



Tweede Nota van Inlichtingen bij: BLD HMS Applicatie sociaal domein
Gepubliceerd onder nummer: GEZ 202302 PRJ-2200081
Datum: 11 november 2024

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Programma van eisen, Eis 121	De in deze eis genoemde koppelingen zijn nog niet gedefinieerd door VNG, COA en DUO. Wilt u deze eis aanpassen zodat de koppeling moet worden ondersteund binnen 6 maanden na het moment dat deze koppelingen definitief worden vastgesteld door de genoemde partijen?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee in.
2	Programma van eisen, Eis 168	In eis 168 geeft aanbestedende dienst aan dat de ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (ten minste AVG en BIO) en andere van toepassing zijnde wetgeving. Als aanbestedende dienst dit eist, adviseert leverancier aanbestedende dienst de BIO verklaring (NOREA Richtlijn 3000D) op te vragen bij de inschrijvers. Zodat aanbestedende dienst kan toetsen of aan deze eis kan worden voldaan door leveranciers. Op deze manier beschermt u uw organisatie tegen eventuele inschrijvers waarbij de informatiebeveiliging niet op orde is. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat leverancier aan de BIO normen moet voldoen en deze verklaring moet indienen bij inschrijving?	Wij blijven bij de eis zoals geformuleerd.
3	Aanbestedingsleidraad, Artikel 3.3	"Met het vereisen van een ISO 9001: 2008 of 2015 certificering geeft u aan dat u waarde hecht aan gecontroleerd kwaliteitssysteem. Door het vragen van een certificaat van een onafhankelijke certificerende instantie kunt u deze kwaliteit borgen. Leverancier merkt echter op dat u ook akkoord gaat met een beschrijving van de 'volgende' onderwerpen. Het is leverancier niet duidelijk wat u daarmee bedoelt en waar u deze aan toetst, maar bovendien kan hierdoor sprake zijn van strijdigheid met het gelijkheidsbeginsel en kan dit (nog belangrijker) resulteren in schijnveiligheid voor de gemeente. Ook uit recente jurisprudentie blijkt dat dergelijke eenzijdige verklaringen niet als gelijkwaardig aan een onafhankelijke certificering worden beschouwd. Bent u derhalve bereid om net als bij uw eis met betrekking tot de ISO 27001:" als gelijkwaardig te erkennen een ander keurmerk en / of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de Inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde Eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat", zo niet kunt u dit toelichten in het kader van het transparantie- en gelijkheidsbeginsel?"	Nee, wij denken een evenwichtige eis te hebben gesteld en eveneens denkt de aanbestedende dienst niet tegen het gelijkheidsbeginsel in te gaan.
4	Programma van eisen, Eis 192	In eis 192 beschrijft u de verschillende opleidingsgroepen. Kunt u aangeven per groep om hoeveel medewerkers dit gaat? Hoe is de verdeling van 75 medewerkers opgebouwd?	Werk & Inkomen consulenten: 13 Jeugdwet & Wmo loketten + backoffice: 30 Consulenten Inburgering: 6 Uitkerings/Wmo/Jeugd administratie, debiteurenbeheer en archief: 10 Functioneel beheer: 3 Staf en Beleid: 8

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Conceptovereenkomst, Artikel 3	"Het GIBIT facturatieschema is niet helemaal duidelijk wanneer welke posten precies gefactureerd mogen worden. Leverancier zou deze onduidelijkheden graag wegnemen door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema?" Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij Livegang en; - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie. Periodieke vergoedingen - Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: - o 70% bij live gang van de omgeving wordt gefactureerd en; - o 30% na integrale acceptatie. - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij interne levering van de omgevingen, voorafgaand aan de implementatie (vanaf dit moment worden kosten gemaakt). - Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij ondertekening (licenties worden direct aangevraagd)."	Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij Livegang en; - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie. Periodieke vergoedingen - Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: - o 30% bij live gang van de omgeving wordt gefactureerd en; - o 70% na integrale acceptatie maandelijks of jaarlijks vooraf, waarbij alleen de kosten binnen het huidige kalenderjaar gefactureerd worden - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang maandelijks of jaarlijks vooraf, waarbij alleen de kosten binnen het huidige kalenderjaar gefactureerd worden. - Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering bij voorkeur per kalenderjaar.
6	Aanbestedingsleidraad, Artikel 1.4	Kunt u bevestigen dat er 1 overeenkomst wordt gesloten met de gemeente Heemstede, waaronder ook de dienstverlening van Bloemendaal valt? En dat GR Dit dus geen contractspartij is?	Dit kan de gemeente bevestigen.
