

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Burgerzakensoftware  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Wageningen  
**Referentie:** EA2024-88

**Toelichting:**  
Geen

## Vraag en antwoord

| Ref.nr. | Onderwerp:                                |
|---------|-------------------------------------------|
| 1       | Beschrijvend document, Par. 5.1; Par. 5.2 |

### Vraag:

In paragraaf 5.1 van het Beschrijvend Document geeft u aan welke kwaliteits-criteria wij dienen uit te werken. In paragraaf 5.2 geeft u aan op welke wijze de beoordeling hiervan plaatsvindt.

Echter, het is ons niet duidelijk welke inhoud u (minimaal) verwacht in de in paragraaf 5.1 (5.1.1) benoemde kwaliteitscriteria. Graag ontvangen wij zo spoedig mogelijk een op dit punt aangevuld Beschrijvend Document.

### Antwoord:

Hieronder geven we per bullit een aanvulling op genoemde criterium:

- Integraliteit van de geboden oplossing --> geef aan in hoeverre de geboden oplossing een integrale manier van werken, dienstverlening en processturing ondersteund. Leg dit uit aan de hand van een schematische weergave hoe een klant een digitaal proces van aanvragen start, hoe dit doorwerkt naar een werkvoorraad van de medewerkers en hoe de oplossing voorziet in archivering van de zaak/zaken en bijbehorende stukken.
- Digitale dienstverlening en selfservice --> geef aan wat de visie is van Inschrijver op digitale dienstverlening en selfservice door de inwoner en op welke wijze de geboden oplossing de medewerker maximaal ondersteund. Dit kan aan de hand van voorbeelden, maar ook in een overall visie.
- Toekomstvisie, innovatie en ontwikkelroadmap --> geef aan hoe Inschrijver tegen innovatie en ontwikkeling aankijkt en wat de (toekomst) visie van Inschrijver daarop is. Laat zien aan de hand van een ontwikkelroadmap hoe Inschrijver hier vorm aan gaat geven en neem daarbij mee hoe Inschrijver tegen Common Ground aankijkt en hoe dit een plaats heeft of krijgt in de ontwikkelroadmap.
- Conceptimplementatieplan --> Gemeente Wageningen wil graag zien hoe de Inschrijver een implementatietraject uitvoert en wil daarom een beknopt concept implementatieplan ontvangen waarin het traject wordt uitgelegd.
- Partnership --> Gemeente Wageningen hecht veel waarde aan duurzame, constructieve en gelijkwaardige samenwerking met externe partners.

Uitgevraagde ICT-oplossing gaat naar verwachting langdurig gebruikt worden en gemeente Wageningen wil daarom van de Inschrijver zien hoe zij invulling geeft aan een langdurig partnership (welke voordelen biedt een duurzame, constructieve en gelijkwaardige samenwerking voor gemeente Wageningen).

• Kansendossier --> Gemeente Wageningen is van mening dat zij middels een uitgebreid PvE en PvW heel veel functionaliteiten heeft uitgevraagd. Toch kan het zo zijn dat de Inschrijver nog meer en/of andere functionaliteiten kan aanbieden die niet in het PvE en/of PvW zijn opgenomen. De inschrijver krijgt de mogelijkheid om een kansendossier aan te bieden waarin deze functionaliteiten zijn opgenomen.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 10 okt. 2024

**Ref.nr.**

2

**Onderwerp:**

GIBIT 2023, artikel 34.4

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

GIBIT 2023, artikel 26.9

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

De kosten kunnen worden doorbelast conform hetgeen wordt genoemd in Gibit 2023 artikel 26.9.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

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:**

Zie het antwoord op vraag 62

**Percelen:**

P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:**

29 okt. 2024

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

GIBIT 2023, artikel 22.7

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dit, zoals reeds bedoeld doordat in dit artikel staat opgenomen "(...) of anderszins door Opdrachtgever wordt gebruikt (...)".

**Percelen:**

P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:**

29 okt. 2024

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

GIBIT 2023, artikel 20.4

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 63.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

GIBIT 2023, artikel 18.4

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 64.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

GIBIT 2023, artikel 16.5 iii-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 vrijwarings 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:**

Aanbestedende Dienst stemt in met een bedrag van €2.000.000 voor de door u genoemde situaties, te weten bij schending van IE-rechten en het opleggen van een boete van een overheidstoezichthouder.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
9

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023, artikel 16.3, 16.4

**Vraag:**

Vraag 1: Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt zijn wij van mening dat de het redelijk is om de totale aansprakelijkheid gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beperken tot een bepaald bedrag. Mocht meermaals sprake zijn tekortkomingen waarbij wij schade vergoeden, is het op een gegeven moment nodig dat de overeenkomst wordt beëindigd. Dit om te voorkomen dat er schade is en elk jaar een bedrag van 4x de Jaarvergoeding kan worden gevorderd. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de totale vergoeding voor schade in geen geval meer zal bedragen dan € 2.500.000,-?

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

**Antwoord:**

Antwoord op vraag 1: Aanbestedende Dienst kan niet instemmen met uw eerste verzoek en houden ons aan artikel 16.3 van de Gibit 2023.

Antwoord op vraag 2: Aanbestedende Dienst kan dit niet bevestigen omdat de vraagstelling voor ons niet helder is en verzoekt de Leverancier daarom om de vraagstelling anders te formuleren.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
10

**Onderwerp:**  
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 aantoonst 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 overeengekomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst realiseert zich dat een evenwichtige verhouding van het stellen van tekortkomingen en onderbouwen met bewijslast noodzakelijk is en stelt de volgende aanpassing van artikel 12.2 voor: "(...) of geadviseerde Programmatuur of apparatuur, hebben beiden Partijen de plicht hun positieve en / of negatieve bewijslast te verzamelen en kenbaar te maken aan de andere Partij, zulks om in overleg in overeenstemming te komen over een oplossing". Aanbestedende Dienst laat de resterende onderdelen van alle genoemde artikelen nadrukkelijk ongewijzigd.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
11

**Onderwerp:**  
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:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
12

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023, artikel 10.10

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in. Art 10.10 is ons inziens duidelijk genoeg hierin.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
13

