerste analyse naar verwachting al een heel groot deel van deze uitvraag. Is het voor u akkoord dat we tijdens de implementatie de details met elkaar afstemmen en dan met elkaar zorgen dat gemeenten vanaf livegang beschikken over de gevraagde rapportages?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord. Aanbestedende Dienst heeft in Eis 68 dit ook zo bedoeld door te stellen: (...) "Deze rapportages worden tijdens de implementatie door Inschrijver gebruiksklaar opgeleverd voor ingebruikname van de ICT-oplossing".
3	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 49	In eis 49 schrijft u ook dat drag & drop van documenten ten minste in de frontofficeprocessen wordt ondersteund. Doordat inwoners voor een digitale dienstverlening meestal van een mobiele telefoon gebruikmaken is dat ongebruikelijke functionaliteit. Bent u daarom bereid om deze zin te laten vervallen of op te nemen in het in Programma van Wensen?	Aanbestedende Dienst is bereid de laatste zin te laten vervallen, te weten: (...) "Drag-and-drop van documenten wordt in ten minste de frontofficeprocessen en webportalen van de ICT-oplossing ondersteund". Dit onderdeel blijft evenwel een element van beoordeling in het kader van het Programma van Wensen, Gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 34.4	Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het is sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf weet of had kunnen weten?	Aanbestedende Dienst heeft begrip voor de stelling. Echter, indien Updates en Upgrades zorgvuldig getest worden alvorens deze uit te voeren is de aannahme plausibel dat dit altijd bekend zou moeten kunnen zijn, uitzonderingen daargelaten. Daarbij is de gestelde verplichting voor Leverancier eenvoudiger te 'managen', dan dat Aanbestedende Dienst moet onderzoeken of Leverancier een en ander 'vooraf weet of had kunnen weten'. Leverancier kan daar namelijk in algemene zin, bijvoorbeeld met een algemene waarschuwing, mee omgaan. Aanbestedende Dienst acht het derhalve onnodig het artikel op de door u aangegeven gronden aan te passen.
5	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 26.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	Aanbestedende Dienst acht het artikel voldoende duidelijk. Aanbestedende Dienst bevestigt desondanks ten overvloede dat doorbelast kan worden, onder de voorwaarden i t/m iii in genoemd artikel, mits deze te maken kosten door de Inschrijver op dat moment voldoende aantoonbaar worden gemaakt.
6	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 22.7	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?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit. Het artikel biedt reeds in de bestaande formulering deze ruimte doordat in dit artikel staat opgenomen: (...) "of anderszins door Opdrachtgever wordt gebruikt" (...).
7	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 20.4	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?	Aanbestedende Dienst heeft dit artikel reeds in de concept-hoofdovereenkomst laten vervallen onder artikel 17.3: "De volgende artikelen van de GIBIT 2023 zijn niet van toepassing: 18.4 en 20.4".
8	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 18.4	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?	Aanbestedende Dienst heeft dit artikel reeds in de concept-hoofdovereenkomst laten vervallen onder artikel 17.3: "De volgende artikelen van de GIBIT 2023 zijn niet van toepassing: 18.4 en 20.4".

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 16.3 en 16.4	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?	Aanbestedende Dienst kan niet instemmen met beide verzoeken. Let op dat uw situatie zich alleen voordoet als het meerdere gebeurtenissen betreft die niet samenhangen. Door in te gaan op uw verzoek wordt deze schade verlegd naar Opdrachtgever, waarvoor zij de verantwoordelijkheid niet kan en wil dragen. Aanbestedende Dienst begrijpt de mogelijke impact die u beschrijft maar stelt eveneens dat beëindiging (na de initiële contractduur van 5 jaar) dan het meest passende middel op voorhand lijkt. Aanbestedende Dienst stelt tevens dat beschreven aansprakelijkheidsbeperking(en) helder en proportioneel zijn op basis van de reeds gewijzigde artikelen 16.3 en 16.4 van GIBIT 2023 (zie de artikelen 18.5 en 18.6 in de concept-hoofdovereenkomst).

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 12.2 en 12.3	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?	Aanbestedende Dienst realiseert zich dat een evenwichtige verhouding van het stellen van tekortkomingen en onderbouwen met bewijslast noodzakelijk is en past derhalve GIBIT-artikel 12.2 als volgt aan: "Indien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst op enig tijdstip constateert dat de ICT Prestatie of delen daarvan niet voldoen aan voornoemde garanties, zal Opdrachtgever Leverancier hiervan met de toepasselijk zijnde bewijsvoering die binnen haar mogelijkheden ligt schriftelijk of per e-mail en in spoedgevallen ook telefonisch op de hoogte stellen. Indien Leverancier van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat de afwezigheid van een Gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen of de aanwezigheid van het Gebrek terug te voeren is op niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of op niet door Leverancier geleverde of geadviseerde Programmatuur of apparatuur, rust het verweer op de toepasselijk zijnde bewijslast zoals aangedragen door Opdrachtgever terzake op Leverancier". De termijnen en handelswijze die gelden in geval van een tekortkoming staan reeds in de GIBIT 2023 opgenomen en zijn aldus toepasselijk. Aanbestedende Dienst laat de resterende onderdelen van genoemde artikelen nadrukkelijk ongewijzigd.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 10.9	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?	Aanbestedende Dienst stemt in met het toepasselijk zijn van de SLA van Leverancier, mits deze ten minste voldoet aan de gestelde vereisten in de aanbestedingsdocumenten. Aanbestedende Dienst verwijst concreet naar Programma van Eisen, Eis 171: "Deze ServiceLevelAgreement dient te voldoen aan alle gestelde Eisen, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, specifiek dit Programma van Eisen, en maakt onderdeel uit van de Inschrijving als een geldigheidsproduct, te weten de Inschrijving wordt ongeldig verklaard als de ServiceLevelAgreement geen onderdeel uitmaakt van de Inschrijving of afwijkt van de hier gestelde Eisen. De ServiceLevelAgreement maakt geen onderdeel uit van de gewogen kwalitatieve beoordeling van de Inschrijving".
12	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 10.3 sub iii	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.	Aanbestedende Dienst bevestigt dit, waarbij het inclusief zijn van alle Upgrades wel de wens is (zie Programma van Wensen, Kansendossier) tegen een eventueel hierbij behorende kostenmodel.
13	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 9.10	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?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee vanzelfsprekend akkoord.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	Bijlage 10-B, GIBIT 2023, artikel 9	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?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, op voorwaarde dat Inschrijver voor het verlopen van enige verplichtingsdatum voor Aanbestedende Dienst hieromtrent Aanbestedende Dienst schriftelijk attendeert op deze openstaande verplichtingen en hierbij een redelijke termijn tot herstel biedt.
15	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 29	U geeft aan de het onderhoud voor wijzigingen in wet- en regelgeving deel uitmaakt van de vergoeding. Kunt u bevestigen dat volledig nieuwe wet- en regelgeving hier niet onder valt (zie ook GIBIT toelichting bij artikel 10.12)?	Aanbestedende Dienst heeft dit zo bedoeld door het opnemen van diverse nuanceringsen die reeds in Eis 29 staan opgenomen. Aanbestedende Dienst verduidelijkt de Eis als volgt: (...) "Opdrachtgever 'verzekert' zich hiermee binnen de Opdracht voor wijzigingen in bestaande wet- en regelgeving" (...).