7	Aanbestedingsleidraad, Artikel 5.3, Waardering	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat als leverancier voor het onderdeel integraliteit (van het programma van wensen) met goed wordt beoordeeld zij 80% van de 12 punten ontvangt? En dat dit ook geldt voor de overige wensen, het implementatieplan en de demoscripts?	Dit kan de gemeente bevestigen. De leverancier krijgt een procentueel aantal punten per subgunningscriteria toebedeeld aan de hand van de gegeven waardering, zoals in de tabel onderaan hoofdstuk 5.3 staat vermeld.
8	Programma van eisen, Eis 82	Leverancier adviseert aanbestedende dienst op te nemen dat de applicatie automatisch de juiste norm kiest bij het berekenen en verwerken van de verstrekkingen voor alle regelingen. Hierdoor verklein je de kans op foutieve verwerkingen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende Dienst verwijst hiertoe naar Eis 86 van het Programma van Eisen.
9	Programma van eisen, Eis 232	Leverancier adviseert aanbestedende dienst op te nemen dat het jaarwerk binnen de oplossing van leverancier moet worden uitgevoerd. Wanneer dit niet het geval is, vindt er geen logging plaats. Wanneer het jaarwerk niet goed wordt uitgevoerd kost het heel veel tijd om de fouten te vinden. In het verleden hebben verschillende gemeenten hierdoor veel problemen ondervonden met de belastingdienst. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord dit als eis op te nemen?	Aanbestedende Dienst verwijst hiertoe naar Eis 232 en acht deze duidelijk ten aanzien van de verplichtingen van Inschrijver en de aangeboden ICT-oplossing. Aanbestedende Dienst vult de Eis aan met: "Eventuele verschillen / fouten / vragen / opmerkingen met betrekking tot dit jaarwerk in de breedste zin kunnen worden gereproduceerd. Reproductie valt onder de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en dient aldus onderdeel te zijn van de Inschrijving en haar prijs".
10	Demoscript	Hoeveel personen en welke rollen zijn er aanwezig tijdens de presentatie?	Tijdens de demonstratie verwachten we 15 collega's, maar niet allemaal tegelijk, ze haken aan op hun betreffende onderdelen: Werk & Inkomen: 4 Administratie: 1 Inburgering: 2 Functioneel beheer: 3 Wmo & Jeugd: 5
11	Aanbestedingsleidraad, Artikel 5.3	Aanbestedende dienst geeft aan dat er maximaal 4 pagina's aan screenshots mag worden toegevoegd. Zijn dit 4 pagina's per gunningscriterium? En is dat bovenop het maximaal aantal pagina's wat is toegestaan per subgunningscriterium?	Aanbestedende Dienst bevestigt zowel uw eerste als uw tweede vraag.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Demoscript	Uit ervaring weet leverancier dat 2 uur voor de gehele demo erg krap is. Het is dan niet te doen om alle onderdelen goed te laten zijn. Bent u bereid dit op te hogen naar totaal 3 uur?	Terechte vraag, bij deze onze planning: 09.00 - 10.15: Participatiewet (1 1/4 uur) 10.15 - 10.45: Inburgering (1/2 uur) 10.45 - 11.15: pauze en wisseling deelnemers (1/2 uur) 11.15 - 12.15: Jeugdwet en Wmo (1 uur) 12.15 - 12.45: Functioneel beheer (1/2 uur) 12.45. einde.
13	Programma van eisen, Eis 170	Deze informatie heeft leverancier ondergebracht in de TPM verklaring en de ISAE 3402 type 2. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord dat leverancier deze jaarlijkse rapportage onderbrengt in de TPM verklaring en de ISAE 3402 type 2?	Als in de ISAE 3402 type 2 verklaring expliciet is terug te vinden dat gekeken is naar het uitvoeren van een jaarlijkse restoretest inclusief de resultaten hiervan, dan zijn wij akkoord met deze aanpassing.
14	Aanbestedingsleidraad, Artikel 5.2	Aanbestedende dienst geeft aan dat prijs voor 10% meetelt en kwaliteit voor 90%. Echter ziet leverancier onderaan pagina 26 van de leidraad dat bij een inschijfprijs op de ondergrens 20 punten worden toegekend. Kunt u bevestigen dat dit 10 punten zijn?	De gemeente bevestigt dit.
15	GIBIT, 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?	Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. Daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak. Als Leverancier twijfelt of Updates en Upgrades downtime veroorzaken of invloed (kunnen) hebben op het gebruik van de ICT Prestatie, kan Leverancier immers de betreffende Updates en Upgrades, al dan niet voor de zekerheid, tijdig vooraf aankondigen.
