

## Nota van Inlichtingen 'Afspraken- en klantgeleidingssysteem'

### Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door de houders van de aanbestedingsdocumenten, alsmede de antwoorden van de aanbestedende dienst. Voorafgaand aan deze Nota van Inlichtingen zijn alle houders van de aanbestedingsdocumenten gevraagd alle mogelijke vragen bij de aanbestedende dienst in te dienen ten behoeve van een transparante aanbesteding. De Nota van Inlichtingen is onlosmakelijk verbonden met en maakt onderdeel uit van de aanbesteding. Bij tegenstrijdigheden tussen de aanbestedingsdocumenten en de Nota van Inlichtingen, prevaleert de Nota van Inlichtingen.

**Datum:** 12-08-2025

	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Opmerking aanbestedende dienst	De datum voor het publiceren van de eerste nota van inlichtingen staat in het beschrijvend document niet juist geformuleerd.	De juiste datum voor het delen van de eerste nota van inlichtingen dient te zijn. Dinsdag 12 augustus 2025!
2	Bijlage 1 - Inschrijfbiljet	Er staat een onleesbare voetnoot bij de vraag of we wel of niet bereid zijn mee willen werken aan de wachtkamerovereenkomst. Kunt u dit ophelderen?	Het inschrijfbiljet is hierop aangepast. Er dient geen voetnoot te staan.
3	Bijlage 1 - Inschrijfbiljet	In het inschrijfbiljet worden opleidingskosten separaat van de inschrijfsom opgevoerd. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid dat inschrijvers hun inschrijfsom kunstmatig laag houden door opleidingskosten uit te zonderen en apart te offeren. Dit kan leiden tot een vertekend beeld van de daadwerkelijke kosten en een oneerlijke vergelijking tussen inschrijvingen. Bent u bereid de inschrijfsom zodanig aan te passen dat de opleidingskosten integraal onderdeel uitmaken van de inschrijfsom, zodat een transparante en objectieve beoordeling van de totale kosten per inschrijver mogelijk is?	"Als uw prijzen in verhouding tot de uit te voeren werkzaamheden abnormaal laag of hoog lijken kunnen wij besluiten om uw Inschrijving af te wijzen. Voordat wij dat doen, vragen wij u eerst schriftelijk om de nodige verduidelijkingen" (Beschrijvend document 4.7.3). De opleidingskosten dienen op het inschrijfbiljet per eenheid (bijvoorbeeld dag of dagdeel) gespecificeerd te worden.

4	Conceptovereenkomst artikel 3.2	Wij gaan er vanuit dat wanneer de dienstverlening na afloop van de initiële looptijd wordt voortgezet en Opdrachtgever niet expliciet heeft aangegeven de overeenkomst niet te verlengen, sprake is van een stilzwijgende verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden. Kunt u bevestigen dat dit ook uw interpretatie is, of zo niet, aangeven wat in dat geval de juridische status van de overeenkomst is?	Artikel 3.2 wordt aangepast naar: Er is sprake van stilzwijgende verlenging. Een eventuele opzegging wordt tenminste 6 maanden voor het aflopen van de initiële looptijd of de betreffende verlenging gedaan. Verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.
5	Bijlage 2- eisen en wensen Eis 7	In eis 7 wordt aangegeven dat bij de gemeente Reimerswaal de printers vervangen worden, hoeveel printers zijn dit?	Reimerswaal heeft 4 bonnenprinters in gebruik.
6	Bijlage 2- eisen en wensen Eis 7	In Eis 7 wordt de hardware opgesomd, wij gaan ervanuit dat de hardware hergebruikt wordt (als dit mogelijk is) en dat de aantallen gelijk blijven. Is deze aannname correct?	Die aannname is correct.
7	Bijlage 1 - Inschrijfbiljet	<p>Om een goede prijsbepaling te maken zouden zij graag van de volgende informatie ontvangen per gemeente?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totaal aantal agenda's</li> <li>2. Totaal aantal spreekkamers/ruimtes</li> <li>3. Totaal aantal balie en receptie werkplekken</li> <li>4. Totaal aantal spreekkamers waar een bezoeker opgeroepen kan worden</li> </ol>	<p>1. Minimaal 25 agenda's (zie eis 6, het minimumaantal is voor alle gemeenten gelijk).</p> <p><u>Borsele</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Borsele heeft 4 spreekkamers die gebruikt worden voor klantgeleiding alhoewel andere ruimtes in principe ook gebruikt kunnen worden. Het totale aantal ruimtes is 10.</li> <li>3. Borsele heeft 4 balies en 2 receptiewerkplekken;</li> <li>4. Borsele heeft in principe 10 (zie punt 2) spreekkamers waar een bezoeker opgeroepen kan worden. In de praktijk is daarvan slechts een klein gedeelte tegelijkertijd in gebruik zoals hier wordt bedoeld.</li> </ol> <p><u>Goes</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Goes heeft 4 spreekkamers voor klantgeleiding (incl de 2 kamers bij punt 4);</li> <li>3. Goes heeft 9 balie- en receptiewerkplekken en 2 receptie</li> </ol>

			<p>werkplekken;                  4. Goes heeft 2 spreekkamers waar een bezoeker opgeroepen kan worden.</p> <p>N.B. De werkwijze in Goes:                  - In de spreekkamers wordt soms een bezoeker geholpen voor bijvoorbeeld naturalisatie of inschrijving. Dat betreft dan één bezoek/afspraak, daarna is de kamer weer vrij.                  - In Goes maakt de IND de gehele dag gebruik van 2 andere spreekkamers. Zij roepen doorlopend de gehele dag bezoekers op.</p> <p><u>Kapelle</u>                  2. Kapelle heeft geen spreekkamers voor klantgeleiding;                  3. Kapelle heeft 5 balie- en receptiewerkplekken;                  4. Kapelle heeft geen spreekkamers waar een bezoeker opgeroepen kan worden.</p> <p><u>Noord-Beveland</u>                  2. Noord-Beveland heeft geen spreekkamers voor klantgeleiding;                  3. Noord-Beveland heeft 2 balie- en receptiewerkplekken;                  4 Noord-Beveland heeft geen spreekkamers waar een bezoeker opgeroepen kan worden.</p> <p><u>Reimerswaal</u>                  2. Reimerswaal gebruikt geen spreekkamers voor klantgeleiding;                  3. Reimerswaal heeft 5 balie- en receptiewerkplekken;                  4. Reimerswaal heeft geen spreekkamers waar een bezoeker opgeroepen kan worden.</p>
8	Bijlage 2- eisen en wensen	In de aanbestedingsstukken wordt WhatsApp, naast sms en e-mail, genoemd als verplicht communicatiekanaal voor het informeren van medewerkers over de aanwezigheid van bezoekers. Voor sms en e-mail kunnen wij volledige	Het gebruik van Whatsapp als mogelijk communicatiekanaal staat niet bij de eisen vermeld, wel bij de wensen.

		<p>ondersteuning bieden. WhatsApp vormt echter een bezwaar in verband met de beperkingen op het gebied van gegevensbescherming (beperkte controle over data, in het licht van de AVG). Is de aanbestedende dienst bereid deze eis voor WhatsApp te laten vervallen of om te zetten in een wens?</p>	
9	Bijlage 2- eisen en wensen eis 4	<p>"In eis 4 beschrijft u het proces van iBurgerzaken van PinkRoccade. U vraagt: "Als de klant in iBurgerzaken een product aanvraagt en een afspraak plant, maar voortijdig de aanvraag beëindigt (bijvoorbeeld door niet te betalen, door de aanvraag te annuleren of de aanvraag niet (tijdig) af te ronden moet de geplande/gereserveerde afspraak automatisch geannuleerd worden zodat het tijdslot weer beschikbaar komt.".</p> <p>Dit deel van het proces wordt ontwikkeld en uitgevoerd door PinkRoccade, die daarbij gebruikmaakt van onze API. Wij hebben als inschrijver geen invloed op de implementatie of aansturing van dit deel van het proces. Is de aanbestedende dienst bereid de verantwoordelijkheid voor dit onderdeel aan te passen of te herformuleren, zodat deze aansluit bij de reële invloedssfeer van de inschrijver?</p>	<p>Akkoord. Eis 4 wordt als volgt aangepast.</p> <p>Als de klant in iBurgerzaken een product aanvraagt en een afspraak plant, maar voortijdig de aanvraag beëindigt (bijvoorbeeld door niet te betalen, door de aanvraag te annuleren of de aanvraag niet (tijdig) af te ronden moet het vanuit iBurgerzaken mogelijk zijn (geautomatiseerd) de geplande/gereserveerde afspraak te annuleren en/of moet uw oplossing voorzien in functionaliteit zoals bijvoorbeeld een time out mechanisme ter voorkoming dat een tijdslot onterecht gereserveerd blijft.</p>
10	Bijlage 2- eisen en wensen	<p>Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met het veld 'productomschrijving' in eis 3? Wat verwacht u dat hierin ingevuld kan worden door de gemeente? Graag ontvangen wij een voorbeeld van de gewenste inhoud van dit veld.</p>	<p>Productomschrijving bevat een optionele (veld kan leeg gelaten worden) toelichting op het betreffende product.</p> <p>Voor het product "Buitenlandse documenten, registreren" zou de omschrijvings als volgt kunnen zijn.</p> <p>"Heeft u een document van een gebeurtenis dat in het buitenland</p>

			<p>heeft plaatsgevonden? Zoals een huwelijk, overlijden, geboorte, echtscheiding, erkenning of adoptie? Dan moet u dat document bij ons laten registreren.</p> <p>De gemeente verwerkt de gegevens van de gebeurtenis daarna in de Basisregistratie Personen (BRP). Let op: een buitenlands document is niet automatisch geldig in Nederland. Het kan zijn dat u uw document moet legaliseren of laten vertalen. Hieronder staat hoe u dat doet.</p> <p>Legaliseren of vertalen</p> <p>Legaliseren:</p> <p>Dit betekent: een buitenlands document geschikt maken voor gebruik in Nederland. Of u een document moet legaliseren en hoe, leest u op de pagina Legaliseren van buitenlandse documenten voor gebruik in Nederland van de Rijksoverheid. Als de link niet werkt ga dan naar: <a href="https://www.nederlandwereldwijd.nl/wonen-werken/buitenlandse-documenten-legaliseren">https://www.nederlandwereldwijd.nl/wonen-werken/buitenlandse-documenten-legaliseren</a></p> <p>Vertalen:</p> <p>Is uw document niet in het Engels of Nederlands? Dan moet u het document laten vertalen:</p> <p>Is uw document uit een land van de Europese Unie? Dat kunt u een meertalig modelformulier aanvragen. Dit doet u bij de lokale buitenlandse overheid waar u uw document heeft gekregen.</p> <p>Is uw document niet uit de Europese Unie? Dan gelden de volgende eisen:</p> <p>Een beëdigde vertaler vertaalt uw document. U vindt een beëdigde vertaler in het Register van beëdigde tolken en vertalers. Als de link niet werkt ga dan naar: <a href="https://zoekeentolkvertaler.bureauwbvtv.nl/">https://zoekeentolkvertaler.bureauwbvtv.nl/</a></p>
--	--	--	--