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	Hoofdovereenkomst artikel 14.2 (en 18.6)	Voor Leverancier is nog niet duidelijk hoe de aansprakelijkheidsbeperking zich verhoudt tot de verschillende gemeentes. Nu de Overeenkomst wordt aangegaan met RID en niet met de deelnemende gemeentes, is het de RID die een eventuele schadeclaim zal indienen. Aan de ene kant geldt dat een gemeente daarbij een hogere aansprakelijkheid heeft dan op grond van de GIBIT (op grond van de totale Jaarvergoeding/aansprakelijkheid in plaats van die van ene gemeente), aan de andere kant geldt dat het 'potje' voor de andere gemeentes dan sneller leeg is. Leverancier stelt daarom voor om de aansprakelijkheid te beperken per deelnemende gemeente in plaats van voor de gehele Opdracht. Voorstel daarbij is om aan te sluiten bij de GIBIT (2x de Jaarvergoeding per gebeurtenis en 4x de Jaarvergoeding per jaar).	Aanbestedende Dienst heeft uw overwegingen reeds intern afgestemd, leidend tot de huidige opzet. Het is immers aannemelijk dat door het gebruik van een en dezelfde ICT-oplossing van een Leverancier alle deelnemende gemeenten met gelijke prestaties (en eventueel optreden van tekortkomingen hierin) te maken gaan krijgen. Aanbestedende Dienst zal zelf een correcte 'verdeling van aansprakelijkheid' bewaken. Aanbestedende Dienst laat de beschreven opzet derhalve graag ongewijzigd.
17	Hoofdovereenkomst artikel 14.2 (en 18.5)	U stelt dat de aansprakelijkheid proportioneel is gemaakt aan de Opdracht. De inschrijvingen kunnen op grond van de plafond- en bodem bedragen variëren tussen de EUR 1.100.000 en EUR 5.250.000. Een 'gemiddelde' inschrijving komt daarbij neer op EUR 3.175.000 voor 13 jaar. Dit is een gemiddeld jaarbedrag van EUR 244.231. Als de GIBIT aansprakelijkheid (2x de Jaarvergoeding per jaar en 4x de Jaarvergoeding per gebeurtenis) wordt gevolgd komt dat neer op een aansprakelijkheid van EUR 488.462 per gebeurtenis en EUR 976.924 per jaar. De door u opgenomen aansprakelijkheid is ruim hoger dan de aansprakelijkheid die op grond van de GIBIT zou gelden. Bent u derhalve bereid om aan te sluiten bij de GIBIT en overeen te komen dat de aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot 2x de Jaarvergoeding per gebeurtenis en 4x de Jaarvergoeding per jaar? Zo niet, kunt u dan toelichten waarom u deze verhoging proportioneel vindt?	Aanbestedende Dienst stemt hier niet mee in. De GIBIT 2023 stelt overigens ook dat de GIBIT 2023 proportioneel en 'op maat' gemaakt dient te worden per aanbesteding. Hieronder wordt dan tevens een eventuele aanscherping van de aansprakelijkheidsregeling bedoeld: Het burgerzakensysteem is immers een bedrijfskritisch systeem voor de deelnemende gemeenten met een verhoogd risicoprofiel. Overigens is dit niet de intentie van Aanbestedende Dienst geweest; zij heeft enkel met de genoemde vaste aansprakelijkheidsbeperkingen de onzekerheid in het vaststellen van een passende aansprakelijkheidsregeling van een nog onbekende Jaarvergoeding willen wegnemen en hiertoe in haar ogen een redelijke aansprakelijkheids-regeling opgesteld. Aanbestedende Dienst hecht geen waarde aan uw berekeningen omdat deze berekeningen in deze aanbestedingsfase geen enkele zekerheid kunnen vormen voor het voldoende afdekken van de aansprakelijkheidsbehoeften en -beperkingen. Aanbestedende Dienst wijst erop dat wanneer door Inschrijvers scherp wordt aangeboden, dit leidt tot een disproportionele aansprakelijkheidsregeling ten aanzien van de Opdracht die onaanvaardbare risico's zou opleveren voor Aanbestedende Dienst.
18	Hoofdovereenkomst artikel 11.2	Kunt u bevestigen dat dit het standaard VNG model is, zonder aanpassingen?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Hoofdovereenkomst artikel 4.1	Kunt u bevestigen dat dit een verschrijving betreft en 3 februari 2025 moet zijn?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit. Onze excuses.
20	Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.7 en Hoofdovereenkomst artikel 5.2	Leverancier begrijpt dat het voor Aanbestedende Dienst en de deelnemende gemeentes van groot belang is dat de implementatietermijn van 31 november 2025 wordt gehaald. Echter kan het zo zijn dat er zich omstandigheden voordoen die onvoorzien zijn, waardoor de go-live datum kan uitlopen. Bijvoorbeeld: als er bij de ene gemeente vertraging wordt opgelopen kan dat invloed hebben op de implementatie bij een andere gemeente. De opgenomen termijn van 30 dagen kan daarbij te kort zijn. Bent u daarom bereid om overeen te komen dat Leverancier altijd in gebreke zal worden gesteld en een redelijke termijn tot herstel krijgt als de go-live datum niet wordt gehaald?	Aanbestedende Dienst heeft met de gestelde tekst in de concept-hoofdovereenkomst reeds nuanceringen aangebracht op de werking van de fatale implementatietermijn. In dit licht wil zij de uiterlijke termijn zo bepaalbaar en concreet mogelijk laten zijn. Derhalve laat Aanbestedende Dienst het gestelde aantal dagen ongewijzigd. Evenwel is Aanbestedende Dienst in voorkomende gevallen bereid in overleg te treden indien dit geen redelijke termijn betreft voor de situatie en nadere afstemming nodig is, zonder afstand te doen van haar rechten. Aanpassing van deze termijn op voorhand zou continuiteitsrisico's kunnen veroorzaken bij de deelnemers.
21	Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.2	U geeft aan dat er als het ware 5 deelopovereenkomsten onder de hoofdovereenkomst vallen (1 deelopovereenkomst per gemeente). Als Leverancier het goed begrijpt kunnen de deelnemende gemeentes los van elkaar kiezen om niet te verlengen, hetgeen betekent dat de omgevingen gescheiden van elkaar moeten zijn. De huidige aanbestedingsstukken voorzien nog niet in een dergelijke optie. Is het bijvoorbeeld zo dat de aansprakelijkheidsbeperking voor alle gemeentes bij elkaar geldt? En worden er nieuwe afspraken gemaakt als 1 of meerdere gemeentes niet meer verlengen? Zo is een aansprakelijkheidsbeperking van EUR 750.000 per gebeurtenis wellicht proportioneel voor 5 gemeentes, maar niet voor 2. Of wordt er steeds een Nadere Overeenkomst verstrekt per gemeente? Kunt u aangeven hoe u dit voor ogen heeft?	Uw breed gestelde vraag met toelichtingen geeft veel ruimte voor interpretatie om hier integraal op te kunnen reageren. Aanbestedende Dienst beantwoordt daarom de concreet gestelde deelvragen en verwijst u zo nodig naar het gebruik van de tweede inlichtingenronde. De aansprakelijkheids-beperkingen gelden voor alle gemeenten bij elkaar. Er worden in beginsel geen nieuwe afspraken gemaakt als 1 of meerdere gemeenten niet verlengen. In reactie op uw vraag rondom de aansprakelijkheid stellen we in geval van niet verlengende gemeenten voor de overeengekomen aansprakelijkheids-beperkingen naar rato van het aantal overgebleven inwoners te corrigeren. Er wordt in beginsel geen Nadere Overeenkomst voorzien per gemeente.