16	GIBIT, Artikel 26.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	Ja, dat bevestigen wij met inachtneming van de in artikel 26.9 GIBIT 2023 genoemde voorwaarden.
17	GIBIT, Artikel 23.1	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?	Nee, dat bevestigen wij niet. Daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak. Het bepaalde in artikel 23.1 GIBIT 2023 is immers duidelijk, en een gemeente is gehouden aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dus ook aan het 'motiveringsbeginsel' en het 'zorgvuldigheidsbeginsel', waardoor een (eventuele) vervanging nooit 'willekeurig' kan zijn.
18	GIBIT, 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?	Nee, dat bevestigen wij niet. Zie bijvoorbeeld pagina 27 en 28 van de Toelichting per artikel bij de GIBIT 2023 waaronder: "Bij Dienstverlening op Afstand (cloud, SaaS) is de situatie een hele andere. De software wordt dan geïnstalleerd op de server van de leverancier. Het is de leverancier die (door het uitvoeren ervan) vereenvoudigingshandelingen verricht en die (dus) een licentie nodig heeft. Waar bij de on-premise-situatie het de gemeente zelf is die een licentie nodig heeft op die Derdenprogrammatuur (zoals een SQL-server), is het bij Dienstverlening op Afstand een interne kwestie voor de leverancier geworden om over de juiste licenties te beschikken. De gemeente koopt eenvoudigweg een totaalpakket als dienst. De gemeente ziet niet welke Derdenprogrammatuur wordt gebruikt, en gebruikt deze software zelf ook niet. Zij gebruikt immers alleen het pakket van de leverancier."
19	GIBIT, 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?	Nee, en dat is ook niet nodig. In paragraaf 1.5 van het Aanbestedingsdocument is immers onder meer opgenomen: "als Software-as-a-Service leveren en ter beschikking stellen van de ICT-oplossing, inclusief hosting". De in artikel 20.4 GIBIT 2023 genoemde 'Maatwerkprogrammatuur' is aldus niet aan de orde.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	GIBIT, 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?	Ja, dat bevestigen wij. In de Toelichting per artikel op de GIBIT 2023 is ter zake vermeld: "Voor transparantie binnen de overheid is in het vierde lid toegevoegd dat de inhoud van overeenkomsten gedeeld mag worden binnen gemeenten, tussen gemeenten en met relevante samenwerkingspartners. De GIBIT is zodoende meer in lijn met bijvoorbeeld wetgeving omtrent openbaarheid van bestuur." De daarin genoemde 'wetgeving omtrent openbaarheid van bestuur' maakt (immers) ook een voorbehoud met betrekking tot bedrijfsvertrouwelijke en concurrentiegevoelige informatie.
21	GIBIT, Artikel 16.5 iii - iv	" De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000."	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Wij verwijzen (immers) ter zake naar de Toelichting per artikel (pag. 23) op de GIBIT 2023: "Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de leverancier, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of de leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat de leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 20). De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens in sub iv is genuanceerd. In de ARBIT is gekozen voor een onbeperkte aansprakelijkheid bij tekortkomingen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Dat lijkt in veel gevallen echter niet proportioneel. Daarom is in de GIBIT in sub iv opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarin leverancier een slechte beveiliging heeft en de gemeente daardoor een datalek ondervindt: de gemeente kan beboet worden voor het datalek, maar dat ligt buiten haar macht. Het is in zo'n geval onbillijk als de leverancier zich vervolgens kan beroepen op het aansprakelijkheidsmaximum."
22	GIBIT, 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?"	Vraag 1: Nee, daartoe zijn wij niet bereid. En daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak. Wij zijn immers van mening, dat de artikelen 16.3 en 16.4 GIBIT 2023, mede gelet op onder meer de te verwachten Jaarvergoeding en de mogelijke duur van de Overeenkomst (13 jaar), redelijke en verzekerbare bepalingen zijn. Vraag 2: Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Er is immers, wat ons betreft, geen enkele onduidelijkheid aan de artikelen 16.3 en 16.4 GIBIT 2023.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	GIBIT, Artikel 13	"Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT. We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen: 13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat: i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Leverancier is daarbij gerechtigd een passend alternatief voor de Algoritmische toepassing aan te bieden, waaronder het laten vervallen van de Algoritmische toepassing. ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen. Toelichting op wijziging 13.1: Sub i: Van Leverancier kan niet verwacht worden dat zij volledig verantwoordelijk is voor de verwerking van data m.b.t. het algoritme. Dit is immers ook een verantwoordelijkheid van de gemeente. Daarbij doelt het woord rechtmatigheid op toepasselijke wetgeving. Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is.	Wij gaan niet mee met het voorstel. En dat is ook niet nodig. Artikel 1.4 GIBIT 2023 luidt immers als volgt: "Algoritmische toepassing: een ICT Prestatie die (mede) bestaat of zal gaan bestaan uit – al dan niet nog te ontwikkelen – software waarmee op geautomatiseerde wijze voorspellingen worden gedaan, beslissingen worden genomen en/of adviezen worden gegeven door gebruik te maken van data-analyse, statistiek en/of zelflerende logica." De door ons uitgevraagde ICT Prestatie betreft geen 'Algoritmische toepassing', dus artikel 13 GIBIT 2023 vindt geen toepassing.