**Onderwerp:**  
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:**

De SLA dient in overeenstemming te zijn met de toepasselijke voorwaarden zoals volgen uit de Overeenkomst en mag geen afwijkingen op de

Overeenkomst bevatten

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

GIBIT 2023, artikel 10.3 iii & Concept-overeenkomst artikel 1.3

**Vraag:**

Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii GIBIT en par 1.3 Overeenkomst zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 GIBIT 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:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

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:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024



**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**  
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:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, op voorwaarde dat Inschrijver voor het verlopen van enige verplichtingsdatum voor Aanbestedende Dienst hieromtrent schriftelijk attendeert op deze openstaande verplichtingen en hierbij een redelijke termijn tot herstel biedt.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023, artikel 6.5

**Vraag:**

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

Nee, aanbestedende dienst is daartoe niet bereid. Voor wat betreft artikel 6.5 GIBIT 2023 geldt immers ook artikel 3.5 GIBIT 2023: "In geval van een aanbesteding in de zin van de Aanbestedingswet worden de in de leden 2 t/m 4 bedoelde verplichtingen begrensd door de inhoud, aard en omvang van het Bestek." En ingevolge artikel 1.7 GIBIT 2023 geldt: "Bestek: de aan Leverancier ter beschikking gestelde documenten (incl. nadere toelichtingen en wijzigingen) waarin de organisatie van Opdrachtgever, de ICT Prestatie en het door Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan alsmede de aanbestedingsprocedure zijn beschreven en toegelicht." Het is dus niet zo, 'dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.'

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023, artikel 4.2

**Vraag:**

Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn (en) altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat akkoord een schriftelijke ingebrekestelling van toepassing te verklaren en hierbij een redelijke termijn tot herstel te bieden, zijnde niet meer dan 30 kalenderdagen na aankondiging van de schriftelijke ingebrekestelling en het passeren van de fatale termijndatum. Uiteraard wordt dit dan eveneens beperkt tot de verantwoordelijkheden ten aanzien van de Opdracht die direct aan Leverancier toe te rekenen zijn.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**  
Bijlage 11 Standaard Verwerkersovereenkomst

**Vraag:**  
Kunt u bevestigen dat dit het standaard VNG-model is zonder aanpassingen?

**Antwoord:**  
Aanbestedende Dienst bevestigt dit.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE - algemeen

**Vraag:**  
Gaat u ermee akkoord dat 'garanties', 'waarborgen' en 'instaan voor' uit het PvE dezelfde betekenis hebben als 'garanties' in art. 12.3 van de GIBIT 2023?

**Antwoord:**  
Aanbestedende Dienst heeft dit inderdaad bedoeld en bevestigt dit.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
Concept-overeenkomst, artikel 15.3

**Vraag:**  
De nota's van inlichtingen staan momenteel onder de overeenkomst en de verwerkersovereenkomst in rangorde. Aangezien deze nota's aanpassingen op de (verwerkers)overeenkomst kunnen bevatten, is deze rangorde niet logisch. Gaat u ermee akkoord dat de nota's van inlichtingen voortaan bovenaan de rangorde worden geplaatst?

**Antwoord:**  
Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
22

**Onderwerp:**  
Concept-overeenkomst, artikel 14.2

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat wijzigingen op de overeenkomst slechts worden doorgevoerd na uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring door beide partijen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Concept-overeenkomst, artikel 12.11 t/m 12.15

**Vraag:**

U kijkt met uw bepalingen ten nadele van Leverancier af van artikel 11 van de GIBIT door indexering pas mogelijk te maken na één jaar na ingangsdatum van de overeenkomst en door de indexering afhankelijk te maken van een indexeringsverzoek en schriftelijk goedkeuring van Opdrachtgever. Gaat u ermee akkoord om artikel 12.11 t/m 12.15 te laten vallen en aan te sluiten bij de GIBIT? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst conformeert zich aan artikel 11.8 uit de GIBIT, waar vermeld staat op welk CBS-indexatiecijfer Opdrachtnemer het indexatievoorstel moeten baseren. Acceptatie is in dat geval een formaliteit. Aanbestedende dienst wil niet alleen een verzoek tot indexatie ontvangen maar ook een overzicht van de nieuwe prijzen dit zorgt voor een snellere afhandeling van de facturen (12.13). Aanbestedende dienst moet de mogelijkheid hebben de indexatie te controleren voordat Opdrachtnemer de wijzigingen doorvoert (12.14).

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Concept-overeenkomst, artikel 12.9

**Vraag:**

Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge

looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 23.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
25

**Onderwerp:**

Concept-overeenkomst, artikel 12

**Vraag:**

Leverancier zou graag het volgende facturatieschema met u overeenkomsten, waarbij 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 drie 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 voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang.
- Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**

Concept-overeenkomst, artikel 11.4

**Vraag:**

Leverancier kan geen waarborg afgeven voor haar sub-verwerkers. Wel kan zij haar subverwerkers verplichten om de persoonsgegevens te retourneren, verwijderen dan wel (laten) vernietigen, zoals in artikel 11.3 bepaald. Gaat u derhalve akkoord dat "waarborgen dat alle sub verwerkers" in art. 11.4 wordt vervangen door "de verplichting opleggen aan al haar sub verwerkers dat"?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, met dien verstande dat artikel 28 lid 4 van de AVG onverkort van toepassing is.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Concept-overeenkomst, artikel 5.2

**Vraag:**

De implementatiedatum is een fatale termijn. Uitgangspunt is dat deze termijn niet wordt overschreden, maar gaat u er daarnaast mee akkoord dat de Leverancier een redelijke termijn gegund krijgt (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt, indien het niet halen van een fatale termijn niet uitsluitend aan Leverancier is toe te rekenen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Concept-overeenkomst, artikel 4.3

**Vraag:**

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 van vier jaar, met inachtneming van een opzegtermijn van 24 maanden? Een opzegtermijn voor leverancier zou redelijk zijn gezien de looptijd van max. 12 jaar.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Concept-overeenkomst, artikel 4.2

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat u met "een looptijd tot vier (4) jaar" bedoelt: "een looptijd van vier (4) jaar"?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Concept-overeenkomst, artikel 4.1