22	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.1	De door u geplande data voor de presentaties door inschrijvers zijn 16 en 17 december. Dit valt gedeeltelijk samen met de planning van de presentaties bij Gemeente Wageningen. Om te voorkomen dat wij op hetzelfde moment bij beide gemeenten worden uitgenodigd, spreken wij via deze weg graag onze voorkeur uit voor het geven van de presentatie aan de RID-gemeenten op maandagochtend 16 december. Bent u bereid hier rekening mee te houden?	Aanbestedende Dienst heeft hierbij kennis genomen van uw voorkeur en zal hier binnen haar mogelijkheden rekening mee proberen te houden.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 142	In eis 142 wordt geschreven "Waar mogelijk kan samengewerkt worden tussen deelnemende gemeenten, RID Utrecht en Inschrijver indien hierbij geen afbreuk wordt gedaan aan de implementatieopdracht en het -resultaat per deelnemende gemeente." Er wordt in de aanbestedingsleidraad ook geschreven dat elke gemeente afzonderlijk uitvoering geeft aan eigen processen. Wij hechten veel waarde aan een kwalitatief goede implementatie en daarom willen we alleen werkzaamheden combineren als dat niet ten koste gaat van kwaliteit. Het is op basis van de huidige informatie echter lastig in te schatten welke werkzaamheden we voor jullie kunnen combineren. Om te kunnen bepalen of en hoe we bepaalde werkzaamheden kunnen combineren zouden we graag wat meer weten over de onderlinge samenwerking. Kunnen jullie beschrijven hoe de onderlinge samenwerking eruit ziet? Welke vorm van periodiek overleg kennen jullie en hebben jullie ambities om doelen/processen te synchroniseren?	Momenteel is er weinig samenwerking tussen de gemeenten in relatie tot de scope van deze aanbesteding. Het is echter nadrukkelijk de behoefte van de deelnemende gemeenten dit te intensiveren en duurzaam te bestendigen. Daartoe wordt ook gekozen gezamenlijk aan te besteden en zo veel als mogelijk gezamenlijk te implementeren. Hierbij wordt beoogd zowel project- en beheeractiviteiten als inhoudelijk aspecten ten aanzien van een gestandaardiseerd en geüniformeerd gebruik zo veel mogelijk gezamenlijk op te pakken en te synchroniseren tussen de deelnemende gemeenten. Hiertoe zullen op strategisch, tactisch en operationeel niveau de bestaande overlegvormen worden uitgebreid en in een periodieke overlegcyclus worden opgenomen. Ook de toekomstig Leverancier wordt van harte uitgenodigd haar inbreng te geven op totstandkoming van passende afspraken hierover.
24	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 131	In eis 131 beschrijft u dat de ICT-oplossing aangesloten dient te worden met het kennissysteem HandBoek Amsterdam (HBA). Ook benoemt u bij de toelichting om zo de gebruiker de juiste context mee te kunnen geven. Betekent dit dat de benodigde informatie in 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?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit niet. De Eis beschrijft een dergelijke integratie en synchronisatie met deze context / content niet, ook al geniet dit wel de voorkeur. De Eis blijft nadrukkelijk ongewijzigd geformuleerd. Dit onderdeel kan evenwel een element van beoordeling zijn in het kader van één van de Gunningscriteria van het Programma van Wensen.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 114	Voor het overnemen van BAG-gegevens hebben wij onze software aangepast om te voldoen aan het Common Ground principe om gegevens direct bij de bron (de Landelijke Voorziening BAG) op te halen. Specifiek is dat de LV BAG API Individuele Bevragingen. Zoals u eist doen we dit conform de actueel daarvoor geldende standaarden. Dit brengt naast een moderne standaard (API ipv StUF) ook performance voordelen met zich mee. Onze ervaring is dat LV-BAG zowel een hogere performance als een hogere beschikbaarheid heeft dan wanneer we aansluiten op het gemeentelijke gegevens distributiesysteem. Is het voor u acceptabel om voor het bevragen van BAG-gegevens in de lijn van Common Ground principes direct aan te sluiten op de LV-Bag in plaats van het gemeentelijke gegevens distributie systeem?	Aanbestedende Dienst verruimt Eis 114 door de verplichting te laten vervallen om deze koppeling(en) te laten verlopen via de genoemde datadistributiesystemen en tevens een directe koppeling tussen de ICT-oplossing en LV-BAG hiervoor toe te staan, mits hiermee volledig aan alle uitgevraagde functionaliteiten en eigenschappen wordt voldaan.
26	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 83	Wij gaan er van uit dat in de prijsstelling in bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad ook alle kosten van licenties van derden zoals aangehaald in eis 83 opgenomen dienen te worden? Denk aan Oracle licenties, Cognos licenties en systeemsoftware licenties. Kunt u dit bevestigen?	Ondanks dat de Aanbestedingsdocumenten hierover naar mening van Aanbestedende Dienst voldoende duidelijk zijn bevestigt Aanbestedende Dienst dit.
27	Bijlage 04, PvE, eis 84	U geeft aan dat er voor het verzenden van mail een REST-koppelvlak beschikbaar is. Kunt u specificeren welk koppelvlak dit is. Gebruikt u hiervoor de Microsoft Graph mail REST API versie 1.0?	Aanbestedende Dienst bevestigt dat gebruik van Microsoft Graph mail REST API versie 1.0 voor een dergelijk koppelvlak wordt beoogd.
28	Bijlage 04, PvE, eis 79, 132	U geeft aan Entra ID te gebruiken, maar eist daarbij expliciet het SAML-protocol. Microsoft Entra ID werkt intern echter op basis van OpenId Connect (OIDC). Om zo optimaal mogelijk (lagere ict-beheerslast, eenvoudigere aansluiting op het in- door- en uitstroomproces) te integreren met de Microsoft Entra ID functionaliteit zijn wij overgestapt op OIDC in plaats van SAML. Het OIDC-protocol sluit ook beter aan bij de technologieprincipes die binnen Common Ground gehanteerd worden. Bent u bereid de zinsnede "via het SAML-protocol" te schrappen? Naar onze mening volstaat het eisen van een volwaardige authenticatie-oplossing via de door Microsoft Entra ID gespecificeerde functionaliteit.	Aanbestedende Dienst past de formulering van beide Eisen aan naar: (....) "via het SAML-protocol of het OIDC-protocol" (...) en laat de resterende tekst van genoemde Eisen nadrukkelijk ongewijzigd.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 56, 78 en 117	In eis 56 en 117 benoemt u ook – tussen haakjes – DigiD Machtigen. Onze oplossing biedt DigiD en eHerkenning (en zelfs Mitek) voor de inlog van burgers en bedrijven. Alle e-diensten lopen via deze twee authenticatiemiddelen. In de praktijk zien we dat DigiD machtigen niet wordt gebruikt door onze klanten. De Proefaansluiting DigiD Machtigen met gemeente Den Haag en Rotterdam werd in oktober 2021 gestart. Na een aantal hobbels bij zowel Logius als VNG was er pas in juni 2022 de mogelijkheid voor de eerste andere gemeenten om aan te sluiten op preproductie. Vanaf dat moment is er geen vraag ontstaan voor de ontwikkeling binnen onze burgerzakenapplicatie. Is het voor u daarom akkoord dat DigiD machtigen daarom vervalt? Of dat deze in een wens wordt opgenomen?	Aanbestedende Dienst laat het onderdeel DigiD Machtigen in de genoemde Eisen vervallen en de verdere formulering van deze Eisen ongewijzigd. Dit onderdeel kan evenwel een element van beoordeling zijn in het kader van het Programma van Wensen, Digitale dienstverlening en self-service.