24	GIBIT, 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 aan toont in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeenkomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?	Antwoord vraag 1: Nee, daartoe bestaat geen nut, noch een noodzaak. Wij begrijpen bijvoorbeeld niet, waarom vragensteller in dit verband meent, dat Opdrachtgever niet zou (kunnen/moeten) specificeren, waaraan het in het voorkomend geval 'schort'. Een gemeente is bijvoorbeeld gebonden aan het motiveringsbeginsel. Verder gaan wij niet mee met vragensteller omtrent het door hem genoemde 'negatief bewijs' of 'negatieve bewijslast'. Wij kennen zulks niet. Tenslotte is artikel 12 GIBIT 2023 een duidelijke en praktisch werkbaar bepaling. Antwoord vraag 2: Hoewel garanties en ingebrekestellingen verschillende onderwerpen zijn, kunnen wij bevestigen, dat de onderwerpen waarop de garanties gevraagd worden zich in beginsel lenen voor een ingebrekestelling. Het Burgerlijk Wetboek (BW) is echter ook van toepassing op de Opdracht, dus ook het bepaalde in artikel 6: 83 BW vindt in het voorkomend geval toepassing.
25	GIBIT, Artikel 11.8	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?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Artikel 11.8 GIBIT 2023 is immers een werkbaar bepaling die aansluit bij het gemeentelijke begrotingsproces.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	GIBIT, Artikel 11.5	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 vraag 1: Nee, er is geen sprake van een (vage) 'streeftermijn', het gaat immers om (een) duidelijke en in beginsel uitvoerbare bepaling (-en). Antwoord vraag 2: Het bepaalde in artikel 11.5 GIBIT 2023 houdt niet verband met de opeisbaarheid van facturen.
27	GIBIT, Artikel 10.13	Leverancier acht het onredelijk dat de Implementatie van Upgrades kosteloos verzorgd dient te worden. Bepaalde verzoeken kunnen mogelijk tot aanzienlijke extra kosten voor Leverancier leiden. Bent u ertoe bereid dat Leverancier en Opdrachtgever een redelijke nadere vergoeding overeenkomen wanneer de implementatie van Upgrades op verzoek van opdrachtgever worden uitgevoerd?	Nee, aangezien artikel 10.13 GIBIT 2023 bedoeld is voor on premise software, en niet voor SaaS. Bij SaaS kan Opdrachtgever niet technisch implementeren. En verder geldt ook Eis 216 van het Programma van Eisen: "Indien de aangeboden ICT-oplossing door upgrades en / of updates wordt uitgefaseerd en / of doorontwikkeld, waardoor de overeengekomen functionaliteit overgaat in een andere productlijn, die gezien kan worden als logische opvolger, geldt dat de netto overeengekomen prijs van de ICT-oplossing gelijk blijft zonder extra aanvullende eenmalige transitiekosten om onverminderd in de overeengekomen functionaliteit te kunnen blijven voorzien gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst."
28	GIBIT, Artikel 10.12 ii	Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	Ja, dat is correct. Een andere garantie kan Leverancier bij inschrijving op de aanbestedingsprocedure ook niet geven.
29	GIBIT, Artikel 10.10	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?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
30	GIBIT, Artikel 10.3 ii	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.	Ja, dat kunnen wij bevestigen. We wijzen wel op Eis 216 van het Programma van Eisen.
31	GIBIT, 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?	Deels. Een 'klein gebrek' is immers een vaag begrip. Er moet ter zake (inderdaad) wel sprake van toerekening aan Leverancier in de zin van bijvoorbeeld artikel 6: 74 lid 1 en artikel 6: 75 Burgerlijk Wetboek.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	GIBIT, 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?"	Nee, dat is thans (nog) te voorbarig. In Eis 193 van het Programma van Eisen is immers bepaald: "Acceptatie door Informatievoorziening vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van nader op te stellen testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving. [...]"