			<p>De vertaling is in het Engels of Nederlands.  Meenemen naar de afspraak:</p> <p>Een geldig identiteitsbewijs, zoals een paspoort of identiteitskaart. Heeft u dit niet? Dat kunt u ook een verblijfsvergunning of W-document meenemen.  Het originele buitenlandse document. Wilt u weten welke eisen voor uw document gelden? Kijk dan op de pagina Legaliseren van buitenlandse documenten voor gebruik in Nederland van de rijksoverheid. Als de link niet werkt ga dan naar:  <a href="https://www.nederlandwereldwijd.nl/wonen-werken/buitenlandse-documenten-legaliseren">https://www.nederlandwereldwijd.nl/wonen-werken/buitenlandse-documenten-legaliseren</a>  Tip: Neem deze informatie mee naar uw afspraak. Op uw telefoon of op papier."</p>
11	Bijlage 1 - Inschrijfbiljet	Kunt u Bijlage 1 - Inschrijfbiljet in word of excel format toevoegen?	Zie bijlage.
12	Beschrijvend document 2.2 Eisen aan de opdracht	In het aanbestedingsdocument is opgenomen dat het systeem voor alle vijf gemeenten binnen twee maanden na definitieve opdrachtverstrekking volledig werkend moet zijn opgeleverd (fatale termijn). Wij achten deze termijn voor de implementatie bij vijf gemeenten niet realistisch. Graag verzoeken wij u om de exacte implementatieplanning, inclusief de fasering per gemeente, in overleg met de leverancier vast te stellen en bij gunning vast te leggen. Gaat u hiermee akkoord?	We streven naar een zo snel mogelijke ingebruikname. We beogen binnen 2 maanden na definitieve opdrachtverstrekking. Indien u dat niet kunt realiseren stellen we tijdens het verificatiegesprek gezamenlijk een nieuwe datum vast. U dient daarbij te motiveren waarom de nieuwe datum de voor u eerst mogelijke datum is.
13	Beschrijvend document 2.2 Eisen aan de opdracht	In het aanbestedingsdocument is opgenomen dat het systeem voor alle vijf gemeenten binnen twee maanden na definitieve opdrachtverstrekking volledig werkend moet zijn opgeleverd (fatale	We bespreken dit voorstel tijdens het verificatiegesprek.

		termijn). Wij achten deze termijn voor de implementatie bij vijf gemeenten niet realistisch. Graag verzoeken wij u om de exacte implementatieplanning, inclusief de fasering per gemeente, in overleg met de leverancier vast te stellen en bij gunning vast te leggen, gaat u hiermee akkoord?	
14	01_Tenderdocumenten_Afspraken- en klantgeleidingssysteem	Kunt u verduidelijken welk Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) als bijlage bij de inschrijving moet worden toegevoegd: Bijlage 7 uit de aanbestedingsstukken of het separaat toegevoegde UEA-document?	Bijlage 7 uit de aanbestedingsstukken.
15	Beschrijvend document 2.2	1) Kan de aanbestedende dienst garanderen dat aan de zijde van de aanbestedende dienst voldoende capaciteit beschikbaar is om de ICT prestatie te begeleiden, uit te voeren, testen en accepteren binnen de door de aanbestedende dienst opgegeven (fatale) termijnen? 2) Geldt de fatale termijn ook voor de aanbestedende dienst?	1. Er is in de planning van de gemeenten en de GR reeds rekening gehouden met inspanningen t.b.v. de projectbegeleiding, de uitvoering, het testen en de acceptatie van de ICT prestatie. 2. De fatale termijn geldt in principe ook voor de aanbestedende dienst. Indien de fatale termijn door de aanbestedende dienst onverhoopt toch niet gehaald kan worden wordt in overleg met leverancier een nieuwe fatale termijn bepaald.
16	Beschrijvend document 3.1.1	In paragraaf 3.1.1 van het beschrijvend document is de rangorde van documenten vastgelegd, met de overeenkomst op positie 1 en de Nota's van Inlichtingen op positie 2.  Gezien het feit dat de Nota van Inlichtingen kan leiden tot verduidelijkingen en/of aanpassingen ten opzichte van het oorspronkelijke beschrijvend document, verzoeken wij u met het oog op juridische consistentie en praktische toepasbaarheid het volgende:	Akkoord.

		<p>Bent u bereid de rangorde van de toepasselijke documenten aan te passen door de Nota's van Inlichtingen op positie 1 te plaatsen, vóór de overeenkomst?</p> <p>Dit verzoek is gebaseerd op het uitgangspunt dat eventuele wijzigingen of verduidelijkingen die tijdens de aanbestedingsprocedure via de Nota's van Inlichtingen worden doorgevoerd, ten grondslag liggen aan de inhoud van de definitieve overeenkomst. Een aangepaste rangorde zou eventuele tegenstrijdigheden in interpretatie kunnen voorkomen en de rechtszekerheid voor alle betrokken partijen vergroten.</p>	
17	Beschrijvend document 3.2.3	<p>Leverancier zou deze afspraken graag nader willen specificeren door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT en de SaaS dienstverlening van de Leverancier, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering en directe kosten voor de SaaS dienstverlening door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met een aangepast facturatieschema na gunning?</p>	<p>Akkoord. Na definitieve gunning komen we een nieuw facturatieschema overeen welke wordt opgenomen in de overeenkomst.</p>
18	Beschrijvend document 4.1	<p>In paragraaf 4.1 van het beschrijvend document wordt aangegeven dat een proactieve houding wordt verwacht van inschrijvers, waarbij nieuwe vragen in de tweede Nota van Inlichtingen in principe niet in behandeling worden genomen.</p>	<p>De aanbestedende dienst heeft de inschrijvers een maand de tijd gegeven om in te lezen in de uitvraag en hier vragen over te stellen. Vragen die ontstaan door de beantwoording van de eerste nota van inlichtingen zullen logischerwijs in behandeling worden genomen. Nieuwe vragen zullen door het aanbestedingsteam worden</p>

		Kunt u toelichten hoe een proactieve houding zich verhoudt tot het uitgangspunt dat inschrijvers slechts één gelegenheid krijgen om nieuwe vragen te stellen?	beoordeeld, wanneer het nodig wordt geacht om deze te beantwoorden zal dat worden gedaan.
19	Beschrijvend document 4.1	Wat in eerste instantie voor Inschrijver duidelijk is kan door de Nota van Inlichtingen in een ander daglicht worden geplaatst. Hierdoor kan het noodzakelijk zijn om aanvullende vragen te stellen om opnieuw een duidelijk beeld van zaken te krijgen. Inschrijver neemt aan dat er aan de hand van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen nog een mogelijkheid bestaat om aanvullende vragen m.b.t. de Nota te stellen. Is deze aanname juist? Zo niet, waarom geeft de Aanbesteder de Inschrijver niet de volledige ruimte om goed geïnformeerd te worden en te zijn over de opdracht?	Dat klopt, na publicatie van de nota van inlichtingen hebben partijen tot vrijdag 22 augustus, 10:00 uur de tijd om deze vragen in te dienen. zie hoofdstuk 1.5 van het beschrijvend document.
20	Beschrijvend document 4.5.4	Kunt u aangeven binnen welke concrete termijn de opgevraagde bewijsmiddelen (zoals genoemd in paragraaf 4.5.4 van het beschrijvend document) na de voorlopige gunningsbeslissing moeten worden aangeleverd? Is dit bijvoorbeeld binnen 5 werkdagen, 10 werkdagen of een andere specifieke termijn?  Wij willen voorkomen dat door onduidelijkheid over deze termijn een risico op uitsluiting ontstaat en streven naar een tijdige en volledige indiening.	Deze documenten dienen na voorlopige gunning binnen 7 werkdagen aangeleverd te worden.
21	Beschrijvend document 4.7.3 P1. Prijs	In paragraaf 4.7.3 P1 van het beschrijvend document wordt aangegeven dat inschrijvers	Het doel van deze bepaling is om recht te doen aan eventuele eerder gesloten overeenkomsten en/of een lagere prijs te

		<p>verplicht zijn om op het inschrijfbiljet aan te geven welke licenties van derden noodzakelijk zijn voor een correcte werking van de aangeboden oplossing. Tegelijkertijd behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om deze licenties na gunning niet af te nemen, indien deze reeds beschikbaar zijn of voordeliger kunnen worden ingekocht.</p> <p>Wij constateren dat bij het gebruik van een standaard softwareplatform het weigeren van essentiële licenties van derden de werking van de oplossing aanzienlijk kan beïnvloeden, tot het punt waarop uitvoering van de opdracht niet conform planning of specificatie mogelijk is. Dit heeft mogelijk directe impact op het functioneren van het afspraken- en klantgeleidingssysteem.</p> <p>Kunt u bevestigen dat de aanbestedende dienst in dergelijke gevallen bereid is om in overleg te treden over de noodzakelijkheid van deze licenties, en – indien blijkt dat integratie of vervanging leidt tot meerwerk of aanvullende technische inspanning – eventuele extra kosten hiervoor redelijkerwijs voor haar rekening zal nemen?</p> <p>Op deze wijze kan worden geborgd dat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening niet in gevaar komen.</p>	<p>bekomen.</p> <p>In het geval dat licenties van derden noodzakelijk zijn voor een correcte werking van de aangeboden oplossing en licenties al beschikbaar zijn of voordeliger kunnen worden ingekocht door de Aanbestedende dienst vindt daarover altijd overleg plaats met Inschrijver wat kan leiden tot aanvullende afspraken.</p>
22	Beschrijvend document 4.7.3 P1. Prijs	In paragraaf 4.7.3 P1 wordt gevraagd onderscheid te maken tussen eenmalige implementatiekosten en jaarlijkse kosten voor dienstverlening, waarbij de jaarlijkse kosten gelijkmatig verdeeld worden over een looptijd van acht jaar.	Dat is akkoord.