30	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 37	In eis 37 beschrijft u dat een medewerkers alle taken binnen een proces moet kunnen uitvoeren zonder het proces te hoeven verlaten. Het lijkt ons dat u dan ook verwacht dat de medewerker kan multitasken. Dat er meerdere tabbladen open kunnen staan en dus meerdere taken tegelijkertijd kunnen worden uitgevoerd binnen één en dezelfde burgerzakenapplicatie, op hetzelfde scherm. Kunt u dat bevestigen?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit niet. De Eis beschrijft een dergelijke functionaliteit niet, ook al geniet dit wel de voorkeur. Dit onderdeel is derhalve al als element van beheer- en gebruiksvriendelijkheid opgenomen in het Programma van Wensen. De Eis blijft ongewijzigd geformuleerd.
31	Bijlage 04 Programma van Eisen, eis 32	In eis 32 vraagt u om bij iedere inwoner kunnen generieke gegevens waaronder emailadres en telefoonnummer bij te houden, waarbij hergebruik mogelijk is. Met het oog op de AVG is het enkel toegestaan om deze op te slaan met doelbinding. Dat betekent dat we deze binnen de burgerzakenapplicatie alleen binnen de zaak vasthouden en niet op persoonsniveau. Het lijkt ons logisch dat dit in lijn is met de eis?	Aanbestedende Dienst past de Eis als volgt aan: "De ICT-oplossing registreert eenmalig de inwoner en kent hieraan unieke identificaties (waaronder ten minste A-nummer en BSN) toe die bruikbaar zijn in alle onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing. Voor iedere inwoner kunnen generieke gegevens zoals ten minste NAW- en contactgegevens (emailadres, vast telefoonnummer en mobiel telefoonnummer) worden bijgehouden. Gedurende de inwonerregistratie worden alle voorgeschreven presentievragen in de ICT-oplossing ondersteund".

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Aanbestedingsleidraad, §6.2.1 Gunningscriterium prijs, pag. 32	U geeft in de stukken aan dat “elke gemeente afzonderlijk uitvoering wenst te geven aan eigen processen en activiteiten met betrekking tot de dienstverlening en bedrijfsvoering van Burgerzaken. Er zal aldus sprake zijn van meerdere implementatieprojecten ten aanzien van de aangeboden ICT-oplossing ten behoeve van een adequaat gebruik en functioneel beheer van deze ICT-oplossing door de deelnemende gemeenten zelf”. U vraagt dus om 5 parallel lopende implementatietrajecten, wat betekent dat het implementatiebudget per gemeenten maximaal €50.000,- betreft. Dit is een beperkt budget als we dat vergelijken met andere aanbestedingen. Daarnaast maakt U in uw prijsberekening geen verschil tussen huidige leverancier en bestaande leverancier. Een nieuwe leverancier zal 5 x minimaal 2 migraties moeten uitvoeren en 5 keer alle koppelingen met externe leveranciers moeten leggen. Kunt u uitleggen waar u het plafondbedrag voor de eenmalige kosten op heeft gebaseerd en hoe deze prijsformule in uw ogen bijdraagt aan een eerlijk speelveld?	De deelnemende gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor uitvoering van de dienstverlenings- en bedrijfsvoeringprocessen van het burgerzakendomein. Formeel betreffen het aldus meerdere implementatieprojecten die her en der van elkaar zullen verschillen omdat bijvoorbeeld processen net even anders verlopen, de organisatie anders is ingericht in rollen, taken en bevoegdheden of een ander applicatielandschap. De deelnemende gemeenten wensen echter nadrukkelijk samen op te trekken (zie eveneens vraag en antwoord 23). Aanbestedende Dienst heeft op basis van onder meer actuele vergelijkbare contracten, verkregen informatie van referentiegemeenten en de resultaten van overige marktverkenningen een passende inschatting gemaakt van de periodieke en eenmalige kosten met betrekking tot de Opdracht. De gestelde plafondbedragen zijn hierop mede gebaseerd. Aanbestedende Dienst stelt dat het plafondbedrag voor implementatie van deze deelnemende gemeenten met een maximale samenwerkingsambitie voldoende zou moeten zijn. Aanbestedende Dienst heeft uw overwegingen rondom voordeel voor de bestaande leverancier reeds zorgvuldig afgestemd, leidend tot de huidige opzet. De opdracht wordt gegund op grond van de economisch meest voordelige inschrijving, die wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Het accent van deze aanbesteding legt de nadruk op kwaliteit. Het prijsaspect betreft 20% en bestaat uit zowel eenmalige als jaarlijkse kosten en dienstverleningstarieven. Daarbij nivelleert tevens de looptijd van 13 jaar een mogelijk voordeel. Bovendien, ook bij de huidige leverancier staat onverminderd vast dat omgevingen, koppelingen, functionaliteiten en processen opnieuw of aanvullend moeten worden ingericht en aldus tot beduidende implementatie- en migratiekosten leiden.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Bijlage 04 - Programma van Eisen - 4.1 eis 60	Tijdens de VNG Realisatie hackathon voor MIJNservices is in samenwerking met een grote gemeente een passende notificatie-/signaalfunctie ontwikkeld voor onze oplossing . De werkende pilot is in oktober succesvol afgerond. De definitieve functionaliteit zal naar verwachting in Q1 van 2025 beschikbaar zijn voor alle klanten. Gaat de opdrachtgever akkoord met het feit dat deze notificatieservice op het moment van inschrijving nog niet beschikbaar is?	Aanbestedende Dienst veronderstelt dat u wel invulling geeft aan het eerste gedeelte van de Eis: (...) "Hieronder valt ten minste het automatisch versturen van een digitale ontvangstbevestiging bij het ontvangen van een digitaal bericht of het starten van een digitale zaak / digitaal proces". Aanbestedende Dienst veronderstelt dat u enkel uitstel vraagt voor invulling van het tweede gedeelte van de Eis. Dat roept de wedervraag op op welke wijze de ICT-oplossing dan momenteel aan inwoners kenbaar maakt dat er digitale documenten op bijvoorbeeld een webportaal klaarstaan. Afhankelijk van alternatieve bestaande mogelijkheden zou Aanbestedende Dienst uw verzoek tot uitstel op het tweede gedeelte van de Eis kunnen beoordelen. Graag verzoekt Aanbestedende Dienst aan u de bestaande mogelijkheden van uw ICT-oplossing in de tweede inlichtingenronde nader toe te lichten zodat Aanbestedende Dienst uw verzoek om uitstel adequaat kan beoordelen.
34	Bijlage 04 - Programma van Eisen - 4.1 eis 141	In het programma van Eisen geeft u aan dat u de mogelijkheden voor digitale dienstverlening en self-service breder en gericht wilt inzetten. Om een duidelijker beeld te krijgen van zowel de huidige situatie als uw toekomstige wensen, zouden wij graag meer specificaties ontvangen. Kunt u deze behoefte nader toelichten? Wat is het gewenste resultaat dat u hiermee wilt bereiken, en welke specifieke functies of toepassingen heeft u hierbij voor ogen?	Aanbestedende Dienst verwijst voor een dergelijke toelichting graag naar het Programma van Wensen, Digitale dienstverlening en self-service.