33	GIBIT, Artikel 8.4 en 8.5	Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is om te toetsen in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?	Nee, dat klopt niet. De ketentest wordt uitgevoerd door Leverancier. Zie ook artikel 7.2 sub i en artikel 7.6 GIBIT 2023. De toetsing geschiedt door Opdrachtgever.
34	GIBIT, Artikel 8.1 i	Kunt u specificeren aan welke Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen bij de GIBIT de ICT Prestatie moet voldoen?	Zie hiervoor de laatste alinea van paragraaf 1.5 van het aanbestedingsdocument.
35	GIBIT, Artikel 6.5	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.	Nee, daartoe zijn wij 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 i/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.'
36	GIBIT, Artikel 4.2	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?	Nee. Eis 186 van het Programma van Eisen luidt immers als volgt: "Het huidige contract met de bestaande leverancier loopt uiterlijk tot en met december 2025. De initiële implementatie dient uiterlijk op 30 november 2025 voor de gehele Opdrachtscope gereed te zijn. Informatievoorziening verzoekt Inschrijver hiertoe door het indienen van een concept-implementatieplan (zie Programma van Wensen) een realistisch implementatievoorstel te doen."
37	GIBIT, Artikel 1.30	Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbidding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	Nee, daartoe bestaat geen nut, noch een noodzaak. Hetgeen vragensteller voorstelt volgt bijvoorbeeld al uit artikel 1.30 GIBIT 2023 in combinatie met bijvoorbeeld artikel 1.7 GIBIT 2023. Tot het Bestek behoort bijvoorbeeld het Programma van Eisen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
38	Programma van eisen, Eis 210	Deze eis bepaalt dat op de oplossing ook adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om te blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. In geval van een op het moment van inschrijving niet-voorzienbare ingrijpende wetswijziging kan dit grote financiële gevolgen hebben voor leverancier. Bent u bereid in geval van een ingrijpende wetswijziging in overleg te treden over de kosten die hieruit voortvloeien?	Aanbestedende Dienst vindt dit een lastig verzoek. Aanbestedende dienst verwijst naar de paragraaf Wet- en regelgeving in het Programma van Eisen waarvoor zij in zekere mate "verzekerd" wenst te zijn. Evenwel realiseert Aanbestedende Dienst zich het onbepaalbare aspect hieraan en de mogelijke gevolgen voor Inschrijver. In beginsel dient Inschrijver in het aanbod aan te geven op welke wijze u verschillende delen van onderhoud beprijsd, zo ook dit onderdeel. Eveneens zal Aanbestedende Dienst nader overleg in noodzakelijke gevallen niet uit de weg gaan. De Eis blijft onveranderd.
39	Programma van eisen, Eis 169	"Leverancier kan geen garantie afgeven voor haar onderaannemers. Wel kan zijn deze verplichting doorleggen aan haar onderaannemers. Gaat u er daarom mee akkoord met de volgende formulering: De Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie gegevens, welke uit hoofde van de Opdracht verwerkt worden, uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is, en legt deze verplichting tevens aan haar partners (onderaannemers) op. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van Informatievoorziening aan waar de gegevens staan opgeslagen."	Wij zijn akkoord met het gewijzigde tekstvoorstel.
40	Programma van eisen, Eis 115	Kunt u bevestigen dat leverancier voor deze werkzaamheden kosten in rekening kan brengen wanneer de werkzaamheden op initiatief van Opdrachtgever worden verricht?	Aanbestedende Dienst stemt hiermee in indien er geen enkele voorliggende regeling van toepassing is die anders ten aanzien van de werkzaamheden en de gerelateerde kosten bepaald (zoals het verplicht dienen te voldoen een wettelijke standaarden, vereisten die voortkomen uit wet- en regelgeving, etc).
41	Programma van eisen, Eis 216	"Leverancier kan niet van te voren verzekeren dat zij koppelingen kan gaan leveren waarvoor in de toekomst een deelnameverplichting gaat ontstaan. Deze koppelingen zijn nu immers niet bekend bij leverancier. Gaat u ermee akkoord om hier een inspanningsverplichting van te maken? Kunt u daarnaast bevestigen dat leverancier de kosten voor de levering, implementatie en onderhoud van koppelingen die voor leverancier bij inschrijving niet voorzienbaar waren, in rekening gebracht mogen worden bij opdrachtgever? "	Aanbestedende Dienst kan de verwijzing tussen uw vraag en de Eis waarnaar gerefeerd wordt niet correct herleiden. Om onduidelijkheden in de wederzijdse bedoelingen te voorkomen verzoekt Aanbestedende Dienst de 2de inlichtingenronde te gebruiken alvorens tot beantwoording over te kunnen gaan.