		<p>Bij het leveren van een SaaS-oplossing (Software as a Service) is dit onderscheid minder eenduidig, aangezien een SaaS-dienst inherent bestaat uit een samenhangend geheel van terugkerende kosten. Binnen een SaaS-model worden componenten als implementatie, configuratie, updates, upgrades, ondersteuning en gebruiksrecht doorgaans samengevoegd in een abonnementsvorm met vaste jaarlijkse tarieven.</p> <p>Om een eerlijke en transparante vergelijking mogelijk te maken én recht te doen aan het karakter van een SaaS-dienst, vragen wij u het volgende:</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid toe te staan dat de implementatiekosten – exclusief eventueel aan te schaffen hardware – worden verdisconteerd in het jaarlijkse tarief, mits dit inzichtelijk en onderbouwd wordt opgenomen in het inschrijvingsbiljet?</p> <p>Op deze manier wordt recht gedaan aan het specifieke verdienmodel van SaaS-oplossingen, zonder afbreuk te doen aan de beoordelingssystematiek</p>	
23	Beschrijvend document 4.7.3 K1. Demo	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de gehele demonstratie ook 90 minuten mag duren met inbegrip van vragen van de aanbestede dienst tijdens de demonstratie	Dat is akkoord.

24	Bijlage 2 - Eisen en wensen	<p>In Bijlage 2 – Eisen en wensen is geen specifieke eis opgenomen met betrekking tot de verwerking van klantgegevens in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).</p> <p>Kunt u aangeven of u van inschrijvers verwacht dat de oplossing klantgegevens kan anonimiseren, zowel via een geautomatiseerd periodiek proces als op directe handmatige aanvraag van de klant? Dit is een functionaliteit die andere gemeenten inzetten ter ondersteuning van AVG-compliance en ter vermindering van handmatige werklast voor medewerkers.</p> <p>Indien deze functionaliteit niet gewenst is, kunt u dan toelichten waarom hier niet voor gekozen is?</p>	De gemeenten beschikken over anonimiseringssoftware. We verwachten niet dat de hier gevraagde oplossing klantgegevens kan anonimiseren.
25	Bijlage 2 - Eisen en wensen	<p>In Bijlage 2 – Eisen en wensen wordt niet ingegaan op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de AVG.</p> <p>Beschikken de afzonderlijke gemeenten binnen de GR De Bevelanden over een register van verwerkingsactiviteiten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens die via het afsprakensysteem worden vastgelegd, conform artikel 30 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)?</p> <p>Indien dit niet het geval is, kunt u dan toelichten waarom een dergelijk register ontbreekt en op welke wijze wordt geborgd dat aan de</p>	Alle gemeenten beschikken over een verwerkingsregister waarin de huidige verwerking van persoonsgegevens opgenomen zijn.

		verantwoordingsplicht uit de AVG wordt voldaan binnen de context van deze opdracht?	
26	Bijlage 2 - Eisen en wensen	<p>In Bijlage 2 – Eisen en wensen wordt niet gespecificeerd hoeveel gebruikers en inplanbare resources (zoals agenda's, balies en spreekkamers) van het systeem gebruik zullen maken.</p> <p>Kunt u aangeven met hoeveel gebruikers en hoeveel inplanbare resources per gemeente gerekend moet worden, zodat wij een passende, schaalbare en kostenefficiënte oplossing kunnen aanbieden?</p>	<p>Voor het aantal resources verwijzen we naar het antwoord bij vraag 7.</p> <p>De aantallen gebruikers:</p> <p>Borsele: 17  Goes: 25  Kapelle: 15  Noord-Beveland: 10  Reimerswaal: 20</p>
27	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 1: Omgeving	<p>In Eis 1 van Bijlage 2 wordt het belang benadrukt van een herkenbare, uniforme omgeving voor zowel klant als medewerker.</p> <p>Kunt u bevestigen dat de voorkeur uitgaat naar één geïntegreerde oplossing waarin zowel het afsprakensysteem als de klantgeleiding zijn opgenomen, in plaats van twee afzonderlijke systemen?</p> <p>Indien dit niet het geval is, kunt u dan toelichten waarom een gescheiden benadering wordt overwogen?</p>	<p>Wij zijn op zoek naar een systeem volgens het principe dienstverlening op afstand dat aan onze functionele eisen voldoet en aan de wensen tegemoet komt tegen de beste prijs / kwaliteitverhouding. Wij hebben daarbij geen voorkeur voor de technische oplossing.</p>
28	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 2: Uiterlijk	<p>In Eis 2 van Bijlage 2 wordt het belang van herkenbaarheid en digitale toegankelijkheid benoemd. In lijn met de wettelijke verplichting voor (semi-)overheden per 2025, vragen wij u het volgende:</p>	<p>Overheidsorganisaties moeten hun websites en apps, én alle content op deze websites en apps toegankelijk maken en houden. De gevraagde oplossing dient derhalve te voldoen aan de wettelijke eisen ten aanzien van toegankelijkheid. Na voorlopige gunning en gedurende de looptijd van de</p>

		<p>Kunt u bevestigen dat de gevraagde oplossing dient te voldoen aan de WCAG 2.1 richtlijnen, niveau AA, en dat inschrijvers een bijbehorende toegankelijkheidsverklaring of certificaat moeten overleggen?</p> <p>Indien dit niet wordt vereist, kunt u toelichten waarom deze wettelijke verplichting in het kader van digitale toegankelijkheid niet van toepassing zou zijn op deze aanbesteding?</p>	<p>overeenkomst kan een leveranciersverklaring voor digitale toegankelijkheid opgevraagd worden.</p>
29	<p>Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 2: Uiterlijk</p>	<p>In Eis 2 wordt het belang onderstreept van herkenbaarheid en aansluiting bij de gemeentelijke uitstraling.</p> <p>Kunt u bevestigen dat u op zoek bent naar een klantgeleidings- en afsprakensysteem dat volledig geïntegreerd is in de eigen gemeentelijke website, waarbij de huisstijl, header, zoekfunctie, menu en footer behouden blijven, en waarbij afspraken gemaakt worden binnen de eigen domeinomgeving in plaats van via een extern beheerd (sub)domein zonder controle?</p> <p>Indien dit niet het geval is, kunt u dan toelichten waarom een externe omgeving met mogelijk beperkte beheersbaarheid, extra kosten voor SSL certificaten en firewallbeperkingen (blokkering) wel acceptabel wordt geacht?</p>	<p>Het antwoord op uw vraag vindt u in Wens 1: ..."Het gebruiksgemak neemt toe als de afsprakenmodule naadloos integreert in de website van de gemeente. De gebruiker hoeft de betreffende webpagina niet te verlaten om een afspraak te maken." ...</p>
30	<p>Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 1: Omgeving</p>	<p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het wenselijk is dat functioneel applicatiebeheerders</p>	<p>Functioneel beheer is voor het Afspraken- en klantgeleidingssysteem is in de Bevelanden niet gemeentee overstijgend ingericht.</p>

		<p>van de gemeenten (hier de gebruiker genoemd) zonder het hoeven wisselen van omgevingen, de mogelijkheid moeten krijgen om gemeente overstijgend ondersteuning aan de collega's te kunnen bieden en hiermee niet in te hoeven boeten op gebruik van gemeente specifieke inrichtingen, vormgeving en communicatie?</p> <p>Indien dit niet wenselijk wordt geacht, kunt u dan toelichten waarom deze vorm van efficiënte samenwerking niet wordt ondersteund?</p>	
31	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 3 Afspraken maken	<p>In Eis 3 onder "Afspraken maken" wordt gesteld dat de productnaam minimaal 50 karakters moet zijn. Gezien dit afwijkt van gangbare praktijk, zoals bij het bestaande product "Naturalisatie informatie" (24 karakters inclusief spatie), verzoeken wij u om bevestiging:</p> <p>Betreft dit een omissie en wordt hier bedoeld dat de productnaam maximaal 50 karakters mag zijn? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom een minimale lengte van 50 karakters gewenst is?</p>	Dat klopt. Hier wordt bedoeld dat de productnaam maximaal 50 karakters mag zijn.
32	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 4 Afspraken maken	<p>In Eis 4 wordt gesteld dat een geselecteerd tijdslot gedurende minimaal 10 minuten gereserveerd blijft totdat de afspraak is opgeslagen of geannuleerd.</p> <p>Kunt u toelichten waarom deze vaste reserveringsduur van 10 minuten noodzakelijk wordt geacht? In de praktijk kunnen hierdoor tijdsloten tijdelijk worden geblokkeerd zonder dat ze</p>	Als de klant in iBurgerzaken een product aanvraagt en een afspraak plant, maar voortijdig de aanvraag beëindigt (bijvoorbeeld door niet te betalen, door de aanvraag te annuleren of de aanvraag niet (tijdig) af te ronden moet het vanuit iBurgerzaken mogelijk zijn (geautomatiseerd) de geplande/gereserveerde afspraak te annuleren en/of moet uw oplossing voorzien in functionaliteit zoals bijvoorbeeld een time out mechanisme ter voorkoming dat een tijdslot onterecht gereserveerd blijft.

		<p>uiteindelijk benut worden, wat ten koste kan gaan van een optimale benutting van beschikbare resources en aansluitende planning.</p> <p>Is de aanbestedende dienst ook bereid een alternatieve werkwijze te overwegen, waarbij het tijdslot dynamisch wordt gecontroleerd op beschikbaarheid bij het afronden van het proces? In dat geval behoudt de klant de reeds ingevulde gegevens en krijgt deze – indien nodig – een actueel voorstel voor een ander beschikbaar tijdslot.</p>	
33	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 4 Afspraken maken	<p>In Eis 4, lid 3 van Bijlage 2 wordt beschreven dat afspraken voor rijbewijs, paspoort of ID-kaart verlopen via iBurgerzaken van PinkRoccade.</p> <p>Kunt u toelichten hoe binnen deze specifieke keuze voor één leveranciersplatform (iBurgerzaken) een level playing field voor alle aanbieders van afspraken- en klantgeleidingssystemen wordt gewaarborgd? En op welke wijze de interoperabiliteit met andere systemen wordt ondersteund voor partijen die géén (integratie)partner van PinkRoccade zijn?</p>	<p>Voor alle leveranciers geldt dat ze een koppeling tussen de afspraken-en klantgeleidingsmodule en iBurgerzaken (hebben) moeten realiseren.</p> <p>PinkRoccade heeft zich bereid verklaard mee te werken aan een dergelijke koppeling.</p> <p>Het moet mogelijk zijn om met behulp van uw oplossing een afspraak te maken voor Rijbewijs, paspoort of ID-kaart zoals beschreven in eis 4. De daarvoor benodigde koppeling tussen iBurgerzaken van PinkRoccade en uw oplossing moet voldoen aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen bij de GIBIT ten aanzien van interoperabiliteit, in dit geval StUF-berichtenverkeer of een API.</p>
34	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 4 Afspraken maken	<p>In Eis 4, lid 3 van Bijlage 2 wordt expliciet gesteld dat afspraken voor producten zoals rijbewijs, paspoort of ID-kaart via iBurgerzaken verlopen.</p> <p>Kunt u toelichten waarom deze werkwijze als harde eis is opgenomen? Binnen de GR De Bevelanden zien wij dat sommige deelnemende gemeenten voor</p>	<p>Het maken van afspraken voor de producten rijbewijs, paspoort of ID-kaart volgens de werkwijze zoals beschreven in eis 4 heeft meerdere voordelen voor de gemeenten. De in eis 4 beschreven werkwijze wordt door alle gemeente nagestreeft met het nieuwe afspraken- en klantgeleidingssysteem.</p>