35	Bijlage 04 - Programma van Eisen - 2.8 Portalen en self-service, eis 56	Het ministerie van BZK werkt momenteel aan het implementatieplan voor het Stelsel Toegang, waarin ook het wettelijk vertegenwoordigen is opgenomen. De publicatie van dit plan, voor release 1, wordt verwacht in oktober 2024, en de verwachting is dat de technische implementatie in 2025 gereed zal zijn. Op dit moment kunnen we, op basis van de lopende ontwikkelingen, nog geen definitief uitsluitel geven over de impact en haalbaarheid hiervan voor de livegang. Bent u als opdrachtgever akkoord met het beperken van de eis tot alleen DigiD, en het uitstellen van het onderdeel "(inclusief DigiD machten)" totdat er meer duidelijkheid is over deze ontwikkelingen?	Aanbestedende Dienst verwijst hiervoor graag naar de eerdere vraag en het antwoord 29 in deze inlichtingennota.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36	Bijlage 04 - Programma van Eisen - 3.4 Koppelingen en integraties eis115	In eis 115 wordt het volgende gesteld: "Aansluiting op de Landelijke Voorziening BRP-V: het aanleveren, ontvangen en overnemen van BRP-gegevens via de bij de opdrachtgever in gebruik zijnde datadistributiesystemen. Voor de Gemeente Baarn betreft dit Neuron ESB van Vicrea, voor de gemeenten Bunnik, De Bilt en Soest betreft dit Key2Datadistributie van Centric, en voor de Gemeente Wijk bij Duurstede betreft dit Makelaarsuite van PinkRoccade." Echter, mutaties aan de BRP-V worden aangeleverd via het BRP-berichtenverkeer, wat losstaat van deze datadistributiesystemen. Daarnaast lijkt de laatste zin over het opvragen en overnemen van persoons- en adresgegevens in de ICT-oplossing al te worden afgedekt door eis 116. Kunt u nader toelichten wat er precies van eis 115 overblijft, en waar specifiek op wordt bedoeld in relatie tot de genoemde datadistributieproducten?	Aanbestedende Dienst stelt inderdaad ook zelf vast dat een en ander in samenhang gezien onduidelijk beschreven staat. Onze excuses. Indien u met het BRP-berichtenverkeer en een rechtstreekse koppeling met BRP-V op basis van Eis 116 aan alle gevraagde functionaliteiten invulling geeft is dat vanzelfsprekend passend. Eis 115 kan in dit geval dan komen te vervallen.
37	Bijlage 04 - Programma van Eisen - 5.4 Support	Leverancier levert een SaaS product waarbij het operationele proces zo is ingericht en afgestemd dat wij het product zo efficiënt mogelijk kunnen beheren en onderhouden voor meerdere klanten tegelijkertijd. Een SLA is in deze hoedanigheid dan ook gebonden aan vastgestelde interne operationele processen. Het is mede daarom zeer inefficiënt om met meerdere klanten verschillende SLA's af te sluiten. Het is bovendien disproportioneel om van leveranciers te verwachten dat zij op straffe van uitsluiting een SLA toe dienen te voegen welke volledig en enkel aan de door opdrachtgever opgestelde eisen moet voldoen. Leverancier gaat ermee akkoord om voor de uiteindelijke SLA uit te gaan van de door u gestelde eisen, maar behoudt zich echter het recht voor om in de definitieve versie een aantal specifieke eisen dan wel de reikwijdte daarvan nader te bespreken en overeen te komen (in bijvoorbeeld het DAP), zodat de specifieke scope en het gehanteerde operationele model op een voor beide partijen acceptabele wijze gefaciliteerd wordt. Gaat u hiermee akkoord? Zo ja, gaat u er dan ook mee akkoord dat leverancier initieel haar eigen SLA indient?	Aanbestedende Dienst beoogt nadrukkelijk uit te gaan van een door Leverancier aan te leveren SLA en daarmee aan te sluiten bij de generieke dienstverlening die Leverancier aan al haar (SaaS-)klanten aanbiedt. Het is inderdaad gebruikelijk op een later moment een aantal specifieke onderdelen dan wel de reikwijdte daarvan nader te bespreken en overeen te komen (in bijvoorbeeld een DAP). Evenwel stelt het Programma van Eisen een aantal belangrijke Eisen ten aanzien van deze SLA-dienstverlening die nadien (na afronding van alle inlichtingenronden) niet meer onderhandelbaar zijn. Aanbestedende Dienst gaat akkoord met het initieel indienen van de eigen SLA, mits deze voldoet aan Eis 170 en Inschrijver schriftelijk garandeert dat deze later volledig compliant wordt gemaakt met alle gestelde Eisen. Enkel in dit geval wordt toegestaan de ingediende SLA en / of DAP ook op een later moment compliant te maken aan de dan vaststaande Eisen.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
38	Puntentoekenning prijscomponent en formule	In de leidraad staat het volgende: Let op: Het bodem- en plafondbedrag voor de totale licentietarieven over een looptijd van 13 jaar (D67 in het Prijzen- en tarievenblad) bedragen respectievelijk € 1.000.000 exclusief BTW (bodem) en € 5.000.000 exclusief BTW (plafond). Voor de eenmalige implementatiekosten (D68 in het Prijzen- en tarievenblad) gelden een bodem van € 100.000 exclusief BTW en een plafond van € 250.000 exclusief BTW. Hierdoor bedraagt het bodem- en plafondbedrag voor het sub totaal "Total Costs of Usage" (D69 in het Prijzen- en tarievenblad) respectievelijk € 1.100.000 exclusief BTW en € 5.250.000 exclusief BTW." Deze bedragen wijken echter af van de formule die in de leidraad staat: De formule met onder- en bovengrenzen hanteert namelijk een ondergrens van € 1.400.000 en een bovengrens van € 6.000.000. Klopt onze aanname dat er een discrepantie is tussen de bovenstaande onderdelen? Zo ja, wat moet de leverancier aanhouden als ondergrens en bovengrens, en wat wordt de nieuwe formule?	U constateert inderdaad dat de prijsformule uitgaat van anders gestelde onder- en bovengrenzen en niet direct uitgaat van de elders genoemde bodem- en plafondbedragen die geldigheid van de Inschrijving bepalen. In de prijsformule worden namelijk eveneens de 'Tarieven per dienstverleningsrol' additioneel meegenomen. De formule gaat aldus niet direct uit van D67, D68 en D69 in het Prijzen- en tarievenblad, maar wordt gebaseerd op D83 in het Prijzen- en tarievenblad (zie voor nadere toelichting ook Aanbestedingsleidraad, 6.2.2. Puntentoekenning prijscomponent).
39	Individueel gestelde vraag	Individueel gestelde vraag	Individueel gestelde vraag die door Aanbestedende Dienst is beoordeeld op basis waarvan individuele beantwoording aan vraagsteller heeft plaatsgehad.
40	Bijlage 12 SROI	2.Inschrijver werkt samen met sociale partners; erkende sociale ondernemingen. Dit zijn sociale ondernemingen die onder andere PSO30+ zijn gecertificeerd. Gaat Opdrachtgever er mee akkoord dat er invulling kan worden gegeven aan de Social Return verplichting door samen te werken met sociale ondernemingen?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Bijlage 12 SROI	1.Door het hogeschoolde werk binnen een IT bedrijf is het realiseren van arbeidsplaatsen voor de Social Return doelgroep niet altijd mogelijk. Opdrachtnemer zou daarom graag opleidingen geven aan kandidaten binnen de doelgroep, los van eventuele plaatsingen. De inzet van opleidingen vergroot immers de kansen op de arbeidsmarkt van mensen uit de Social Return doelgroep. Opdrachtnemer heeft dit al vele malen en naar tevredenheid van gemeenten uitgevoerd. Is het geven van opleidingen als invulling van Social Return toegestaan?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, zo ook als één van de mogelijkheden beschreven in Bijlage 12 Regeling Social Return on Investment, schema Nieuwe bouwblokkenmethode regio Utrecht, mits deze opleidingen specifiek ingezet worden voor de Social Return-doelgroepen van de aan deze aanbesteding deelnemende gemeenten.