42	Programma van eisen, Eis 20	Bent u bereid overeen te komen dat de extra kosten die gemaakt moeten worden vanwege ingrijpende wijzigingen in wet- en regelgeving in rekening gebracht mogen worden door Leverancier?	Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag en antwoord 38 van deze inlichtingennota. Aanbestedende Dienst stemt hiermee in, in geval van in haar optiek ingrijpende wijzigingen. De interpretatie over wat en wanneer ingrijpend is laat echter te veel ruimte om op voorhand met alle situaties in te kunnen stemmen. Dit zal de basis moeten vormen voor het nadere overleg dat Aanbestedende Dienst niet uit de weg zal gaan. De Eis blijft onveranderd.
43	Programma van eisen	Kunt u bevestigen dat garanties en waarborgen uit het PvE dezelfde betekenis hebben als in artikel 12.3 GIBIT 2023?	Het is akkoord om garanties en waarborgen uit het PvE dezelfde betekenis te laten hebben als in artikel 12.3 GIBIT 2023. Ja, de in het Programma van Eisen genoemde door Leverancier te verstrekken garanties en waarborgen zijn 'resultaatsverbintenissen' in de zin van artikel 12.3 GIBIT 2023.
44	Overeenkomst, Artikel 8	Kunt u bevestigen dat de wijzigingen op de overeenkomst uit de nota's van inlichtingen prevaleren boven de overeenkomst?	Dit bevestigt de gemeente.
45	Overeenkomst, Artikel 3.4	Klopt het dat er tekst ontbreekt in dit artikel? Zo ja, zou u dit artikel aan kunnen vullen?	Nee, dat is niet nodig. De 'dubbele punt' (;) in lid 4 heeft namelijk betrekking op de daarna komende leden 5 tot en met 8 van artikel 3.
46	Aanbestedingsleidraad, Artikel 3.2.2 en 3.4	Kunt u bevestigen dat wanneer de verzekeringspolis jaarlijks stilzwijgend wordt verlengd, dit voldoende is om aan de eis te voldoen dat de verzekering gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig dient te zijn?	De gemeente bevestigt dit

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
47	Aanbestedingsleidraad, Artikel 2.12	Kunt u bevestigen dat hierbij in geen enkele mate het eigendom of de IE-rechten op de ICT-oplossing worden overgedragen aan deze derde?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Daar gaan wij immers niet over. Paragraaf 2.12 van het Aanbestedingsdocument beschrijft immers een (onder voorwaarden) recht/bevoegdheid van opdrachtnemer / Leverancier. Opdrachtnemer / Leverancier bepaalt dus zelf of het eigendom of de IE-rechten op de ICT-oplossing worden overgedragen aan de derde.
48	Aanbestedingsleidraad, Artikel 2.11	Kunt u bevestigen dat dit het standaard VNG model is, zonder aanpassingen?	Het standaard VNG model kan gebruikt worden
49	Aanbestedingsleidraad, Artikel 1.8	Hoewel Leverancier hoopt u de maximale looptijd van dienst te mogen zijn, kunnen zich (onverwachte) scenario's voordoen waardoor ook Leverancier de overeenkomst moet kunnen opzeggen, vooral gezien de lange potentiële looptijd. Kunt u ermee akkoord gaan dat ook Leverancier de overeenkomst kan opzeggen, na de initiële looptijd, met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden?	Nee we gaan niet akkoord, maar we kunnen wel instemmen met een opzegtermijn voor de Inschrijver van 18 maanden (ca. 6 maanden aanbestedingstraject en 12 maanden implementatietraject).
50	Aanbestedingsleidraad, Artikel 1.8	Kunt u bevestigen dat de Overeenkomst ingaat op het moment van ondertekening, zoals ook volgt uit de Overeenkomst?	Dit bevestigt de gemeente.
51	Implementatieplan	Dient de zittende leverancier in het implementatieplan ook rekening te houden met een conversie en bijbehorend plan?	Dit kan de gemeente bevestigen.
52	Eis 216	Leverancier vraagt aanbestedende dienst deze eis te laten vervallen. Leverancier kan namelijk niet een prijs bepalen voor toekomstige doorontwikkelingen. In een aantal gevallen moet er doorontwikkeld worden door wet- en regelgeving of op basis van security. Hier moet leverancier ook in investeren. Uiteraard zorgt leverancier ervoor dat de programmatuur aan de wet- en regelgeving en security blijft voldoen. Gaat u akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Aanbestedende Dienst stemt hier niet mee in. Deze Eis beschrijft nadrukkelijk een situatie waarbij het Overeengekomen Gebruik in oudere onderdelen van de aangeboden ICT-oplossing komt te vervallen en wordt vervangen door nieuwe onderdelen van de ICT-oplossing. Aanbestedende Dienst dient ervan verzekerd te zijn dat zij minimaal het Overeengekomen Gebruik gedurende de gehele looptijd geleverd krijgt voor de overeengekomen prijs. Deze Eis ziet op zichzelf staand nadrukkelijk niet toe op toekomstige doorontwikkelingen.