		<p>deze producten ook andere routes hanteren, waarbij de afspraak niet uitsluitend via iBurgerzaken loopt.</p> <p>Kunt u deze keuze voor centralisatie via iBurgerzaken verduidelijken in het licht van de bestaande variatie in dienstverlening? Indien niet, kunt u aangeven waarom die toelichting achterwege blijft?</p>	
35	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 4 Afspraken maken	<p>In Eis 4, lid 3 van Bijlage 2 wordt vermeld dat afspraken voor de producten rijbewijs, paspoort of ID-kaart via iBurgerzaken verlopen.</p> <p>Kunt u een functionele en technische beschrijving aanleveren van het koppelvlak tussen het afsprakensysteem en iBurgerzaken, zodat wij tijdig en volledig inzicht hebben in de vereiste integratievoorwaarden?</p> <p>Indien dit niet mogelijk is, kunt u dan toelichten waarom deze informatie niet voor alle inschrijvende partijen beschikbaar wordt gesteld?</p>	Het is aan de leveranciers van beide oplossingen om de koppeling uit te werken. De koppeling moet voldoen aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen bij de GIBIT ten aanzien van interoperabiliteit, in dit geval StUF-berichtenverkeer of een API.
36	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 4 Afspraken maken	<p>In Eis 4, lid 3 van Bijlage 2 wordt gesteld dat afspraken voor rijbewijs, paspoort of ID-kaart via iBurgerzaken verlopen.</p> <p>Kunt u bevestigen dat de leverancier van iBurgerzaken (PinkRocade) bereid is mee te werken aan de realisatie van de benodigde koppeling met het afsprakensysteem van een derde</p>	De leverancier, PinkRocade, heeft zich bereid verklaard mee te werken aan de realisatie van de koppeling tussen iBurgerzaken en een afspraken- en klantgeleidingssysteem van een derde partij.

		<p>partij? Deze bevestiging is essentieel voor inschrijvers om te kunnen bepalen of de koppeling technisch realiseerbaar is en welke kosten hiervoor moeten worden opgenomen in de inschrijving.</p> <p>Indien deze bereidheid niet gegarandeerd kan worden, kunt u dan toelichten waarom niet?</p>	
37	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 4 Afspraken maken	<p>In Eis 4, lid 4 van Bijlage 2 wordt beschreven dat een klant zich zonder afspraak aan de receptie kan melden, waarna een medewerker een afspraak inplant of directe hulp wordt geboden.</p> <p>Kunt u bevestigen dat het tevens gewenst is dat beschikbare tijdstippen worden getoond op de informatiezuil, en dat een inwoner – zonder tussenkomst van de receptie – zichzelf kan aanmelden en direct toegang krijgt tot de wachtrij?</p> <p>Indien dit niet wenselijk wordt geacht, kunt u toelichten waarom deze vorm van selfservice niet wordt ondersteund?</p>	U kunt uw oplossing hiervoor beschrijven bij de beantwoording van wens 5.
38	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 7 Aanmelden	<p>In Eis 7 wordt vermeld dat tijdens de aanmelding een unieke code op een bon wordt geprint, terwijl deze code bij het maken van de afspraak al digitaal beschikbaar is gesteld via e-mail, SMS, WhatsApp en/of per brief.</p> <p>Kunt u toelichten waarom het alsnog noodzakelijk wordt geacht om een fysieke bon met dezelfde unieke code te printen bij aanmelding, terwijl deze</p>	<p>Het kunnen printen van een unieke code is een eis. Niet alle bezoekers beschikken over mogelijkheden om de unieke code digitaal te ontvangen. Bezoekers die de code per brief ontvangen vergeten mogelijk de brief mee te brengen naar de afspraak. Die bezoekers willen we wel helpen. Wij verlangen van onze bezoekers niet dat ze de unieke code gedurende de wachttijd moeten onthouden.</p> <p>Andere vormen van klantidentificatie kunt u beschrijven bij de beantwoording van de wensen.</p>

		<p>informatie al eerder aan de klant is verstrekt en tevens wordt gebruikt voor oproepen?</p> <p>Inschrijver ondersteunt diverse vormen van digitale klantidentificatie zonder fysieke print, waarmee wachttijden kunnen worden verkort en printkosten worden bespaard. Graag horen wij of dergelijke papierloze alternatieven eveneens gewenst of toegestaan zijn.</p>	
39	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 7 Aanmelden	<p>In Eis 7 wordt aangegeven dat slechts twee van de vijf gemeenten binnen de GR De Bevelanden momenteel beschikken over een aanmeldzuil met bonprinter.</p> <p>Kunt u aangeven of de drie overige gemeenten (Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal) de intentie hebben om alsnog gebruik te gaan maken van aanmeldzuilen? En zijn Borsele en Goes voornemens hun huidige zuilen en bonprinters te vervangen of uit te breiden, bijvoorbeeld in het kader van uniformering of modernisering?</p> <p>Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom hiervoor (vooral nog) niet wordt gekozen?</p>	<p>Het is niet uitgesloten dat de gemeenten die nu niet beschikken over een aanmeldzuil met bonprinter daar in toekomst wel gebruik van gaan maken.</p> <p>Het is waarschijnlijk dat de huidige aanmeldzuilen en bonnenprinters voor of tijdens de looptijd van de hier beoogde overeenkomst worden vervangen.</p>
40	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 7 Aanmelden	<p>In Eis 7 van Bijlage 2 wordt vermeld welke aanmeldzuilen momenteel in gebruik zijn binnen de GR De Bevelanden.</p> <p>Kunt u verduidelijken of deze bestaande zuilen voorzien zijn van technische of softwarematige</p>	<p>Indien het niet mogelijk blijkt om gebruik te maken van bestaande zuilen en of printers worden deze vervangen.</p> <p>De vervanging van de zuilen en / of printers valt buiten de scope van deze aanbesteding.</p>

		<p>beperkingen (zoals een lock-in of gesloten systeem), waardoor ze uitsluitend te gebruiken zijn met software van de huidige leverancier? En zo ja, bent u bereid om alternatieve toepassingen of herbruikbaarheid van deze zuilen met andere leveranciers – waaronder inschrijver – toe te staan of te faciliteren?</p> <p>Inschrijver biedt zuilonafhankelijke aanmeldsoftware die eenvoudig integreert met bestaande hardware via gangbare standaarden (zoals browser-based weergave of API-integratie). Hiermee worden bestaande investeringen optimaal benut, zonder gebondenheid aan specifieke soft- en hardware leveranciers.</p>	
41	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 7 Aanmelden	<p>In Eis 7 van Bijlage 2 wordt per gemeente aangegeven of en welk type bonprinter aanwezig is voor het printen van een unieke code bij aanmelding.</p> <p>Kunt u aangeven of de drie gemeenten zonder functionerende printers (Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal) voornemens zijn om alsnog bonprinters aan te schaffen? En zijn Borsele en Goes bereid hun huidige printers te vervangen of uit te breiden, bijvoorbeeld in het kader van standaardisatie of toekomstbestendigheid?</p> <p>Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom hiervoor niet wordt gekozen?</p>	<p>Reimerswaal heeft wel bonprinters maar maakt daarvan niet altijd gebruik. De vervanging van de bonprinters is al voorzien. Het is niet uitgesloten dat de gemeenten die nu geen gebruik maken van een bonprinter dat in toekomst wel gaan doen. Het is waarschijnlijk dat de huidige bonprinters voor of tijdens de looptijd van de hier beoogde overeenkomst worden vervangen.</p>

42	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 7 Aanmelden	<p>In Eis 7 van Bijlage 2 wordt aangegeven welke bonprinters momenteel per gemeente in gebruik zijn.</p> <p>Kunt u verduidelijken of de aanwezige printers (zoals de Epson TM-T20II en de Qmatic-printer) voorzien zijn van softwarematige of hardwarematige beperkingen (zoals firmware-locks of gesloten stuurprogramma's), waardoor ze uitsluitend te gebruiken zijn met software van de huidige leverancier?</p> <p>Deze informatie is voor inschrijvers essentieel om te bepalen of hergebruik van bestaande apparatuur binnen de nieuwe oplossing mogelijk en toegestaan is.</p>	<p>Indien het niet mogelijk blijkt om gebruik te maken van bestaande bonprinters worden deze vervangen. De vervanging van de bonprinters valt buiten de scope van deze aanbesteding.</p>
43	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 7 Aanmelden	<p>In Eis 7 van Bijlage 2 wordt aangegeven welke printers momenteel per gemeente in gebruik zijn voor het aanmeldproces.</p> <p>Kunt u verduidelijken of de aanwezige printers (zoals de Epson TM-T20II en de Qmatic-printer) beschikken over een ethernetpoort en netwerkfunctionaliteit, of dat deze uitsluitend via USB kunnen worden aangestuurd?</p> <p>Deze informatie is noodzakelijk om te kunnen bepalen of integratie met de aanmeldfunctionaliteit binnen het nieuwe systeem technisch haalbaar is binnen de bestaande infrastructuur.</p>	<p>Indien het niet mogelijk blijkt om gebruik te maken van bestaande bonprinters worden deze vervangen. De vervanging van de bonprinters valt buiten de scope van deze aanbesteding.</p>

44	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 7 Aanmelden	<p>In Eis 7 van Bijlage 2 wordt uitgegaan van het gebruik van bonprinters voor het printen van afspraakkenmerken of wachtrijnummers bij aanmelding.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid te overwegen om af te stappen van het gebruik van fysieke bonprinters en in plaats daarvan gebruik te maken van digitale alternatieven (zoals QR-codes of schermoproepen of aanmelden via mobiele telefoon), waarbij de klant zich eenvoudig digitaal kan aanmelden?</p> <p>Inschrijver beschikt over referenties bij vergelijkbare gemeenten waar deze werkwijze succesvol is geïmplementeerd, zonder dat dit ten koste gaat van de klantgeleiding of wachtrijfunctionaliteit.</p> <p>Indien dit niet wenselijk is, kunt u dan toelichten waarom gekozen wordt voor fysieke printoplossingen?</p>	Zie het antwoord op vraag 38.
45	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 7 Aanmelden	<p>In Eis 7 van Bijlage 2 wordt aangegeven dat de klant kan worden opgeroepen via naam of unieke code.</p> <p>Kunt u verduidelijken of hiermee wordt bedoeld dat de oproep vocaal (bijvoorbeeld via een omroepsysteem) plaatsvindt, of dat dit visueel gebeurt via een scherm of andere stille signalering?</p> <p>Deze toelichting is van belang om de juiste</p>	Het moet mogelijk zijn de klant op te roepen door de naam of unieke code vocaal om te roepen en door de naam of de unieke code te tonen op een scherm in combinatie met het eventuele balienummer. Indien de naam of unieke code op een scherm wordt getoond klinkt een acoustisch signaal.