**Vraag:**

Gaat u ermee akkoord dat de overeenkomst in werking treedt op het moment van ondertekenen door beide partijen in plaats van op een vaste datum?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in en houdt voor het overige vast aan de planning zoals die is omschreven onder paragraaf 2.1 van het beschrijvend document.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, paragraaf 4.3.1.2 en 3.1 vijfde bullet

**Vraag:**

Leverancier maakt onderdeel uit van een groot concern die gebruik maakt van de zogeheten geconsolideerde jaarrekening. Deze jaarrekening (incl. een onafhankelijk audit rapport van een accountant) kan op verzoek aan u worden verstrekt. Kunt u bevestigen dat dit voldoende is? Kunt u er daarbij mee akkoord gaan, dat wanneer leverancier een 403-verklaring van de betreffende moedermaatschappij bij inschrijving verstrekt, deze moedermaatschappij niet daadwerkelijk ingezet moet worden voor

nakoming, geen derdenverklaring hoeft in te vullen en ook niet zelfstandig een UEA hoeft in te vullen? Dit zou, vanwege praktische en organisatorische redenen, sterk de voorkeur van leverancier hebben.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
32

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, paragraaf 3.1

**Vraag:**

U geeft aan dat u gerechtigd bent de Overeenkomst met de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen indien uit een uitspraak van de rechter volgt dat, onder andere, de Overeenkomst ongeldig is of opnieuw aanbesteed moet worden. U vermeldt dat aan dergelijke besluiten geen aanspraken of schade jegens de Opdrachtgever kunnen worden ontleend.

Het is echter onredelijk dat de Opdrachtnemer geen schade zou kunnen verhalen op de Opdrachtgever, indien de situatie toerekenbaar is aan de Opdrachtgever zelf. Kunt u bevestigen dat in een situatie waarin de beëindiging van de overeenkomst, ongeldigverklaring of heraanbesteding (mede) toerekenbaar is aan de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer haar schade wel kan verhalen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, §5.1 Gunningscriterium kwaliteit, pag. 26

**Vraag:**

U beoordeelt op een 5-puntschaal. In de praktijk zien we dat zo'n beoordeling veelal leidt tot middeling, aangezien een onvoldoende/ontbreekt of uitstekend niet snel wordt gegeven. We adviseren om de percentages bij de beoordeling van goed of voldoende daarom aan te passen, zodat kwaliteit van de individuele aspecten nog beter naar voren komt in de uitvraag. Zo daagt u Inschrijver nog meer uit om op kwaliteit een goede inschrijving in te dienen. En daardoor heeft u voor de gehele looptijd een kwalitatief goede oplossing tot uw beschikking. We stellen onderstaande verdeling voor, bent



u bereid deze over te nemen?

- uitstekend = 100%
- goed = 60%
- voldoende = 20%
- matig = 10%
- onvoldoende/ontbreekt = 0%

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hier niet mee in en houdt vast aan de percentages zoals opgenomen in het beschrijvend document. Aanbestedende dienst is van mening dat er voldoende spreiding is door de percentages die aan de diverse waarderingen zijn gekoppeld.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Bijlage 15, Casussen

**Vraag:**

In 'Casus 3 Foutje bedankt' staat dat het adres foutief is; achter Bornsesteeg 20 ontbreekt nog een letter "h". Vanaf dat punt verandert alleen ook de naam van inwoner van Chã Nômping naar Chã Nômpingh, toevallig ook met een extra h. Om te voorkomen dat er gedurende de demonstratie verwarring ontstaat vernemen we graag hoe we dit moeten interpreteren.

**Antwoord:**

Excuus, de extra h achter de achternaam van de student is per abuis opgenomen en komt te vervallen. Het gaat puur om de wijzigen van de toevoeging van de letter h op het huisnummer.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage 7, Prijzen- en tarievenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad vraagt u om kosten voor de wensen op te nemen. Deze kosten tellen mee bij de total cost of usage en worden daarmee opgeteld bij de inschrijfsom. Klopt het dat dit een foutieve berekening is en dat de prijzen van de wensen niet opgeteld dienen te worden bij de total cost of usage? Daarnaast kunnen we bij de wensen enkel de eenmalige kosten invullen en

niet de jaarlijkse. Kunt u dit aanpassen?

**Antwoord:**

Excuus, berekeningswijze was onjuist. Bijlage 7 - Prijzen- en Tarievenblad is aangepast en wordt toegevoegd bij de antwoorden op NvI 1.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage 5 PvW, W013 en W014

**Vraag:**

In wens W013 en W014 vraagt u om een ervaren projectleider en ervaren consultant(s). Daarbij schrijft u 'de afgelopen 5 jaar 3 of meer implementaties /inrichtingen'. Gaat dit wat u betreft enkel om ervaringen met projecten op het gebied van burgerzakenapplicaties?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft een nadrukkelijke voorkeur voor ervaring op projecten burgerzaken en verzoekt Leverancier aan te geven op welk terrein de projectleider en consultant(s) ervaring hebben opgedaan. Aanbestedende dienst laat dit meewegen in de beoordeling van de wens.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Bijlage 4 PvE, 'bijlage' / Bijlage 5 PvW, W011

**Vraag:**

In de zogenaamde 'bijlage' bij het Programma van Eisen beschrijft u ook de koppeling met de kennisbank VIND. Vervolgens zien we deze koppeling ook terug in het Programma van Wensen bij W009. Ook staat in het Programma van eisen bij '1.4 Functionaliteit applicatie' deze zin: "Voor een aantal van onderstaande eisen onder hoofdstuk 1.4 is een meer specifieke tekstuele uitwerking gegeven in een bijlage die onderdeel uitmaakt van het PvE. Deze kan gevonden worden aan het einde van dit document." Dat is tegenstrijdig. Kunt u daarom de tekst over de kennisbank schrappen uit de tekstuele uitwerking in het Programma van Eisen óf uit het Programma van Wensen?