53	Eis 20	U vraagt hier van leverancier om te garanderen dat de ICT-oplossing meegroeit met 'alle ontwikkelingen'. Leverancier kan op dit moment geen garantie afgeven over toekomstige ontwikkelingen. Volgens leverancier is het voldoende als leverancier bevestigt dat de software aan de wet- en regelgeving voldoet en blijft voldoen, zoals in eis 20 is benoemd. Kunt u dit bevestigen?	Aanbestedende Dienst is reeds tegemoet gekomen aan de strekking van uw verzoek door opname van de laatste zin: "De reikwijdte hiervan is uiteraard beperkt tot de genoemde wet- en regelgeving en geformuleerde Opdrachtscope".
54	Eis 207	Leverancier kan alleen verantwoordelijkheid nemen over de afdoende dataverbinding aan de kant van hosting. Tussentijdse netwerken waarover leverancier geen beheer heeft, vallen hier buiten. Is dit akkoord voor aanbestedende dienst?	Akkoord.
55	Verwerkersovereenkomst	Bent u akkoord als de leverancier gebruik maakt van de VNG standaard met betrekking tot de verwerkersovereenkomst?	Ja, wij zijn akkoord met het standaard model van de VNG voor de verwerkersovereenkomst
56	Demoscript	Hoe gaat u om tijdens de demo met vragen? Worden deze tijdens de casus gesteld of aan het einde?	Dit is aan de demogever, of die vragen toestaat tijdens de demo of dat er momenten voor ingebouwd zijn, of aan het einde. Het is diens risico dat we informatie missen als we geen vragen kunnen stellen. Het is tevens voor het risico van de demogever, als die toestaat vragen te stellen tijdens de demo, dat de demogever ervoor zorgt dat alle casussen getoond worden.
57	Demoscript	Dient inschrijver tijdens de demonstratie het gehele script te volgen? Anders gezegd wordt zij beoordeeld op volledigheid? Of is het script een leidraad en is de invulling van de demo vrij vorm te geven door inschrijver?	U bent vrij om de volgorde aan te passen als dat bijvoorbeeld in uw applicatie logischer is. Indien u niet alle casussen kunt laten zien tijdens de demonstratie, kan het gevolg zijn dat het beoordelingsteam voor het betreffende onderdeel een lagere waardering geeft.
58	Aanbestedingsleidraad, Artikel 5.2, Beoordeling prijs.	Kan aanbestedende dienst de formule delen waarmee het aantal punten van de totaalprijs wordt berekend?	De formule die de aanbestedende dienst hanteert: $=0+(0-10)/(3106000-2772000) \times (\text{inschrijfprijs}-3106000)$. Zie de bijlage bij deze nota van inlichtingen waarin u zelf aan de hand van uw inschrijfprijs het aantal punten kunt berekenen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
59	SLA	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 inschrijver, mits deze ten minste voldoet aan de gestelde vereisten in de aanbestedingsdocumenten. Aanbestedende Dienst verwijst concreet naar Bijlage 04 Programma van Eisen, eis xxx. Aanbestedende Dienst kan eveneens niet akkoord gaan met een SLA die zij niet kent en aldus onbepaalbaar is. Specifieke zaken kunnen ingebracht worden in de tweede inlichtingenronde
60	SROI	"Gezien het specialistische karakter van onze dienstverlening achten wij een social return van 5% van de opdrachtwaarde buitenproportioneel. Wij verwachten dat dit enkel de inschrijfprijs zal opdrijven. Bent u bereid deze eis te laten vervallen, dan wel dit percentage substantieel te verminderen?"	Ja, wij zijn akkoord om het Social Return percentage te verlagen naar 2% van de opdrachtwaarde.
61	Programma van eisen, Eis 190	In eis 190 wordt het optimaliseren van processen aan gehaald. Wat zijn de wensen voor de optimalisatie?	Aanbestedende Dienst voorziet geen specifieke optimalisatie voor specifieke (onderdelen van) processen. Er zijn eveneens geen specifieke wensen geïnventariseerd, anders dan datgene dat in algemene zin is beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. In algemene zin werkt zij al geruime tijd geroutineerd met de in gebruik zijnde ICT-oplossing(en). Hiertoe wordt in algemene zin geambieerd alle processen globaal op hun passendheid te beoordelen en eventuele procesverbeteringen door te voeren. Hierbij staat zij nadrukkelijk ook open voor nieuwe functionele mogelijkheden van de aangeboden ICT-oplossing en best-practices van de toekomstig Leverancier.