42	prijzen en tarievenblad	Wij doen de aanname dat de iedere deelnemer dezelfde componenten van de ICT-prestatie in productie neemt. Is dit correct?	Aanbestedende Dienst heeft dit in beginsel zo beoogd. Alle componenten van de ICT-oplossing dienen voor alle deelnemende gemeenten aangeboden te worden. Dit met uitzondering van onderdelen in het Programma van Eisen die voor 1 of enkele specifieke gemeenten staan benoemd, betreffende voornamelijk koppelingen en / of integraties met het bestaande hardware- en applicatielandschap. De deelnemers hebben echter wel keuzevrijheid of ze alle beschikbare functionaliteit van de Inschrijving ook daadwerkelijk wensen te implementeren of in de implementatie van nieuw beschikbare functionaliteit willen faseren. In de Inschrijving en gerelateerde prijsstelling behoeft met deze mogelijkheid geen rekening te worden gehouden.
43	contract en prijzen en tarievenblad	opschalen en afschalen prijs per inwoner. Kunt u aangeven op welk moment of momenten het inwoneraantal wordt bepaald en wanneer daarmee bij op- en afschalen de periodieke vergoedingen worden bijgesteld?	Aanbestedende Dienst sluit aan bij artikel 11.11 van GIBIT 2023 en laat dat voor wat betreft de concrete uitvoering hiervan afhangen van het gewenste facturatiemoment van Leverancier. Zodra de jaarlijkse inwoneraantallen per deelnemende gemeente door CBS zijn gepubliceerd kunnen deze worden gehanteerd als nieuwe eenheid voor nieuwe facturen. Reeds verstuurd facturen worden in beginsel niet verrekend.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	contract artikel 12.4 c	facturatieschema; Opdrachtgever geeft aan dat bij integrale acceptatie de resterende 30% van de periodieke vergoeding opeisbaar is. Wij stellen voor dat in de overeenkomst een periode, tussen in productie-name en integrale acceptatie, wordt opgenomen van maximaal 1 maand. Immers in theorie zou een deelnemende gemeente nooit tot acceptatie over willen gaan in het geval van een niet-productie versturende discussiepunt en daarmee blijft 30% van de periodieke vergoeding niet opeisbaar	Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid. Deze stelling miskent de omstandigheid dat het ook mogelijk is dat de Aanbestedende Dienst de ICT-oplossing noodgedwongen in gebruik neemt, ondanks de aanwezigheid van één of meerdere gebreken van betekenis. Het zou onacceptabel en onredelijk zijn als op dat moment alsnog van rechtswege acceptatie binnen een maand zou plaats vinden. Daarnaast staan de leverancier rechtsmiddelen open tegen het niet nakomen van verplichtingen door de Aanbestedende Dienst. Aanbestedende Dienst verwijst eveneens en volledigheidshalve naar vraag en antwoord 13 en vraag en antwoord 14 van deze inlichtingennota.
45	Programma van Eisen 188	Inschrijver maakt onderscheid tussen 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 dan storingen of incidenten in de software. Inschrijver hanteert hierbij de volgende kpi's: voor SAAS-omgeving gerelateerde meldingen (i.e. Beschikbaarheid van de Dienst): Prio1 < 4 werkuren Prio2 < 8 werkuren Prio3 < 16 werkuren Prio4 < 32 werkuren en voor softwaregerelateerde meldingen: Prio1 - 1 tot 5 werkdagen Prio2 - 1 tot 10 werkdagen Prio3 - 1 tot 30 werkdagen Prio4 - 1 tot 30 werkdagen Kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende Dienst heeft moeite uw voorstel te interpreteren en kan wegens deze reden niet akkoord gaan. Als eerste wordt er in het door u gedane voorstel geen onderscheid gemaakt in klokuren en werkuren. Diverse onderdelen van de ICT-oplossing worden ingezet voor dienstverlening en dienen aldus beschikbaar te zijn buiten werkuren. Eventuele incidenten dienen dan direct dus (gerekend in klokuren) opgepakt te kunnen worden. Ten tweede wordt er in het door u gedane voorstel onderscheid gemaakt tussen beschikbaarheid van SAAS-omgevingen en softwaregerelateerde meldingen terwijl dit voor Aanbestedende Dienst in de behoefte aan een passende en tijdige oplossing in geval van een verstoring van betekenis irrelevant is. Ten aanzien van de door ons gestelde categorie Top is het voor productieversturende bedrijfsvoerings- of dienstverleningsbelemmeringen van betekenis minimaal relevant dat ook buiten kantoortijden een calamiteitenregeling wordt aangeboden, ongeacht de aard of oorzaak van de melding. Het staat Inschrijver vrij een voorstel te doen of een nadere argumentatie op zaken te geven in de tweede inlichtingenronde dat aansluit bij deze behoeften van Aanbestedende Dienst.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Programma van Eisen 180	In de eis staat “Bij productie belemmerende bevindingen wordt, totdat adequaat herstel en het testen hiervan heeft plaatsgehad, gezamenlijk een nieuw en passend uitrolmoment bepaald.” Als inschrijvende partij vermijden wij natuurlijk kritische problemen. Mochten deze zich echter toch voordoen, dan willen wij liever niet wachten met het repareren maar zullen we de oplossing zo snel mogelijk uitrollen op onze SaaS-omgeving. De aanbestedende partij zal hiervan geen hinder ondervinden. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende Dienst heeft hier bedoeld de omgang te beschrijven met de constatering van productiebelemmerende problemen op een testomgeving. Kunt u in deze context akkoord gaan met het gestelde in Eis 180? Aanbestedende Dienst vermoedt dat u de omgang beschrijft bij constatering van productiebelemmerende problemen op een productieomgeving. Aanbestedende Dienst kan in dit geval akkoord gaan met het door u gestelde.
47	Programma van Eisen 131	Is de koppeling met HBA de enige kennisbank die wordt gebruikt binnen de bij RID Utrecht aangesloten gemeenten? Of worden ook andere kennisbanken (bijvoorbeeld VIND Burgerzaken) gebruikt en is het wenselijk/vereist om die te integreren?	Aanbestedende Dienst heeft ook kennisbank VIND Burgerzaken van SDU in gebruik. Het wordt als (niet vereiste maar gewenste) meerwaarde gezien door enkele deelnemende gemeenten deze kennisbank met de ICT-oplossing te integreren. Dit onderdeel kan daarmee een element van meerwaarde zijn in het kader van één van de Gunningscriteria van het Programma van Wensen.
48	Programma van Eisen 131	In de eis wordt het aansluiten op het HBA beschreven. Verwacht u dat de gebruiker van de applicatie direct het help-onderdeel van het onderwerp krijgt te zien waarmee hij op dat moment bezig is, dus dat er een contactgevoelige koppeling/integratie moet zijn?	Aanbestedende Dienst verwijst hiervoor graag naar de eerdere vraag en het antwoord 24 in deze inlichtingennota.