**Antwoord:**

Excuus, de wijze waarop aanbestedende dienst dit onderdeel omschreven heeft kan verwarring of onduidelijkheid veroorzaken. Aanbestedende dienst

heeft bedoeld dat een koppeling vanuit de geboden oplossing met de Kennisbank VIND van Sdu een eis is. Een koppeling met het Handboek Amsterdam (HBA) werd bedoeld onder W10 in het PvW, en niet onder W11 zoals u stelt in uw vraag.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
38

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE, 'bijlage'

**Vraag:**

Op de laatste pagina van de zogenaamde 'bijlage' bij het Programma van Eisen staat de tekst 'Geef aan hoe uw Oplossing...'. Kunt u aangeven waar u deze beschrijving verwacht of kunt u deze tekst laten vervallen?

**Antwoord:**

De betreffende tekst in de bijlage van het PvE komt te vervallen. De teksten van de casussen voor de demonstraties wordt hierop aangepast en opnieuw gepubliceerd tegelijk met de antwoorden op NvI 1.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE, K18

**Vraag:**

Onze oplossing biedt DigiD en eHerkenning 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?

**Antwoord:**

Voorstel is akkoord, eis K18 komt te vervallen. Zie ook vraag en antwoord 77.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE, K12

**Vraag:**

In het Programma van Eisen benoemt u bij eis K12 een integratie met Oribi voor identiteitscontrole. Klopt onze interpretatie dat de gescande persoonsgegevens van de Oribi scanner direct worden gebruikt binnen een zaak? En dat de gegenereerde documenten automatisch worden opgeslagen in de onderhanden zaak binnen de burgerzakenapplicatie? Net als de resultaten van de presentatievraag?

**Antwoord:**

Dit is een correcte interpretatie van eis K12, met dien verstande dat aanbestedende dienst in eis K17 stelt dat geboden oplossing kan koppelen met het centrale zaaksysteem Join voor opslag, archivering en vernietiging van de zaak en zaakgerelateerde documenten.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
41

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE, BA29

**Vraag:**

U geeft aan bij eis K04 het Azure platform te gebruiken voor authenticatie, maar eist in deze eis expliciet het SAML-protocol. Microsoft (Azure) 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 en staat bovendien op de Forum Standaardisatie pas-toe-of-leg-uit lijst. Bent u bereid SAML in deze eis te vervangen of uit te breiden met het OIDC-protocol? Naar onze mening volstaat het eisen van een volwaardige authenticatie-oplossing via de door Microsoft Entra ID gespecificeerde functionaliteit.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
42

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE, BA28

**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:**

Aanbestedende Dienst stemt hier niet mee in en houdt vast aan de omschrijving zoals opgenomen in het PvE bij eis BA28. Zie ook vraag en antwoord 81.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
43

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE, BA22

**Vraag:**

In eis BA22 staat een verwijzing naar 'Bijlage 15 ICT architectuur Burgerzaken'. Bijlage 15 omvat de casussen. En een bestand met de ICT architectuur ontbreekt. Stuur u deze nog na of is de verwijzing onjuist?

**Antwoord:**

Excuus, betreffende verwijzing is onjuist, en ICT architectuur wordt alsnog aangeboden als bijlage 17, tegelijk met de publicatie van de antwoorden op NvI 1.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
44

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE, MI02

**Vraag:**

U heeft een gedetailleerd overzicht toegevoegd van alle rapporten 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 de rapporten zijn gebaseerd op uw huidige oplossing. U zult begrijpen dat het daarmee voor ons niet 100% duidelijk is wat exact de inhoud of de verwachting 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 gemeente Wageningen vanaf livegang beschikt over de gevraagde overzichten?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, mits er geen sprake is van aanvullende kosten.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Bijlage 4 PvE, MI02 en MI04

**Vraag:**

De tekst onder toelichting lijkt niet te kloppen bij de beschreven eisen onder MI02 en MI04. Kunt u deze daarom verwijderen of anders nader toelichten?

**Antwoord:**

Excuus, de toelichting bij MI02 en MI04 vervalt, en de Rapportages Burgerzaken gemeente Wageningen moet worden gezien als bijlage 16 bij het beschrijvend document.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Bijlage 4 PvE, FAP21

**Vraag:**

Kunt u nader beschrijven wat u bedoelt met de e-dienst 'Bevestiging hoofdbewoner bij verhuizing'?

**Antwoord:**

Excuus, deze eDienst is per abuis in het PvE terecht gekomen en FAP21 komt dan ook te vervallen.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE, FAP01, K20

**Vraag:**

In een aantal eisen refereert u naar de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor. Bedoelt u hiermee dat de Bestandscontrole module van RvIG (BCM) binnen de burgerzakenprocessen in de ICT-oplossing beschikbaar dient te zijn?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst heeft dit inderdaad zo bedoeld, dit is een correcte interpretatie van eis FAP01 en K20.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
48

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE, FAL17

**Vraag:**

Refereert u in het Programma van Eisen bij eis FAL17 naar een integratie met een zogenoemde werkplekscanner? En dat u verwacht dat de documenten die je aan de balie scant direct binnen de zaak op de juiste plek in het proces beschikbaar zijn? En dat ze daarmee automatisch onderdeel zijn van het dossier van de onderhanden zaak?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst stemt niet in met de tekst in vraag 48. De tekst van eis FAL17 behoeft ons inziens geen aanvulling, deze is voldoende helder omschreven.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
49

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 PvE, FAL15

**Vraag:**

Bedoelt u daarmee/hiermee ook 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?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst stemt niet in met de tekst in vraag 49. De tekst van eis FAL15 heeft ons inziens geen aanvulling, deze is voldoende helder omschreven.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Bijlage 4 PvE, FAL13 en FAL16

**Vraag:**

Onze burgerzakenapplicatie ondersteunt zaakgericht werken en koppelt met diverse zaaksystemen. In eis FAL16 benoemt u voor de digitale opslag van akten burgerlijke stand webapplicatie Atlantis. Kunt u bevestigen dat deze koppeling via StUF-ZKN of Standaard Zaak- en Documentservice (ZS-DMS) verloopt?