62	Wachtkamerovereenkomst	Aanbestedende dienst refereert in de leidraad naar een wachtkamerovereenkomst. Echter kan leverancier deze niet vinden bij gepubliceerde documenten. Kan aanbestedende dienst deze alsnog publiceren?	Dank voor uw opmerkelijkheid, deze is per abuis niet gepubliceerd. Zie de bijlage bij deze nota van inlichtingen.
63	Planning	Fijn dat aanbestedende dienst met de leverancier meedenkt door het indienen van de vragen voor Nvl 1 uit te stellen. Dit betekent wel dat het aantal dagen om vervolgvragen te stellen sterk is afgenomen. Het verzoek van leverancier is dan ook om het indienen van de vragen voor Nvl 2 met een week uit te stellen. Zodat leverancier voldoende tijd heeft goede vervolgvragen op te stellen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord. Zie de bijlage bij deze nota van inlichtingen.
64	Programma van eisen, eis 38 en eis 80	Eis 80, in combinatie met Eis 38 impliceert dat Aanbestedende dienst berichten aan andere inwoners wenst te versturen vanuit de eigen gemeente identiteit (huisstijl). Gaat aanbestedende partij ermee akkoord dat deze specifieke functionaliteit binnen 2 jaar na livegang wordt geïmplementeerd en dat er tot die tijd vanuit 1 gezamenlijke identiteit wordt gecommuniceerd? Wanneer aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat, kan dit de inschrijving van leverancier in de weg staan.	Aanbestedende Dienst stemt in dat de mailcommunicatie naar inwoners vanuit één entiteit, te weten GR IASZ, kan worden uitgevoerd en ondersteund door de ICT-oplossing. De resterende Eisen blijven nadrukkelijk onveranderd. Het is een Wens dat vanuit meerdere entiteiten deze communicatie naar inwoners ondersteund door de ICT-oplossing plaats kan vinden. Het reeds kunnen leveren van deze mogelijkheid kan leiden tot meerwaarde in de beoordeling van uitwerking van subgunningscriterium 2 (SGC 2).
65	3.3	Bij punt 3.3 wordt de ISO27001 en ISO27002 bij inschrijving geeist. Aanbieder is momenteel bezig met een zwaarder traject in het kader van de ISAE3400A. De certificering zal aanwezig zijn bij livegang, maar mogelijk niet bij inschrijving. Bent u bereid deze certificering aantoonbaar op een later moment maar aantoonbaar voor livegang te hebben?	Nee, wij houden vast aan punt 3.3. Wij eisen geen ISAE3400A certificering. Het moment van bewijs is bij inschrijving. In de eisen 17 en 18 wordt "bewijs bij voorlopige gunning" aangepast naar "bewijs bij inschrijving".
67	Eis 17	Hier wordt voor het hostingcenter een ISAE 3402 type 2 gevraagd. Kan aanbestedende dienst aangeven waarom een type 1 niet volstaat?	Bij een type 1 wordt door de auditor naar een momentopname van voldoen aan maatregelen gekeken, bij de type 2 wordt naar voldoen van maatregelen over een periode van 6 maanden gekeken. Dit geeft meer zekerheid dat de leverancier de zaken goed op orde heeft.
68	Eis 125	Aanbieder heeft volledige functionaliteit voor de vervaardiging van tekst documenten in de applicatie. Mag dit ook gelezen worden in plaats van de koppeling met Office 365 Word voor de generatie van documenten?	Aanbestedende Dienst heeft de koppeling is voor de hand liggend maar evenwel optioneel bedoeld door te stellen: "(...) en voor de documentcreatie kan worden gekoppeld met Office365 Microsoft Word (...)". Let op dat functionele specificaties ten aanzien van documentcreatie in paragraaf 3.7 staat opgenomen onder meer dat op elk moment een document moet kunnen worden gewijzigd.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	Eis 168	Wordt deze eis goed gelezen dat ook inschrijver ISAE3402 type 2 gecertificeerd dient te zijn?	Als de inschrijver zelf beschikt over een datacenter en zelf de hosting regelt, dan dient inschrijver zelf de ISAE3402 type 2 op te leveren. Als de inschrijver gebruik maakt van een derde partij/onderaannemer die de hosting/datacenter diensten levert, dan dient deze partij de ISAE3402 type 2 op te leveren.