49	Programma van Eisen 84	DKIM, DMARC en SPF zijn standaarden die ervoor zorgen dat er veiliger gemailed kan worden namens het domein van Opdrachtgever. Deze standaarden zorgen voor het verbeteren van de betrouwbaarheid en het vertrouwen van email communicatie. Gaat aanbestedende partij ermee akkoord dat, indien de ICT-oplossing voldoet aan de volgende standaarden: DKIM, DMARC en SPF, dat het verzenden van emailberichten namens het domein van Opdrachtgever wel wordt toegestaan vanaf de servers van de aangeboden ICT-oplossing?	Aanbestedende Dienst gaat akkoord met het verzenden van emailberichten namens het domein van Opdrachtgever vanaf de servers van de aangeboden ICT-oplossing, mits wordt voldaan aan DKIM, DMARC en SPF en - in geval van privacygevoelige mailberichten waarvoor veilig mailen noodzakelijk is - in aanvulling hierop wordt voldaan aan DANE, DNSSEC en encrypted mail.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Programma van Opties 1	Kunt u aangeven of de Optie voor alle vijf gemeenten geldt of per individuele gemeente?	Deze optie dient zo mogelijk voor alle deelnemende gemeenten aangeboden te worden. De deelnemende gemeenten hebben echter wel keuzevrijheid of en wanneer ze de optie ook daadwerkelijk wensen te implementeren. Aanbestedende Dienst wenst uiteraard te betalen voor het daadwerkelijk gebruik van deze optie. Inschrijver mag op basis van de eigen voorkeur bepalen of de optie collectief (vastrecht) of per gemeente wordt aangeboden op basis van haar inschatting wat voor partijen het meest passend lijkt.
51	Programma van Eisen 128	De inschrijvende partij is er geen voorstander van om documenten van zaken zelf op te slaan. Dit is om redundante opslag te voorkomen. In plaats hiervan zal de ICT-oplossing van inschrijvende partij de bij een zaak behorende documenten via de standaard Zaak- en Documentservices ophalen/tonen zodra dit nodig is. Hierdoor is ook geborgd dat gearchiveerde documenten niet meer wijzigbaar zijn. Kan de aanbestedende partij hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee in als de ICT-oplossing succesvol gekoppeld is met genoemde zaak- en documentmanagementsystemen. Aanbestedende Dienst wil echter ook het risico mitigeren in het geval dat een koppeling met één of meer zaak- en documentmanagementsystemen moeizaam of niet tot stand komt met de toevoeging "Let op: documenten van zaken, dossiers en processen kunnen eveneens opgeslagen en bewaard worden binnen de aangeboden ICT-oplossing" (...). Hiermee kan terug gevallen worden op de functionaliteit van de ICT-oplossing in noodgevallen.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52	Programma van Eisen 120	Voor akten van de Burgerlijke Stand worden in het Papier- en Schrijfmiddelen Besluit bijzondere eisen gesteld ten aanzien van de duurzaamheid. In de jaren 90 is een procedure opgesteld voor het testen van apparatuur voor het vervaardigen van akten Burgerlijke Stand, zodat de akten na 100 jaar nog houdbaar en leesbaar zijn. Nebest COT is als onafhankelijk testinstituut aangewezen om deze tests uit te voeren in opdracht van printerfabrikanten (circulaire Ministerie van Justitie d.d. 14 december 1997, nr. 668307/97/6 en Evaluatie Ministeriele Regelingen Archiefwet, deel 1/3 Advies Regeling duurzaamheid archiefbescheiden, Den Haag, december 2006). Veel printers, kopieermachines of multifunctionals zijn getest en er zijn voor vele daarvan geschiktheidsverklaringen afgegeven. Zo ook voor de printers die u noemt in eis 120. Kunt u bevestigen dat u er van op de hoogte bent dat een goedkeuring alleen geldt voor de geteste combinatie van machine, toner en het standaard papier (het papier dat bij de gemeenten wordt gebruikt voor akten, zijnde normaal-1 papier, 120 g/m²).?	Aanbestedende Dienst dankt u voor uw toelichting. Daarvan waren meerdere betrokkenen bij Aanbestedende Dienst nog niet op de hoogte. Niet helder is of u hiermee een verzoek wenst te doen tot aanpassing met betrekking tot de genoemde Eis. Indien dit in uw bedoelingen lag, vraagt Aanbestedende Dienst dit verzoek concreet te maken in de tweede inlichtingenronde.
53	Programma van Eisen 62	De inschrijvende partij voert zelf jaarlijks een DigiD assessment uit voor alle eDiensten. Het is dus niet nodig dat de inschrijvende partij die zelf uitvoert. Is dit akkoord en bent u bereid deze eis te laten vervallen?	Aanbestedende Dienst heeft moeite uw voorstel te interpreteren en kan wegens deze reden niet akkoord gaan. Wat bedoelt u met "Het is dus niet nodig dat de inschrijvende partij die zelf uitvoert."? Op welke wijze kan Opdrachtgever voor iedere deelnemende gemeenten voldoen aan haar DigiD-auditverplichtingen op basis van onder meer een TPM? Aanbestedende Dienst vraagt graag uw toelichting op zaken in de tweede inlichtingenronde om uw verzoek correct te kunnen beoordelen en beantwoorden.
54	Programma van Eisen 56	Kunt u aangeven in welke processen u "DigiD machtigen" nodig heeft en hoe vaak u denkt dat dit echt nodig is?	Momenteel wordt dit voor slechts enkele processen gebruikt in generieke e-formulieren (buiten de in gebruik zijnde ICT-oplossing van Burgerzaken om). De gedachte was dit te vervangen door een geïntegreerde oplossing. Aanbestedende Dienst heeft deze gedachte echter bijgesteld en verwijst graag naar de eerdere vraag en het antwoord 29 in deze inlichtingennota.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
55	Programma van Eisen 48	Kan aanbestedende partij verduidelijken of dit gaat om documenttemplates (die door de ICT-oplossing moeten worden gebruikt om brieven, uittreksels, etc. te vervaardigen) of om documenten (verbaardigde brieven, uittreksels, etc.) die geprint/gearchiveerd moeten worden? En indien het laatste het geval is, kunt u aangeven in welke situaties u die documenten nog zou willen wijzigen?	Aanbestedende Dienst heeft de Eis bedoeld voor op basis van documenttemplates gegenereerde / vervaardigde (output)documenten. Het kunnen wijzigen na het initieel genereren van deze documenten is vereist om benodigde aanpassingen te kunnen maken aan deze in concept vervaardigde documenten richting definitieve versies, zoals het opstellen / aanvullen van diverse onderzoeksverslagen, het 'op maat maken' van correspondentie met algemene toelichtingen of aanvullende relevante inhoudelijke en / of proceskeuzes of het verrichten van kleine tekstuele correcties.
56	Programma van Eisen 27	In de eis staat een aantal aan te vragen documenten opgesomd. Gaat aanbestedende partij ermee akkoord dat er niet voor elke soort een aparte eDienst beschikbaar is, maar dat deze documenten via één generieke eDienst zijn aan te vragen?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee vanzelfsprekend akkoord.
57	Programma van Eisen 26	Deze eis regelt het archiefwaardig opslaan van zaken en of documenten met de in gebruik zijnde zaak- en documentmanagementsystemen van Opdrachtgever. In de eerste bullet staat de eis dat de ICT-oplossing (van de inschrijver) het betreffende zaakgericht en archiefwaardig opslaat. Klopt het dat u hiermee niet bedoelt dat de ICT-oplossing deze zelf opslaat, maar wel in het gebruik zijnde zaak- en documentmanagementsysteem van de Opdrachtgever?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit. Aanbestedende Dienst heeft bedoeld dat de ICT-oplossing een zaakgerichte en archiefwaardige structuur faciliteert om hiermee aan te kunnen sluiten / te kunnen koppelen met de in gebruik zijnde zaak- en documentmanagementsystemen. Tevens is een dergelijke structuur benodigd om adequaat invulling te kunnen geven het tweede gedeelte van de opsomming in deze Eis. Aanbestedende Dienst verwijst volledigheidshalve ook naar vraag en antwoord 51 van deze inlichtingennota.