		technische en functionele inrichting van het oproepsysteem te kunnen bepalen.	
46	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 7 Aanmelden	<p>"In Eis 7 van Bijlage 2 wordt aangegeven welk type narrowcasting per gemeente in gebruik is.</p> <p>Kunt u verduidelijken of deze narrowcastingoplossingen open standaarden of toegankelijke koppelvlakken ondersteunen, zodat ook andere leveranciers dan de huidige hierop kunnen aansluiten? Of zijn deze systemen uitsluitend compatibel met de software van de huidige leverancier?</p> <p>Deze informatie is van belang om te beoordelen in hoeverre integratie of hergebruik mogelijk is binnen de kaders van de nieuwe oplossing."</p>	<p>Indien het met de nieuwe oplossing niet mogelijk blijkt om gebruik te maken van bestaande narrowcasting systemen worden deze vervangen.</p> <p>De vervanging van de narrowcastingsystemen valt buiten de scope van deze aanbesteding.</p>
47	Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 7 Aanmelden	<p>In Eis 7 van Bijlage 2 wordt aangegeven welk type narrowcasting per gemeente in gebruik is.</p> <p>Indien blijkt dat de bestaande narrowcastingoplossingen niet openlijk toegankelijk zijn of onvoldoende mogelijkheden bieden voor koppeling met het nieuwe klantgeleidingssysteem, is de aanbestedende dienst dan bereid om gebruik te maken van de narrowcastingfunctionaliteit die door de Leverancier wordt aangeboden?</p> <p>Indien dit niet mogelijk of wenselijk is, kunt u toelichten waarom hiervoor wordt gekozen?</p>	<p>Indien het met de nieuwe oplossing niet mogelijk blijkt om gebruik te maken van bestaande narrowcasting systemen worden deze vervangen.</p> <p>De vervanging van de narrowcastingsystemen valt buiten de scope van deze aanbesteding.</p>

48	<p>Bijlage 2 - Eisen en wensen Eis 9                  Werkvoorraad</p>	<p>In Eis 9 van Bijlage 2 wordt gesteld dat de werkvoorraadlijst sorteerbaar moet zijn op velden met een *-teken.</p> <p>Kunt u toelichten waarom sorteerfunctionaliteit op deze specifieke velden als verplicht is opgenomen, ook als dit voor de uitvoering van de werkzaamheden functioneel niet strikt noodzakelijk blijkt te zijn?</p> <p>Wij vragen dit met het oog op proportionaliteit, aangezien dergelijke detailvereisten mogelijk tot uitsluiting van oplossingen kunnen leiden die de werkvoorraad op een andere, gelijkwaardige en gebruiksvriendelijke wijze beschikbaar stellen.</p> <p>Hoe waarborgt de aanbestedende dienst in dit kader een level playing field voor alle aanbieders?</p>	<p>Wij zijn akkoord met een gelijkwaardige oplossing die hetzelfde doel dient. De gelijkwaardigheid is ter beoordeling van de aanbestedende dienst en wordt beoordeeld tijdens de demo.</p>
49	<p>Vraag bij artikel 1.30 GIBIT 2023:</p>	<p>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.</p>	<p>We gaan hiermee niet akkoord. Van een normaal oplettende en redelijk geïnformeerde inschrijver mag een proactieve en onderzoekende houding worden verwacht. Indien inschrijvers, vanuit hun ervaring en deskundigheid, lacunes in de aanbestedingsstukken zien maar deze vervolgens wel hanteren als (strikt) kader, zou dat kunnen leiden tot een suboptimale uitvoering van de overeenkomst. Dat vinden wij onwenselijk. We handhaven daarom de huidige definitie van 'overeengekomen gebruik' uit de GIBIT.</p>

		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."?	
50	Vraag bij artikel 2.3 GIBIT 2023:	Op standaard software van Leverancier zijn de licentievoorwaarden van de Leverancier van toepassing die wereldwijd voor al haar klanten van toepassing zijn, zoals door Leverancier zullen worden meegestuurd bij de offerte. Is de aanname correct dat deze voorwaarden niet onder artikel 2.3 vallen?	Nee, die aanname is onjuist. Opdrachtgever ziet in de praktijk soms heel brede licentievoorwaarden die strijdig zijn met het gestelde in de overeenkomst en kan mede om die reden niet vooraf instemmen met dergelijke voorwaarden.
51	Vraag bij artikel 4.1 GIBIT 2023:	Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden 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. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT-branche en geldt eens te meer, indien het niet halen van een fatale termijn niet uitsluitend aan Leverancier is toe te rekenen. Leverancier stelt dan ook voor om dit artikel als volgt aan te passen: Overeengekomen termijnen gelden nimmer als vast en fataal. Indien dit niet akkoord is dan stelt Leverancier voor om aan dit artikel het volgende toe te voegen: "Indien een	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de 2de passage "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"

		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?	
52	Vraag bij artikel 4.2 sub i GIBIT 2023:	<p>"Deze termijnen in alle gevallen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden 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. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT-branche en geldt eens te meer, indien het niet halen van een fatale termijn niet uitsluitend aan Leverancier is toe te rekenen.</p> <p>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?"</p>	Akkoord.

53	Vraag bij artikel 4.2 sub ii GIBIT 2023:	Ad ii) U weet dat in sommige gevallen de specificaties rondom gewijzigde wet- en regelgeving laat wordt vrijgegeven, waarna er vervolgens een extreem korte termijn is om deze aanpassingen aan te brengen en vrij te geven. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet fataal aan te merken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?	Akkoord.
54	Vraag bij artikel 6.6 GIBIT 2023:	Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap zijn mogelijk enorme extra kosten voor Leverancier, die bovendien niet verzekeraar 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.	Als de leverancier iets niet had kunnen voorzien kan zij daar vanzelfsprekend niet voor aansprakelijk worden gehouden. Er is dus sprake van redelijkheid en billijkheid.
55	Vraag bij artikel 8.1 GIBIT 2023:	Leverancier stelt voor om dit artikel als volgt aan te passen: Overeengekomen termijnen gelden nimmer als vast en fataal. Indien dit niet akkoord is dan stelt Leverancier voor om aan dit artikel het volgende toe te voegen: "Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden	In artikel 8.1 van de GIBIT wordt niet gesproken over termijnen. Kan u de vraag verduidelijken?

		verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen.” Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	
56	Vraag bij artikel 8.4, 8.5 GIBIT 2023:	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?	Het implementatieplan dient een beschrijving te bevatten van uw aanpak voor de uitvoering van de acceptatieprocedure. U dient volgens die procedure aan te tonen dat de ICT-prestatie voldoet. Een ketentest is daar onderdeel van.
57	Vraag bij artikel 9 GIBIT 2023:	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 10 werkdagen 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	Niet akkoord, wij willen dit nu nog niet vastleggen. Wij stellen voor om hier nadere afspraken over te maken voor of tijdens de implementatie met de betrokken projectleider en het projectteam.

		<p>aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.</p> <p>Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>	
58	Vraag bij artikel 9.5 GIBIT 2023:	<p>Leverancier wenst dit artikel graag als volgt aan te passen: "Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op materiële Gebreken wordt/worden afgekeurd en herstel niet meer voorzienbaar is en de Gebreken toerekenbaar zijn aan Leverancier, is Opdrachtgever gerechtigd om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – na nadere ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden. Leverancier is in dat geval binnen de kaders van artikel 13 ofwel aansprakelijk voor de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade ofwel gehouden de Gebreken alsnog voor diens rekening te herstellen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?</p>	<p>Niet akkoord. Als gevolg van het voorstel worden onwenselijke onduidelijkheden geïntroduceerd.</p>
59	Vraag bij artikel 9.10 GIBIT 2023:	<p>Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van Leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op onredelijke wijze benadeeld. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze</p>	<p>In artikel 9.10 staat 'tenzij de ingebruiname van de ICT Prestatie voor productieve doeleinden verband houdt met de vertragingen of tekortschieten aan zijde van de Leverancier'. Als een vertraging of tekortkoming veroorzaakt wordt door Opdrachtgever kan Leverancier niet verwijtbaar worden gesteld.</p>

		geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; (c) te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvoor later betaling betwist wordt vanwege gebreken c.q. het ontbreken van overeengekomen specificaties . Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen?	
60	Vraag bij artikel 9.5, 10.11, 24.10, 24.11, 24.13 GIBIT 2023:	<p>De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding geen ongedaan makingsverplichtingen met zich meebrengt?</p> <p>Aangezien de dienstverlening (bij SaaS) niet ongedaan gemaakt kan worden acht Leverancier een ongedaan makingsverplichting niet werkbaar. Leverancier stelt daarom voor het volgende toe te voegen: "Indien een partij de ontbinding van de Overeenkomst inroept, worden de reeds door Leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten afgerekend naar de stand van het werk op het moment van de ontbinding. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van</p>	Niet akkoord. Uitgangspunt van de wet is dat wanneer de leverancier niet presteert er ontbonden kan worden en dat bij ontbinding het betaalde geld wordt terugbetaald (behoudens en voor zover de geleverde prestaties van waarde zijn geweest).

		ongedaan making zijn. Bedragen die betrekking hebben op prestaties die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.”	
61	Vraag bij artikel 10.1 GIBIT 2023:	Leverancier veronderstelt dat u ook tijdens de implementatieperiode verzekerd wilt zijn van veiligheidsupdates, upgrades en nieuwe versies. Om dat te realiseren gaat de onderhoudsperiode en -vergoeding in nadat u toegang heeft gekregen tot de Saas omgeving Is deze aanname correct en gaat u hiermee akkoord?	Voorstel is akkoord. Echter, onderhoudsperiode suggereert in dit geval nog op geen enkele manier dat er sprake is van acceptatie.
62	Vraag bij artikel 10.3iii GIBIT 2023:	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.	Wij zijn bereid om hierin mee te gaan voor Upgrades zoals die hier zijn gedefinieerd mits ze passen binnen de scope van de aanbesteding en (maximale) omvang van de totale opdrachtwaarde van de initiële opdracht, eventuele uitbreidingen en wijzigingen. Verder moet opdrachtgever de mogelijkheid hebben om te kiezen of zij gebruik wil maken van de nieuwe functionaliteit indien een upgrade niet kosteloos is. De keuzemogelijkheid kan bijvoorbeeld in de vorm van optionele (uitbreidings)modules worden aangeboden.