**Antwoord:**

Nee, aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Bijlage 4 PvE, A03

**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:**

Nee, de tekst van eis A03 heeft ons inziens geen aanvulling, deze is voldoende helder omschreven.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 9



**Vraag:**

De huidige beoordeling van de kwaliteitswaarde van totaal €225.000 fictieve korting is erg laag, waardoor het voor inschrijver niet aantrekkelijk is om kwaliteit toe te voegen aan de uitvraag. In de praktijk betekent dat de huidige uitvraag niet zal leiden tot een burgerzakenapplicatie met alle mogelijkheden die vandaag de dag mogelijk zijn. Wij vragen u daarom ook om de fictieve korting te verhogen en stellen de volgende maximale kwaliteitswaarde voor:

- Integraliteit van de aangeboden oplossing: max €75.000
- Digitale dienstverlening en selfservice: max €75.000
- Toekomstvisie, innovatie en ontwikkelroadmap: max €60.000
- Concept implementatieplan: max €45.000
- Partnership: max €45.000
- Kansendossier: max €45.000
- Demonstratie casus 1: max €30.000
- Demonstratie casus 2: max €30.000
- Demonstratie casus 3: max €18.000
- Demonstratie casus 4: max €30.000
- Demonstratie casus 5: max €27.000
- Demonstratie casus 6: max €27.000
- Programma van wensen: max €120.000
- SROI en DIG: max €30.000
- Duurzaamheid/Circulariteit: max €30.000

Bent u bereid om bovenstaande fictieve kortingen over te nemen zodat het voor de inschrijvende partij interessant wordt om een kwalitatieve aanbidding te doen?

**Antwoord:**

Niet akkoord, de maximale kwaliteitswaarde staat ons inziens in een juiste verhouding tot de te verwachten inschrijfprijs over de initiële contractperiode van 4 jaar.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
53

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 9, 24 en 27

**Vraag:**

Op pagina 9 beschrijft u hoe de fictieve inschrijfsom tot stand komt en dat de opdracht gegund wordt aan de inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom. Bij gunnen op waarde worden de Gunningscriteria beoordeeld waarbij de behaalde score in de vorm van een bedrag in mindering wordt gebracht op de inschrijfsom. Hierdoor ontstaat een fictieve inschrijfsom. Op pagina 24 beschrijft u hoe een fictieve korting behaald kan worden op de inschrijfsom van maximaal 225.000 euro. De korting wordt in mindering gebracht op de inschrijfprijs die van toepassing is op het initiële contract van

4 jaar, exclusief de optionele verlengingen van 4 maal 2 jaar. Vervolgens wordt op pagina 27 de definitie van de inschrijfsom verduidelijkt. Deze wordt namelijk automatische berekend door het invullen van Bijlage 7. In bijlage 7 wordt uitgegaan van een looptijd inclusief optionele verlengingen wat neer komt op 12 jaar. Het is voor inschrijver onduidelijk hoe de berekening van de fictieve inschrijfsom tot stand komt. Kunt u Bijlage 7 aanpassen zodat hier uit wordt gegaan van de initiële looptijd van 4 jaar exclusief de optionele verlengingen? Kunt u op pagina 9 de formule duidelijk beschrijven bijv. fictieve inschrijfsom =  $(4 * \text{jaarlijkse vergoeding} + \text{implementatiekosten} - \text{fictieve korting})$ ?

**Antwoord:**

Excuus, de berekeningswijze in het Prijzen- en Tarievenblad was onjuist en heeft voor verwarring gezorgd, zie ook vraag en antwoord 35. Bijlage 7 - Prijzen- en Tarievenblad is aangepast en wordt toegevoegd bij de antwoorden op NvI 1. Concreet antwoord op vraag 53; bijlage 7 is aangepast en de formule op pagina 9 van het beschrijvend document is juist zoals u hem in uw vraag heeft verwoord.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 25

**Vraag:**

U geeft aan dat het document voor partnership in maximaal 3 pagina's A4 dient te worden geleverd, exclusief afbeeldingen. Op basis van uw punten en op basis van eerdere aanbestedingen lijkt dat irreëel wanneer u kwaliteit wilt waarborgen. Kunt u het aantal pagina's verhogen naar maximaal 5 A4 inclusief afbeeldingen? Dit is op basis van andere aanbestedingen reëel en gebruikelijk. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, met dien verstande dat het maximale aantal pagina's geen doel op zichzelf is. Het streven is om zo efficiënt mogelijk te zijn in het beschrijven van het betreffende onderdeel. Daarmee bedoelen we, dat als het in minder dan het maximale aantal pagina's kan, dan wordt dit door de aanbestedende dienst gewaardeerd.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 25

**Vraag:**

U geeft aan dat het document voor concept-implementatieplan in maximaal 3 pagina's A3 dient te worden geleverd, exclusief afbeeldingen. Op basis van uw punten en op basis van eerdere aanbestedingen lijkt dat irreëel wanneer u kwaliteit wilt waarborgen. Kunt u het aantal pagina's verhogen naar maximaal 4 A3 inclusief afbeeldingen of 6 A4 inclusief afbeeldingen? Dit is op basis van andere aanbestedingen reëel en gebruikelijk. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, met dien verstande dat het A3 formaat dat in het beschrijvend document op dit onderdeel werd genoemd, A4 had moeten zijn. Verder vindt aanbestedende dienst het belangrijk om te melden dat het maximale aantal pagina's geen doel op zichzelf is. Het streven is om zo efficiënt mogelijk te zijn in het beschrijven van het betreffende onderdeel. Daarmee bedoelen we, dat als het in minder dan het maximale aantal pagina's kan, dan wordt dit door de aanbestedende dienst gewaardeerd.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 25

**Vraag:**

U geeft aan dat het document voor toekomstvisie, innovatie en ontwikkelroadmap in maximaal 3 pagina's A4 dient te worden geleverd, exclusief afbeeldingen. Op basis van uw punten en op basis van eerdere aanbestedingen lijkt dat irreëel wanneer u kwaliteit wilt waarborgen. Kunt u het aantal pagina's verhogen naar maximaal 6 A4 inclusief afbeeldingen? Dit is op basis van andere aanbestedingen reëel en gebruikelijk. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, met dien verstande dat het maximale aantal pagina's geen doel op zichzelf is. Het streven is om zo efficiënt mogelijk te zijn in het beschrijven van het betreffende onderdeel. Daarmee bedoelen we, dat als het in minder dan het maximale aantal pagina's kan, dan wordt dit door de aanbestedende dienst gewaardeerd.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 25