58	Programma van Eisen 84	Het is voor ons als inschrijvende partij niet mogelijk om te voldoen aan deze eis omdat de specificaties van het SOAP/REST koppelvlak niet duidelijk zijn. Is het mogelijk om deze specificaties alsnog aan te leveren dan wel deze eis om te zetten in een wens?	Aanbestedende Dienst wijst erop dat er op basis van Eis 84 geen mailkoppeling wordt vereist, ook al wordt een mailkoppeling wel als meerwaarde gezien door de deelnemende gemeenten. Deze Eis stelt immers: "Voor zover er binnen de ICT-oplossing sprake is van e-mail functionaliteit" (...). Volledigheidshalve verwijst Aanbestedende Dienst eveneens naar vraag en antwoord 27 van deze inlichtingennota. Volledigheidshalve verwijst Aanbestedende Dienst eveneens voor de functionele Eis rondom een emailservice naar de specificaties van Eis 134 in het Programma van Eisen.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
59	Aanbestedingsleidraad Par. 5.4.1 Verzekering	Inschrijver acht genoemde jaarlijkse verzekeringsdekking voor beroepsaansprakelijkheid disproportioneel. Bent u bereid hiervoor een jaarlijkse dekking van € 1.250.000,-- te accepteren?	Aanbestedende Dienst stemt in met een jaarlijkse verzekeringsdekking voor beroepsaansprakelijkheid van € 1.250.000,--. Aanbestedende Dienst laat de overige aansprakelijkheidsregelingen en -verzekeringen hierbij ongewijzigd.
60	Bijlage 10-b GIBIT 2023 - Artikelen 9.3 Acceptatie	"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?"	Aanbestedende Dienst stemt hiermee niet in. Aanbestedende Dienst beschouwt het gestelde in het artikel als veel genuanceerder dan dat hiermee de volledige verantwoordelijkheid voor het bewaken van de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure bij leveranciers terecht komt. De leverancier wordt in dit artikel enkel medeaanspreekbaar gemaakt voor een adequate en tijdige implementatie en acceptatie van de aangeboden ICT-oplossing en gewezen op haar zorgplicht in dezen. Iets dat als niet meer dan normaal mag worden beschouwd gebaseerd op de bij leverancier beschikbare actuele kennis van en ervaring met de Implementaties en Acceptatieprocedures van de aangeboden ICT-oplossing.
61	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst (concept) 14 Aansprakelijkheid	Kunt u bevestigen dat de hoogte van de aansprakelijkheid uit artikel 14 van toepassing is op de 5 deelnemende gemeenten tezamen?	Aanbestedende Dienst bevestigt dit.
62	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst (concept) 4.7 Looptijd	Opdrachtnemer ziet genoemde overeenkomsten als een onlosmakelijk geheel van de ICT prestatie. Bent u bereid genoemde afzonderlijke Overeenkomsten als één geheel te beschouwen?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord, mits geen afbreuk wordt gedaan aan de volgorde van de documenten leidend zijn in geval van tegenstrijdigheid (zie concept-hoofdovereenkomst).
63	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst (concept) 4.2 Looptijd	Artikel 4.2 lijkt in tegenspraak met artikel 4.8. Kunt u hier duidelijkheid over geven?	Na 5 jaar kan op aangeven van de Opdrachtgever de Overeenkomst viermaal met twee jaar worden verlengd. Er wordt niet automatisch verlengd. Na 5 jaar heeft Opdrachtnemer eveneens de mogelijkheid de Overeenkomst op te zeggen met een opzegtermijn van 18 maanden.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
64	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst (concept)1.2Voorwerp van de Overeenkomst	De laatste zin van artikel 1.2 creëert onduidelijkheid voor Leverancier. De volgorde van de documenten wordt hiermee onderuit gehaald, en maakt dat alleen de voor Opdrachtnemer gunstigste bepalingen terzake de prestatie van Leverancier van toepassing zijn. Bent u bereid de laatste zin van artikel 1.2 te schrappen?	Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid. De Opdracht wordt gegund op grond van de economisch meest voordelige inschrijving, die wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Uw voorstel miskent in dit licht de voor de hand liggende mogelijkheid dat in het kader van de Gunningscriteria door Inschrijver een ruimere Inschrijving (in de breedste zin) wordt gedaan dan datgene dat is uitgevraagd in de Aanbestedingsdocumenten van Aanbestedende Dienst. Uiteraard prevaleert in die situaties de uitgangspunten van de ruimere Inschrijving boven de Aanbestedingsdocumenten.
65	Bijlage 07 Hoofdovereenkomst (concept)1.1Voorwerp van de Overeenkomst	De aangeboden Service Level Agreement bij deze inschrijving is een specifiek document, en dient daarom in rangorde te worden opgenomen als c. Indien dit niet wordt gedaan, gelden de service levels uit het PvE of SLA (zoals opgesteld door Opdrachtgever) en heeft de SLA (gedeeltelijk) geen waarde meer. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende Dienst begrijpt uw strekking maar uw verzoek is ten eerste onbepaalbaar. Aanbestedende Dienst is immers onbekend met uw nog aan te bieden SLA en kan dientengevolge niet zondermeer instemmen met het aanpassen van de rangorde. Let ten tweede op dat de rangorde slechts geldt in geval van strijdigheid en daardoor de aangegeven rangorde geen probleem behoeft te zijn. Detaillering in stukken van een lagere rangorde zullen globaler gestelde stukken van hogere rangorde dientengevolge niet in de weg staan. Eveneens dient uw SLA ten minste aan te sluiten op de gestelde vereisten in de hoger liggende stukken. Ten derde verwijst Aanbestedende Dienst naar de vraag en het antwoord 64 in deze inlichtingennota die een voorziening vormt voor situaties waar dit zich concreet voor zou kunnen doen. Aanbestedende Dienst laat derhalve de rangorde ongewijzigd.
66	Individueel gestelde vraag	Individueel gestelde vraag	Individueel gestelde vraag die door Aanbestedende Dienst is beoordeeld op basis waarvan individuele beantwoording aan vraagsteller heeft plaatsgehad.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67	Mededeling aanbestedende dienst	Mededeling aanbestedende dienst	Aanbestedende Dienst heeft besloten een uitgestelde oplevertermijn te hanteren voor het voldoen aan de volgende Eisen: 1). Eis 21: 2de scherm/meekijkvoorziening 2). Eis 39: wettelijke termijnen, servicenormen, procesopschorting 3). Eis 59: meertaligheid van dienstverleningsportalen Genoemde Eisen dienen uiterlijk op 1 mei 2025 beschikbaar gesteld te worden voor implementatie, zodanig dat deze na een eventuele kortdurende configuratie productiegereed gemaakt kunnen worden in de ICT-oplossing en hierbij volledig voldoen hierbij aan alle hieraan gestelde Eisen. Indien één of meer van deze onderdelen niet voor de gestelde deadline worden opgeleverd vormt dit een restpunt in de acceptatie van de ICT-oplossing en is dit reden om 30% van de eenmalige vergoedingen achter te houden en 30% van de periodieke vergoedingen pas betaalbaar te stellen (zonder enige terugwerkende kracht) tot op het moment dat alle onderdelen alsnog geaccepteerd worden in de productieomgeving van de ICT-oplossing.