63	Vraag bij artikel 10.4 GIBIT 2023:	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst ontvangt Opdrachtgever uit hoofde van de overeengekomen SLA Onderhoud en zal Opdrachtgever de laatste ter beschikking gestelde versie gebruiken inclusief Updates en/of Upgrades. Bent u bereid dit artikel zodanig aan te passen?	Akkoord met inachtneming van het antwoord op vraag 62.
64	Vraag bij artikel 10.5 GIBIT 2023:	Leverancier is op werkdagen telefonisch bereikbaar tijdens in Nederland geldende kantoortijden van 09:00 tot 17:00 uur. Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	Akkoord.
65	Vraag bij artikel 10.9 GIBIT 2023:	Als Opdrachtgever wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en inwoners. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en Opdrachtgever 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 (SaaS) dienstverlening en alle gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Bent u daarom bereid de SLA van de Leverancier toe te passen?	Het bespreken van het SLA is onderdeel van de contractbespreking.
66	Vraag bij artikel 10.10 GIBIT 2023:	Leverancier merkt op dat de gevolgen van het eventueel niet behalen van servicelevels staan beschreven in de SLA van de Leverancier. Het is ongebruikelijk zwaar dat bij overschrijding van	Dat is niet akkoord. Een SLA maak onderdeel uit van de overeenkomst en Opdrachtgever wenst concrete afspraken te maken over de te realiseren prestatie(s).

		servicelevels de Overeenkomst (gedeeltelijk) kan worden ontbonden. Meerdere meetperiodes is niet eenduidig gedefinieerd en het lijkt Leverancier van belang of het om een geringe of zware overschrijding gaat. Om die reden stelt Leverancier voor om dit artikel door te halen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	
67	Vraag bij artikel 10.12 en 12.1 GIBIT 2023:	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leverancier garandeert dat de overeengekomen prestatie geen inbreuk maakt op IE rechten van derden.,</li> <li>- Er geen persoonlijk voordeel is verstrekt met het doel de tegenpartij te bewegen tot gunning van de opdracht</li> <li>- Leverancier niet opzettelijk de wet- en regelgeving die op de door haar te leveren prestatie van toepassing is, overtreedt.</li> </ul>	Niet akkoord.
68	Vraag bij artikel 10.13 GIBIT 2023:	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	We nemen aan dat u hier op verzoek van opdrachtgever bedoeld. In dat geval betreft het een uitbreiding buiten van de scope van de opdracht en worden er nadere afspraken gemaakt over de voorwaarden waaronder dat gebeurt. Indien u leverancier bedoelt verwijzen we u naar het antwoord op vraag 62.

		Leverancier en Opdrachtgever een redelijke nadere vergoeding overeenkomen wanneer de implementatie van Upgrades op verzoek van leverancier worden uitgevoerd?	
69	Vraag bij artikel 10.14 GIBIT 2023:	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst ontvangt Opdrachtgever uit hoofde van de overeengekomen SLA Onderhoud en zal Opdrachtgever de laatste ter beschikking gestelde versie gebruiken inclusief Updates en/of Upgrades. Bent u bereid dit artikel zodanig aan te passen?	Via artikel 34.4 GIBIT2023 wordt in deze overeenkomst artikel 10.14 GIBIT 2023 reeds buiten werking gesteld
70	Vraag bij artikel 11.5 GIBIT 2023:	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?	Akkoord.
71	Vraag bij artikel 11.8 GIBIT 2023:	Bent u bereid om het indexcijfer 'CAO-lonen volwassenen per maand inclusief bijzondere beloning voor de zakelijke dienstverlening' zoals gepubliceerd door het CBS van toepassing te verklaren?	Hiermee gaan wij niet akkoord. Wij hanteren het indexcijfer zoals bepaald in de GIBIT 2023. Het indexeringscijfer van de GIBIT is zowel voor software als hardware bedoeld (zoals de GIBIT in het algemeen bedoeld is voor de inkoop van zowel software als hardware). Wij beschouwen de in de GIBIT vastgelegde wijze van indexeren daarom als proportioneel.

72	Vraag bij artikel 12.2, 12.3 GIBIT 2023:	<p>Het is niet redelijk dat Leverancier 'negatief bewijs' moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u aantoont in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeenkomen SLA wordt hersteld? Zo</p>	<p>De bewijslast dient, in het geval dat de opdrachtnemer meent dat het op te lossen gebrek niet onder de garantie valt, bij de opdrachtnemer te liggen. De opdrachtgever heeft op dat moment immers al aangetoond dat sprake is van een gebrek en heeft vervolgens een beroep gedaan op de garanties die de opdrachtnemer op grond van artikel 12.1 GIBIT verplicht is te bieden. De bal - oftewel de bewijslast - ligt op dat moment bij de opdrachtnemer.</p>
----	--	--	--

		niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?	
73	Vraag bij artikel 13.1, 13.4 GIBIT 2023:	<p>Hoewel u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn, 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.</p> <p>We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen:</p> <p>13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat:</p> <p>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.</p> <p>ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden,</p>	<p>In de toelichting op artikel 13 GIBIT staat het volgende: Gemeenten zien steeds meer gebruik van algoritmen en de maatschappelijk vragen over dergelijk gebruik neemt ook toe. Er is ook allerlei (concept)wetgeving over het onderwerp in aantocht. Vandaar dat de GIBIT enkele (minimale) eisen stelt aan dergelijke toepassingen. Het is denkbaar – en onder omstandigheden ook wenselijk – dat in het bovenliggende contract de eisen nader worden uitgewerkt. De eisen beperken zich vooralsnog tot de volgende basis-/kerneisen. Hieruit vloeien 2 belangrijke inzichten voort: 1) de wetgeving is nog volop in ontwikkeling en 2) de GIBIT stelt minimale eisen aan algoritmische toepassingen. Wij vinden het niet redelijk dat het risico op meerkosten bij de opdrachtgever wordt gelegd, dat zou de kosten voor ons onzeker en onbeheersbaar maken.</p>

		<p>fouten, vergissingen en “bias” (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen.</p> <p>Toelichting op wijziging 13.1:</p> <p>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.</p> <p>Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede garantie dat de algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de onderliggende data. Daarbij kan het niet de bedoeling zijn dat een leverancier moet garanderen dat de uitkomst van een algoritmische toepassing 100% is.</p> <p>Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd:</p> <p>“Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor</p>	
--	--	---	--

		<p>zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.”</p> <p>Toelichting op wijziging artikel 13.4:  'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank'. Wij wensen dit in het kader van het doel van de GIBIT nader te definiëren.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	
74	Vraag bij artikel 16.1 GIBIT 2023:	<p>Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten.</p>	<p>Niet akkoord. Indirecte schade is geen begrip uit het Nederlands aansprakelijkheidsrecht. Uitgangspunt is dat de door de benadeelde geleden schade moet worden vergoed.</p>
75	Vraag artikel 16.3 en 16.4 GIBIT:	<p>Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt (1x tot 4x de Jaarvergoeding per jaar) zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid zeer hoog is. Bent u bereid de volgende aansprakelijkheid overeen te komen: “De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan (waaronder begrepen garanties en vrijwaringen), is (per gebeurtenis waarbij samenhangende</p>	<p>Niet akkoord. Wij achten de verhouding tot de aansprakelijkheid en de contractwaarde alleszins redelijk. Aanbestedende dienst betreft daarbij de grote gevolgen van niet deugdelijk nakoming voor de gemeente.</p>

		gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor de overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro).	
76	Vraag artikel 16.5 GIBIT 2023:	Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico voor leveranciers. Tevens schrijft Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit voor dat de aansprakelijkheid gelimiteerd moet worden. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo nee, bent u dan bereid een aparte, hoge cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten als bedoeld in artikel 17 GIBIT en door Toezichthoudende autoriteiten opgelegde boetes zoals bedoeld in dit artikel? We stellen een bedrag voor van maximaal € 1.000.000.	Aanbestedende dienst is daartoe niet bereid. in het kader van totstandkoming van de GIBIT heeft een afweging plaatsgevonden ten aanzien van de gevolgen van de schending van intellectuele Eigendomsrechten voor de Aanbestedende diensten en de mogelijkheden van de Leveranciers om dit te voorkomen. Ten aanzien van de onder iv vermelde situaties geldt dat deze, overeenkomstig het Nederlandse Recht, voorspelbaar voor de Opdrachtnemers moeten zijn. Aanbestedende dienst verwijst ook naar de toelichting op de GIBIT op dit punt.
77	Vraag artikel 17.2 GIBIT 2023:	Bent u bereid overeen te komen dat de verzekering dient te voldoen aan minimaal 1 maal de jaarvergoeding per gebeurtenis zoals bedoeld in artikel 13.3. en 13.4?	Niet akkoord. De dekking die in artikel 17.2 is opgenomen is een minimumdekking die correspondeert met de maximale aansprakelijkheid zoals in artikel 16 is bepaald.
78	Vraag artikel 18.4 GIBIT 2023:	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	Het openbaar maken van vertrouwelijke informatie van een inschrijver is niet toegestaan op grond van artikel 2.57 Aanbestedingswet. Uiteraard zullen wij ons hieraan houden. Dit maakt echter nog niet dat het delen van informatie met andere gemeenten, gelieerde rechtspersonen of

		geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?	samenwerkingsverbanden niet zou zijn toegestaan. Integendeel: het delen van informatie is nodig voor een goed verloop van de aanbesteding; bijvoorbeeld omdat wij ons voor de begeleiding van de aanbesteding laten bijstaan door inkoopadviseurs vanuit een andere gemeente. Het delen van informatie en - volledige- openbaarmaking van informatie zijn twee verschillende dingen. Wij zullen, met inachtneming van de wet, - alleen- die informatie delen die nodig is vanuit het oogpunt van transparantie of voor het naar behoren vervullen van onze taken.
79	Vraag artikel 20.4 GIBIT 2023:	In artikel 17.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met (aanpassingen op) onze standaard programmatuur waarover wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen, is het niet mogelijk om deze intellectuele eigendomsrechten over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan de door ons gehanteerde licentiestructuur. Gaat u hiermee akkoord?	De vraag betreft artikel 20.4, voor het antwoord verwijzen we naar de 'GIBIT 2023 Toelichting per artikel'; De GIBIT 2023 sluit aan bij het in de markt gebruikelijke onderscheid tussen standaard en maatwerk: in beginsel rusten de rechten op standaardprestaties bij de Leverancier, en de rechten op Maatwerkprogrammatuur bij de Opdrachtgever. 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. Dat is dan ook in artikel 20.4 bepaald. In beginsel gaan wij er niet van uit dat voor deze uitvraag er maatwerk ontwikkeld hoeft te worden, indien dit wel het geval is staan wij open voor overleg om samen te kijken en te beslissen om eventueel van dit artikel af te wijken
80	Vraag artikel 20.5 GIBIT 2023:	In artikel 20.4 wordt melding gemaakt van overdracht van het Intellectueel Eigendomsrecht in geval van maatwerk. Omdat alles wat wij bouwen een relatie heeft met (aanpassingen op) onze standaard programmatuur waarover wij het Intellectueel Eigendomsrecht uitoefenen, is het niet mogelijk om deze intellectuele eigendomsrechten over te dragen. Het maximale dat we kunnen doen in voorkomende gevallen is een exclusief licentierecht overeen te komen. Dit doet recht aan	Wij verwijzen u naar het antwoord op vraag 79.