**Vraag:**

U geeft aan dat het document voor digitale dienstverlening en selfservice in maximaal 3 pagina's A4 dient te worden geleverd, exclusief afbeeldingen. Op basis van uw punten en op basis van eerdere aanbestedingen lijkt dat irreëel wanneer u kwaliteit wilt waarborgen. Kunt u het aantal pagina's verhogen naar maximaal 6 A4 inclusief afbeeldingen? Dit is op basis van andere aanbestedingen reëel en gebruikelijk. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, met dien verstande dat het maximale aantal pagina's geen doel op zichzelf is. Het streven is om zo efficiënt mogelijk te zijn in het beschrijven van het betreffende onderdeel. Daarmee bedoelen we, dat als het in minder dan het maximale aantal pagina's kan, dan wordt dit door de aanbestedende dienst gewaardeerd.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 25

**Vraag:**

U geeft aan dat het document voor integraliteit in maximaal 3 pagina's A4 dient te worden geleverd, exclusief afbeeldingen. Op basis van uw punten en op basis van eerdere aanbestedingen lijkt dat irreëel wanneer u kwaliteit wilt waarborgen. Kunt u het aantal pagina's verhogen naar maximaal 6 A4 inclusief afbeeldingen? Dit is op basis van andere aanbestedingen reëel en gebruikelijk. Gaat u hier mee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, met dien verstande dat het maximale aantal pagina's geen doel op zichzelf is. Het streven is om zo efficiënt mogelijk te zijn in het beschrijven van het betreffende onderdeel. Daarmee bedoelen we, dat als het in minder dan het maximale aantal pagina's kan, dan wordt dit door de aanbestedende dienst gewaardeerd.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, §2.1 Planning

**Vraag:**

De door u geplande data voor de presentaties door inschrijvers zijn 17 en 18

december. Via deze weg spreken we graag onze voorkeur uit voor het geven van de presentatie op dinsdagochtend 17 december. Bent u bereid hier rekening mee te houden?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, met dien verstande dat het maximale aantal pagina's geen doel op zichzelf is. Het streven is om zo efficiënt mogelijk te zijn in het beschrijven van het betreffende onderdeel. Daarmee bedoelen we, dat als het in minder dan het maximale aantal pagina's kan, dan wordt dit door de aanbestedende dienst gewaardeerd.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
60

**Onderwerp:**

Aantal transacties

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel transacties u jaarlijks (op basis van cijfers van het vorige jaar) hebt op het gebied van huwelijken, geboortes, overlijden, eerste inschrijvingen, verhuizen, verzoeken, rijbewijzen en reisdocumenten? En welk percentage digitaal binnenkomt?

**Antwoord:**

Gevraagde kengetallen worden in een apart document gepubliceerd met de antwoorden van NvI 1.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
61

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 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:**

Nee, aanbestedende dienst kan hier niet mee instemmen.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 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:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, met dien verstande dat de motivering niet noodzakelijkerwijs schriftelijk gegeven hoeft te worden, maar dit ook mondeling gegeven kan worden.

**Percelen:**

P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:**

29 okt. 2024

**Ref.nr.**

63

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 20.4 Intellectuele eigendom

**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 in een nader op te stellen akte van overdracht?

"

**Antwoord:**

Nee, aanbestedende dienst kan hier niet mee instemmen. Bij Maatwerkprogrammatuur wordt specifiek voor Opdrachtgever iets ontwikkeld. Het ligt dan voor de hand dat Opdrachtgever ook de beschikking krijgt over de rechten en de broncodes van dat werk.

**Percelen:**

P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:**

29 okt. 2024

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 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, GIBIT 2023 artikel 18.4 blijft gehandhaafd. Voor transparantie binnen de overheid is beschreven dat de inhoud van overeenkomsten gedeeld mag worden binnen gemeenten, tussen gemeenten en met relevante samenwerkingspartners. De GIBIT is zodoende in lijn met bijvoorbeeld wetgeving omtrent openbaarheid van bestuur. Prijzen worden alleen na uw specifieke toestemming gedeeld met andere gemeenten.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
65

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 17.2 Verzekering

**Vraag:**

Opdrachtnemer acht de hoogte van de beroepsaansprakelijkheid disproportioneel. Bent u bereid de verzekeringsbedragen aan te passen naar EUR 1.250.000,-- per gebeurtenis en per jaar?

**Antwoord:**

Nee, aanbestedende dienst kan hier niet mee instemmen.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
66

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 16.5 Aansprakelijkheid

**Vraag:**

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

aansprakelijkheid niet toegestaan is.

**Antwoord:**

Nee, aanbestedende dienst kan hier niet mee instemmen, zie ook de toevoeging op dit artikel in [https://vng.nl/sites/default/files/2023-12/vng\\_gibit\\_2023\\_toelichting.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2023-12/vng_gibit_2023_toelichting.pdf)

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
67

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 11.10 Vergoeding, facturatie en betaling

**Vraag:**

"Opdrachtnemer acht het niet redelijk nu de Gemeente niet verplicht is 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:**

Voor aanbestedende dienst is de vraag niet geheel duidelijk tov het gestelde in artikel 11.10. Aangezien het hier gaat om omstandigheden die niet voorzien, voorzienbaar noch toerekenbaar zijn is het ook niet op voorhand mogelijk een optie te kiezen.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 11.5 "Vergoeding, facturatie en betaling "

**Vraag:**

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

Daarnaast is het niet reëel om alle werkzaamheden die voor een



jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari te moeten factureren i.v.m. vakantieperiode in deze tijd van het jaar.

Bent u derhalve bereid 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 vraag en antwoord 11.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

69

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 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:**

Aanbestedende dienst stemt in met het toevoegen van het laatste punt aan 12.1:

vi. hij niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is overtreedt.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 9.3 Acceptatie

**Vraag:**

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

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

**Antwoord:**

Nee, aanbestedende dienst kan hier niet mee instemmen. Uiteraard hebben we een gezamenlijk belang in deze. Toch vindt Opdrachtgever het van belang dat Opdrachtnemer met al zijn expertise ervoor zorgt dat hij de termijnen bewaakt en hierover Opdrachtgever informeert.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
71

**Onderwerp:**

GIBIT (niet meegestuurd) 4.2 Uitvoering overeenkomst

**Vraag:**

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

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

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

"

**Antwoord:**

Nee, aanbestedende dienst kan hier niet mee instemmen. Zie ook vraag en antwoord 18.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Bijlage 8 Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2023 inclusief indexatie 15.1 Voorwaarden en overige afspraken

**Vraag:**

De GIBIT maakt geen onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Bent u voor de volledigheid bereid deze alsnog beschikbaar te stellen?

**Antwoord:**

De link naar de Gibit 2023 staat in bijlage 10 van het beschrijvend document. Volledigheidshalve deelt aanbestedende dienst hierbij de link nogmaals: [https://vng.nl/sites/default/files/2023-12/vng\\_gibit\\_2023\\_artikelen.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2023-12/vng_gibit_2023_artikelen.pdf) . Het betreft een openbaar stuk en is derhalve vrij toegankelijk via internet.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Bijlage 8 Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2023 inclusief indexatie 12.14 Vergoedingen

**Vraag:**

"Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen: "Opdrachtgever onthoudt zijn toestemming niet op onredelijke gronden"". "

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Bijlage 8 Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2023 inclusief indexatie 4.8 Looptijd

**Vraag:**

Opdrachtnemer ziet genoemde overeenkomsten als een onlosmakelijk geheel van de ICT prestatie. Bent u bereid genoemde afzonderlijke Overeenkomsten als één geheel te beschouwen?

**Antwoord:**

Het is aanbestedende dienst niet duidelijk welke Overeenkomsten er worden bedoeld en verzoekt Opdrachtnemer de vraag anders te omschrijven.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Bijlage 8 Overeenkomst ten behoeve van ICT Prestatie GIBIT 2023 inclusief indexatie 4.3

**Vraag:**

"Gezien de lengte van de maximale looptijd van 12 jaar verzoekt Inschrijver u de bepalingen van art. 4.3 omtrent verlenging wederkerig te maken door de volgende formulering ""Partijen stellen elkaar uiterlijk zes 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:**

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De Opdrachtgever heeft de wens om de volledige contractperiode te benutten. Het is niet wenselijk gezien de aard van de werkzaamheden indien Opdrachtnemer de mogelijkheid heeft om zes maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis te stellen indien geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Voor het overige verwijst aanbestedende dienst naar vraag en antwoord 28.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Checklist

**Vraag:**

U vraagt Inschrijver in de Checklist aan te geven welke documenten zij bij haar inschrijving heeft gevoegd. Bij 5.1.2 staat Presentaties/demonstratie op gebruiks- en beheervriendelijkheid. Wij nemen aan dat inschrijver hierover niets hoeft bij te voegen bij haar inschrijving. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Dat is correct.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
77

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen K18

**Vraag:**

Gezien de ontwikkelingen bij Logius met betrekking tot een nieuwe manier van 'DigiD machtigen', hebben wij de ontwikkeling van deze optie tijdelijk on hold gezet totdat duidelijk is hoe dit eruit gaat zien. Daarnaast is op dit moment vanuit Logius ook een stop de aansluitingen voor nieuwe machtigingen. Bent u bereid om deze eis op te schorten totdat de nieuwe manier van DigiD machtigen bekend is?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst stemt in met het voorstel, eis K18 komt te vervallen, zie ook vraag en antwoord 39.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
78

**Onderwerp:**  
Tenderned Beschrijvend document par. 4.2.2

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de Gedragsverklaring pas wordt opgevraagd in de verificatiefase zoals ook beschreven in paragraaf 4.2.2 van het Beschrijvend Document? De toelichting onder de Eis 'Geen crimineel verleden' in Tenderned is daar onduidelijk over.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
79

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 Programma van Eisen FAL11

**Vraag:**

DKIM, DMARC en SPF zijn standaarden die ervoor zorgen dat veiliger gemaïld 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 wordt toegestaan vanaf de servers van de aangeboden ICT-oplossing?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen FAL11

**Vraag:**

Kunt u kort toelichten met welke reden u wilt dat de applicatie uit uw omgeving mailberichten verstuurd?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bedoelt hiermee "namens" opdrachtgever. Zie ook hetgeen Opdrachtnemer zelf stelt in vraag 79.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen BA28

**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:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in. Zie ook vraag en antwoord 42.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen K12

**Vraag:**

Bedoelt de aanbestedende partij met integratie dat de gezichtsvergelijking van Oribi uitgevoerd wordt via de Burgerzakenapplicatie zonder dat hiervoor Oribi schermen nodig zijn?

**Antwoord:**

Nee, aanbestedende dienst bedoelt hiermee een integratie met de reisdocumenten controleapparatuur (passport reader). Integratie met gezichtsherkenning is vooralsnog niet aan de orde en is ook niet uitgevraagd in het PvE.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

83

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen BA22

**Vraag:**

In deze eis verwijst u naar Bijlage 15 ICT architectuur Burgerzaken. Deze ontbreekt echter in de aangeleverde documenten. Kunt u deze alsnog aanleveren?

**Antwoord:**

Excuus, betreffende verwijzing is onjuist, en ICT architectuur wordt alsnog aangeboden als bijlage 17, tegelijk met de publicatie van de antwoorden op NvI 1.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen, FAP25

**Vraag:**

De eDienst is nog geen standaardfunctionaliteit op het moment van inschrijven maar is operationeel voor 31 december 2024. Wij kunnen de eDienst dus zeker tonen tijdens de verificatie (21 januari 2025). Is dat voor u akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen, FAL12

**Vraag:**

Onze applicatie voorziet in uitgebreide zoekmogelijkheden waarbij geen wildcards of operators nodig zijn om goede zoekresultaten te bereiken. Voldoen wij op deze wijze ook aan de door u gestelde eis?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Bijlage 15, Casus 4

**Vraag:**

Casus 4 gaat over een garantstelling of logiesverklaring die via ind.nl te verkrijgen is. Ondertekening door de logieshouder of persoon die garant staat dient op het gemeentehuis plaats te vinden om de handtekening te valideren / legaliseren. Dit is geen proces wat door een burgerzakenapplicatie wordt verwerkt.

Wij kunnen de relevantie van deze casus voor de burgerzakenapplicatie daarom niet duiden en verzoeken u de relevantie van de casus toe te lichten en de casus eventueel aan te vullen / te wijzigen of te laten vervallen.