		de door ons gehanteerde licentiestructuur. Gaat u hiermee akkoord?	
81	Vraag artikel 20.7 GIBIT 2023:	Graag artikel wijzigen in: Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 en, voor zover van toepassing, artikel 13 volledig intact blijven. Gaat u hiermee akkoord?	Wat bedoeld u hier? Uw voorstel lijkt de letterlijke tekst uit het artikel te zijn.
82	Vraag artikel 20.8 GIBIT 2023:	Wilt u aan dit artikel toevoegen: “en in rechte onherroepelijk is komen vast te staan dat het betreffende deel van de door Leverancier zelf ontwikkelde ICT-prestatie inbreuk maak”. Immers het is onredelijk dat in het geval derden Opdrachtgever ter zake van een beweerdelijke schending van intellectuele eigendomsrechten aansprakelijk stellen, Opdrachtgever al gerechtigd is om de Overeenkomst schriftelijk, buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden terwijl de schending nog niet eens bewezen is.	Niet akkoord. IE-claims kunnen tot zeer hoge kosten leiden. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om in voorkomende gevallen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
83	Vraag artikel 22.1 en 22.2 GIBIT 2023:	Leverancier maakt gebruik van Derdenprogrammatuur. Bent u bereid de toepasselijke (licentie- en onderhouds)voorwaarden van deze derde partij te accepteren?	Aanbestedende dienst kan dit niet op voorhand bevestigen, zonder de betreffende voorwaarden te kennen. Dit maakt onderdeel uit van de contractbesprekingen.
84	Vraag artikel 22.7 GIBIT 2023:	Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij	Onder derdenprogrammatuur wordt het volgende verstaan: Er wordt bedoeld op programmatuur van externe leveranciers die niet gelieerd zijn aan de Leverancier en op

		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?	de ontwikkeling waarvan de Leverancier verder ook geen invloed heeft. Het voorbeeld wat inschrijver omschrijft valt juist onder derdenprogrammatuur.
85	Vraag artikel 23.1 GIBIT 2023:	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?	Wij zijn bereid om schriftelijk gemotiveerd kenbaar te maken waarom wij vervanging van personeel verlangen.
86	Vraag artikel 24.1 GIBIT 2023:	Leverancier verzoekt u om dit artikel wederkerig te maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (....)" Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst als Opdrachtgever is in grote mate afhankelijk van de Leverancier. Opschorting door Leverancier betekent dat systemen 'op zwart' gaan en er niet gewerkt kan worden. Opschorting door de Opdrachtgever gaat in de praktijk met name over het later betalen van geld. Die belangen tegen elkaar afwegend is het redelijk om opschorting door de Leverancier aan een termijn te verbinden, terwijl dat bij de Opdrachtgever niet nodig is. Indien de Opdrachtgever zich ten onrechte op opschorting zou hebben beroepen, komt Leverancier immers automatisch wettelijke handelsrente toe (vgl. artikel 6:119a BW). Dat percentage ligt maar liefst 8% hoger dan de rente die de ECB op de geldmarkt hanteert. Gemeenten gaan bovendien niet failliet. Resumerend: het belang van de Opdrachtgever om opschorting door de Leverancier aan voorwaarden te verbinden is groot, terwijl het belang omgekeerd voor Leverancier nauwelijks aanwezig is.
87	Vraag artikel 24.3 GIBIT 2023:	Het Gebruiksrecht is onlosmakelijk verbonden met de onderhoudsovereenkomst. Om die reden kan de	Omdat dit artikel breder strekt dan het door u genoemde voorbeeld, wordt dit niet aangepast. Wel is het zo dat

		<p>onderhoudsovereenkomst niet separaat van het Gebruiksrecht worden opgezegd. Het is bijvoorbeeld wel mogelijk om bepaalde licenties/modules op te zeggen, waarbij de onderhoudsgrondslag (en het bedrag) evenredig zal worden aangepast. Is het akkoord voor Opdrachtgever om dit artikel overeenkomstig aan te passen?</p>	<p>Opdrachtgever geen separate onderhoudsovereenkomst en gebruiksrechtsovereenkomst zal afsluiten, waardoor het door u geschetste voorbeeld zich niet kan voordoen.</p>
88	<p>Vraag artikel 24.10 GIBIT 2023:</p>	<p>Aangezien de dienstverlening (bij SaaS) niet ongedaan gemaakt kan worden acht Leverancier een ongedaan makingsverplichting niet werkbaar. Leverancier stelt daarom voor het volgende aan artikel 20.10 toe te voegen: "Indien een partij de ontbinding van de Overeenkomst inroept, worden de reeds door Leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten afgerekend naar de stand van het werk op het moment van de ontbinding. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die betrekking hebben op prestaties die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen? Leverancier verzoekt Opdrachtgever om het zinsgedeelte "dan</p>	<p>In uw vraag spreekt u over artikel 20.10, wij zijn er van uit gegaan dat u artikel 24.10 bedoeld.                  In dat geval zijn wij akkoord met uw voorstel.                  Indien dit niet het geval is wil ik u vragen uw voorstel verder toe te lichten in de tweede nota van inlichtingen.</p>

		wel t/m zich voordoet” te verwijderen. Dit laat een ingebrekestelling verplicht zijn om onduidelijke situaties te voorkomen. Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	
89	Artikel 25 GIBIT 2023:	Een auditrecht dat niet is gemaximeerd en voor elk van onze klanten geldt is in het kader bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; wij kunnen simpelweg niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren.	Aanbestedende zal het aantal audits niet beperken. Gelet op de manier waarop artikel 25 is geformuleerd, zal de Aanbestedende dienst hier al terughoudend mee om gaan.
90	Artikel 26.9 GIBIT 2023:	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	De Aanbestedende Dienst houdt zich aan de beschrijving van lid 2 in artikel 26.9: de kosten in redelijke verhouding staan tot de oorspronkelijke kosten voor de gehele ICT Prestatie (naar rato van de verminderde functionaliteit), met dien verstande dat noodzakelijke verlengingen van Derdenprogrammatuur volledig kunnen worden doorbelast. De gemaakte kosten kunnen dus worden doorbelast mits ze voldoen aan de bepaling.
91	Vraag artikel 34.4 GIBIT 2023:	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?	Dit is akkoord. Indien updates of upgrades minimaal 5 dagen vooraf worden aangekondigd. De Aanbestedende Dienst moet (achteraf) op de hoogte worden gehouden van de oorzaak van de downtime en hoe Leverancier dit in de toekomst gaat voorkomen.
92	Vraag artikel 36.2 sub II + III GIBIT 2023:	Leverancier verzoekt om sub ii en iii van dit artikel door te halen, aangezien de genoemde regeling van sub i een goede oplossing biedt en daarmee deze materie afdoende wordt geregeld. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dit is niet akkoord. Het artikel zorgt juist voor flexibiliteit om partijen in overleg adequate invulling te laten bepalen.

93	Bijlage 3- Concept overeenkomst 3.1	Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende diensten wil afnemen bij Leverancier, is Opdrachtgever bereid deze dan af te nemen tegen de standaard leveringsvoorwaarden van Leverancier?	Indien de Opdrachtgever besluit om aanvullende diensten af te nemen bij de Leverancier die buiten de scope van deze opdracht vallen worden daar nieuwe afspraken over gemaakt.
94	Bijlage 3- Concept overeenkomst 3.2	<p>Stilzwijgende verlenging is bij tijdelijke overeenkomsten de standaard voor Leverancier.</p> <p>Indien opdrachtgever niet tijdig annuleert, blijft Leverancier met doorlopende kosten (hosting, beveiliging, licenties, servers, etc);</p> <p>Is opdrachtgever akkoord dat de dienstverlening wordt gestopt op de dag dat de Overeenkomst van rechtswege tot een einde komt indien er geen schriftelijke verlenging van Opdrachtgever is ontvangen door Leverancier?</p>	Zie antwoord op vraag 4.
95	Bijlage 3- Concept overeenkomst 3.2	Indien er schriftelijk een verlenging wordt gevraagd door Opdrachtgever, is Opdrachtgever dan akkoord om met elkaar de condities van verlenging te bespreken? Onder oude voorwaarden en condities contracteren is niet altijd mogelijk indien er wijzigingen in de omstandigheden van toepassing zijn.	Dit is niet langer van toepassing, zie vraag 4.
96	Bijlage 3- Concept overeenkomst	Is opdrachtgever bereid de (Concept) Overeenkomst op punten aan te passen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen?	De concept overeenkomst wordt niet meer aangepast. Alle punten die aangepast dienen te worden n.a.v. de nota van inlichtingen zullen na de voorlopige gunning in de definitieve overeenkomst worden aangepast om vervolgens te bespreken met de voorlopig gegunde partij.

97	Bijlage 6 – Wachtkamerovereenkomst 3.3	Opdrachtgever vraagt een wachtkamerovereenkomst. Zijn er nog andere omstandigheden waarbij de wachtkamerovereenkomst kan intreden, anders dan ontbinding of faillissement?	Nee.
98	Bijlage 6 – Wachtkamerovereenkomst	<p>Op welke criteria is een termijn van twee maanden om operationeel te zijn gebaseerd voor Opdrachtgever?</p> <p>Leverancier heeft tijd nodig voor een correcte uitvoering indien zij als tweede de gunning krijgt. Zij streeft ernaar een opdracht met prioriteit in behandeling te nemen en uit te voeren. De termijn van twee maanden lijkt kort, mits de juiste informatie en toegang tijdig en goed aan leverancier wordt verschaft.</p> <p>Is Opdrachtgever bereid om zich te verplichten tijdig (binnen 10 werkdagen) alle noodzakelijke informatie en indien noodzakelijk (digitale) toegang aan leverancier te verstrekken en eventuele vertraging voor rekening en risico van Opdrachtgever te laten zijn?</p>	Indien leverancier als tweede de gunning krijgt worden er nadere afspraken gemaakt over de opleverdatum.
99	Bijlage 6 – Wachtkamerovereenkomst 1.7	<p>Op welke criteria is een termijn van twee maanden om operationeel te zijn gebaseerd voor Opdrachtgever?</p> <p>Leverancier heeft tijd nodig voor een correcte uitvoering indien zij als tweede de gunning krijgt. Zij streeft ernaar een opdracht met prioriteit in</p>	Zie het antwoord op vraag 98.