**Antwoord:**

Excuus, dit is een misvatting geweest van aanbestedende dienst. Casus 4 komt derhalve te vervallen, hiermee vervalt ook de fictieve korting van 6000 euro. De tekst van bijlage 15 is hierop aangepast en het gewijzigde document



word tegelijk met de antwoorden op NVI 1 gepubliceerd.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
87

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 Programma van Eisen

**Vraag:**

Wanneer is het van toepassing een toelichting op een eis te geven?

**Antwoord:**

De betreffende tekst in de bijlage van het PvE waarin wordt gevraagd om een toelichting komt te vervallen. De teksten van de casussen voor de demonstraties zijn hierop aangepast en worden opnieuw gepubliceerd tegelijk met de antwoorden op NvI 1.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
88

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 Programma van Eisen

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat wij Bijlage 4 Programma van Eisen (PvE) niet hoeven in te dienen met onze inschrijving? Doordat in het PvE om een toelichting per eis (indien van toepassing) wordt gevraagd, ontstaat de indruk dat het PvE wel moet worden ingediend.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst stemt hiermee in. De kolom "Toelichting op de eis, indien van toepassing" is bedoeld voor de aanbestedende dienst om een toelichting te geven op de betreffende eis. De kolom is nadrukkelijk niet bedoeld voor de Opdrachtnemer.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**  
89

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document Bijlage 13

**Vraag:**

Natuurlijk willen wij voldoen aan u verzoek om 'Klare taal' te gebruiken. Graag ontvangen wij daarom voor de volledigheid de schrijfwijzer waar u

naar verwijst, wilt u deze bij de NvI voegen?

**Antwoord:**

Schrijfgeregels én Schrijfwijzer Klare Taal worden gepubliceerd met de antwoorden van NvI 1

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

90

**Onderwerp:**

Beschrijvend document Bijlage 1

**Vraag:**

Graag ontvangen wij Bijlage 1 (Checklist in te leveren documenten) in Word zodat wij dit document kunnen invullen.

**Antwoord:**

Het beschrijvend document is in Word én PDF formaat gepubliceerd. Vanuit het Word bestand kan betreffende pagina door Opdrachtnemer zelf gedownload en ingevuld worden.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

Bijlage 4 pve - C08

**Vraag:**

In de aanbesteding wordt gesteld dat persoonsgegevens alleen verwerkt mogen worden door partijen die niet gebonden zijn aan de USA Freedom Act.

1) Kunt u toelichten hoe u tot deze eis bent gekomen en welk specifiek risico u hiermee wilt afdekken?

Inschrijver is van mening dat dit risico verwaarloosbaar is, wat ook wordt bevestigd door de Vereniging Nederlandse Gemeenten - Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (zie: artikel VNG/IBD).

Volgens hen is de kans dat Amerikaanse wetgeving, zoals de USA Freedom Act, daadwerkelijk invloed heeft op de verwerking van persoonsgegevens binnen de EER verwaarloosbaar, mits juridische waarborgen zoals BCRs of Standard Contractual Clauses (SCCs) zijn getroffen.

2) Daarnaast vragen wij verduidelijking over hoe diepgaand de toepassing van deze eis is bedoeld, vooral gezien de wijdverspreide inzet van Amerikaanse technologie binnen overheidsdiensten.

Wordt hiermee bedoeld dat elke vorm van Amerikaanse betrokkenheid, direct of indirect via een leverancier, volledig moet worden uitgesloten? Of volstaat het dat dienstverleners voldoen aan de AVG door middel van de genoemde juridische waarborgen zoals BCRs en SCCs, die juist zijn ontworpen om bescherming te bieden tegen deze juridische risico's? Veel overheidsdiensten maken namelijk direct of indirect gebruik van zowel Amerikaanse hardware- als softwareleveranciers. Denk hierbij aan hardware van leveranciers zoals Cisco, Dell en HP, evenals software van bedrijven zoals Oracle, IBM en Microsoft, die essentiële applicaties en systemen leveren aan overheidsinstellingen.

**Antwoord:**

Antwoord op zowel vraag 1. als 2. Aanbestedende dienst stelt in C08 van het PvE dat personen en juridische entiteiten exclusief vallen onder wet- en regelgeving van landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Achterliggende gedachte hierbij is dat het hier gaat om BRP-gegevens van haar inwoners en daarbij de hoogst mogelijke vorm van bescherming noodzakelijk acht. Enige vorm van Amerikaanse betrokkenheid hoeft daarbij niet uitgesloten te worden, mits er voldoende waarborgen zijn aangebracht. Die waarborg kan worden gerealiseerd door deelname van de betreffende Amerikaanse organisatie of leverancier aan het Data Privacy Framework. Is dat niet het geval dan dient er (zoals Leverancier ook al stelt in vraag 91) een doorgifte-instrument zoals SCC of BCR te worden gebruikt.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware

**Beantwoord op:** 29 okt. 2024

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

Bijlage 4 pve - BA28

**Vraag:**

In de eis wordt gesteld dat de leverancier ISAE 3402 (type II) gecertificeerd moet zijn, of op een vergelijkbaar niveau. Wij willen erop wijzen dat een ISAE 3402 type II geen certificering betreft, maar een assurance rapportage.

Kunt u daarnaast toelichten welk specifiek risico aan deze eis ten grondslag ligt?

Gezien de verplichting van de opdrachtgever volgens BIO-maatregel 15.1.1.1 om een risicoanalyse uit te voeren, is het van belang dat alle risico's vooraf in kaart worden gebracht. Hierdoor kunnen passende beveiligingseisen worden gesteld die aansluiten op de specifieke situatie. Wij willen graag begrijpen welke risico's zijn geïdentificeerd en of deze mogelijk op alternatieve wijze kunnen worden beheerst, zodat wij kunnen zorgen voor een passende oplossing

**Antwoord:**

Zie vraag en antwoord 42. Blijft onverkort van toepassing dat certificering op een vergelijkbaar niveau wél aangetoond moet kunnen worden, bijvoorbeeld door een ISO27001 of ISO9001 certificering van maximaal 1 jaar oud.

**Percelen:** P1 Burgerzakensoftware  
**Beantwoord op:** 29 okt. 2024