		<p>behandeling te nemen en uit te voeren. De termijn van twee maanden lijkt kort, mits de juiste informatie en toegang tijdig en goed aan leverancier wordt verschaft.</p> <p>Is Opdrachtgever bereid om zich te verplichten tijdig (binnen 10 werkdagen) alle noodzakelijke informatie en indien noodzakelijk (digitale) toegang aan leverancier te verstrekken en eventuele vertraging voor rekening en risico van Opdrachtgever te laten zijn?</p>	
100	Bijlage 6 – Wachtkamerovereenkomst artikel 2	<p>Is er eventueel een verlenging mogelijk van de looptijd?</p> <p>Leverancier zou bij een tweede positie eventueel bereid zijn de overeenkomst schriftelijk te verlengen (langer dan 12 maanden) voor zover in overleg en met behoudt van het recht op prijsindexaties.</p>	De aanbestedende dienst acht een termijn van 12 maanden in dit geval voldoende.
101	Bijlage 6 – Wachtkamerovereenkomst	<p>Welke rechtbank is van toepassing?</p> <p>Deze overeenkomst bevat geen gebruikelijke slotbepalingen.</p>	Dit betreft de rechtbank Zeeland - West Brabant te Breda zoals beschreven in hoofdstuk 4.8 van het beschrijvend document.
102	Bijlage 11 - Format uitwerking kwaliteitscriterium 2 Programma van Wensen	Kunt u een afwijking overwegen in het maximaal aantal pagina's? Indien er visuele ondersteuning aan de uitleg wordt toegevoegd is 1 tot 2 pagina's erg summier. U geeft expliciet aan dat er niet verwezen mag worden naar externe bronnen (website/video) Wij stellen voor om iedere wens tot	Met uitzondering van de wensen die u met ja of nee dient te beantwoorden kunt u voor de beantwoording van de overige wensen 5 pagina's A4 gebruiken. Daarbij geldt dat u maximaal 3 pagina's A4 mag gebruik voor tekst.

		maximaal 5 pagina A4 uit te breiden om zo de wensen volledig uit te schrijven en te visualiseren	
103	GIBIT 2023, Art. 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?	Dit is akkoord. Indien updates of upgrades minimaal 5 dagen vooraf worden aangekondigd. De Aanbestedende Dienst moet (achteraf) op de hoogte worden gehouden van de oorzaak van de downtime en hoe Leverancier dit in de toekomst gaat voorkomen.
104	GIBIT 2023, Art. 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?	Onder derdenprogrammatuur wordt het volgende verstaan: Er wordt bedoeld op programmatuur van externe leveranciers die niet gelieerd zijn aan de Leverancier en op de ontwikkeling waarvan de Leverancier verder ook geen invloed heeft. Het voorbeeld wat inschrijver omschrijft valt juist onder derdenprogrammatuur. zie ook antwoord op vraag 84.
105	GIBIT 2023, Art. 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?	Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 74.
106	GIBIT 2023, Art. 18	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	Zie het antwoord op vraag 78.

		geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?	
107	GIBIT 2023, Art. 16.5 iii - iv	<p>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:</p> <p>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.</p> <p>Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken.</p> <p>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</p>	<p>Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Artikel 16.5 sub iii en iv) blijven gehandhaafd. Het gaat hier om schade die voortvloeit uit schending van intellectueel eigendomsrechten. Dit betreft boetes volledig in de risicosfeer van de leverancier liggen. Dit is conform het door u genoemde voorschrift 3.9A Gids Proportionaliteit. Het is dan ook aan de leverancier om uw bedrijfsvoering zo in te richten dat er geen handelingen worden verricht die leiden tot de bedoelde boete. Dit ligt volledig buiten de invloedssfeer van ons als opdrachtgever. Wij achten om deze redenen deze bepalingen proportioneel.</p> <p>Daarnaast sluit GIBIT 2023 in deze regeling ook aan bij het Burgerlijk Wetboek (BW). Door aan te sluiten bij het BW gelden de uitgangspunten van het aansprakelijkheidsrecht, zoals de bepalingen omtrent eigen schuld (artikel 6:101 BW), matiging schadevergoedingsverplichting (artikel 6:109 BW), wettelijke limieten aan een schadevergoedingsverplichting (artikel 6:110 BW), redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW) en beperking van de aansprakelijkheidsduur door verjaring en rechtsverwerking.</p>

		<p>vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.</p>	
108	<p>GIBIT 2023, Art. 16.3 en 16.4</p>	<p>"Vraag 1: Bent u bereid om een cumulatieve beperking op te nemen van maximaal EUR 2.500.000 gedurende de overeenkomst?</p> <p>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?"</p>	<p>Niet akkoord, beide artikelen blijven ongewijzigd. De maximale aansprakelijkheid is in de GIBIT 2023 t.o.v. de GIBIT 2020 reeds beperkt, namelijk: de totale aansprakelijkheid is van 20x de jaarvergoeding naar 4x de jaarvergoeding is beperkt in de GIBIT 2023. Een maximale aansprakelijkheid waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan 4x de jaarvergoeding is proportioneel voor de branche.</p>
109	<p>GIBIT 2023, Art. 13</p>	<p>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.</p> <p>We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen:</p> <p>13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat:</p> <p>i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en</p>	<p>In de toelichting op artikel 13 GIBIT staat het volgende:</p> <p>"Gemeenten zien steeds meer gebruik van algoritmen en de maatschappelijk vragen over dergelijk gebruik neemt ook toe. Er is ook allerlei (concept)wetgeving over het onderwerp in aantocht. Vandaar dat de GIBIT enkele (minimale) eisen stelt aan dergelijke toepassingen. Het is denkbaar – en onder omstandigheden ook wenselijk – dat in het bovenliggende contract de eisen nader worden uitgewerkt. De eisen beperken zich vooralsnog tot de volgende basis-/kerneisen."</p> <p>Hieruit vloeien 2 belangrijke inzichten voort:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) de wetgeving is nog volop in ontwikkeling;</li> <li>2) de GIBIT stelt minimale eisen aan algoritmische toepassingen.</li> </ol> <p>Wij vinden het niet redelijk dat het risico op meerkosten bij de opdrachtgever wordt gelegd, dat zou de kosten voor ons onzeker en onbeheersbaar maken.</p>

		<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
--	--	--	--

	<p>Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede garantie dat de algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de onderliggende data. Daarbij kan het niet de bedoeling zijn dat een leverancier moet garanderen dat de uitkomst van een algoritmische toepassing 100% is.</p> <p>Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd:</p> <p>“Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.”</p> <p>Toelichting op wijziging artikel 13.4: 'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank'. Wij wensen dit in het kader van het doel van de GIBIT nader te definiëren.</p> <p>Ook wordt artikel 20.7 als volgt gewijzigd: 20.7 Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 volledig intact blijven.</p>	
--	--	--

		Bent u hiertoe bereid?	
110	GIBIT 2023, Art. 12.2 en 12.3	<p>Het is niet redelijk dat Leverancier 'negatief bewijs' moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u aantoont in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn</p>	<p>Niet akkoord, artikel 12 geldt voor ook sub i. Wij kunnen wel bevestigen dat bij een toerekenbare tekortkoming door Leverancier, de opdrachtgever in principe altijd eerst een ingebrekestelling zal sturen waarin een redelijke termijn is opgenomen.</p> <p>In de gebrekestelling zal opdrachtgever ook duidelijk aangeven op welk onderdeel Leverancier tekort is geschoten zodat Leverancier actie kan ondernemen.</p>

		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?	
111	GIBIT 2023, Art. 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?	Ja dit kunnen wij bevestigen.
112	GIBIT 2023, Art. 10.12 ii	Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	Die aanname is niet correct, artikel 10.12 ii gaat over een blijvende geschiktheid voor gegevensuitwisseling en niet alleen ten tijde van publicatie van de aanbesteding.
113	GIBIT 2023, Art. 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?	De GIBIT 2023 sluit aan bij het wettelijk uitgangspunt.
114	GIBIT 2023, Art. 10.9	Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een	Tijdens de contractbespreking zal het SLA besproken worden. Uw SLA zal tijdens de contractbespreking als uitgangspunt worden genomen.

		<p>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?</p>	
115	GIBIT 2023, Art. 10.3 iii	<p>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.</p>	Zie het antwoord op vraag 62.
116	GIBIT 2023, Art. 9.10	<p>Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van</p>	<p>In artikel 9.10 staat 'tenzij de ingebruikname van de ICT Prestatie voor productieve doeleinden verband houdt met de vertragingen of tekortschieten aan zijde van de Leverancier'. Als een vertraging of</p>

		<p>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?</p>	<p>tekortkoming veroorzaakt wordt door Opdrachtgever kan Leverancier niet verwijtbaar worden gesteld.</p>
117	GIBIT 2023, Art. 9	<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Niet akkoord, wij willen dit nu nog niet vastleggen. Wij stellen voor om hier nadere afspraken over te maken voor of tijdens de implementatie met de betrokken projectleider en het projectteam.</p>

		Kunt u hiermee akkoord gaan?	
118	GIBIT 2023, Art. 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?	Het implementatieplan dient een beschrijving te bevatten van uw aanpak voor de uitvoering van de acceptatieprocedure. U dient volgens die procedure aan te tonen dat de ICT-prestatie voldoet. Een ketentest is daar onderdeel van.
119	Gibit 2023, Art. 6.5	Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekeraar 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.	Artikel 6.5 betreft aanpassingen die de leverancier had behoren te voorzien. Als dit voorkomt zal het gesprek gaan over de mate waarin de leverancier deze aanpassingen had kunnen voorzien en daarom redelijkerwijs voor rekening van de leverancier komen.
120	GIBIT 2023, Art. 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	Zie het antwoord op vraag 52 en 53.

		<p>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?</p>	
121	GIBIT 2023, Art. 1.30	<p>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</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 49.</p>

		aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	
122	Conceptovereenkomst, Art. 10	In artikel 10.3 van de conceptovereenkomst is bepaald dat de overeenkomst en bijlagen prevaleren boven de Nota van Inlichtingen. Aangezien de Nota van Inlichtingen bindende verduidelijkingen en eventuele correcties bevat op eerdere teksten, achten wij het wenselijk dat deze alsnog prevaleert boven eerdere versies van de overeenkomststekst. Bent u bereid om de rangorde in artikel 10.3 aan te passen, zodat de Nota van Inlichtingen voorrang krijgt boven eerdere versies van de overeenkomst of bijlagen, althans te bevestigen dat bepalingen in de Nvl bij tegenstrijdigheid als wijziging van de overeenkomst gelden?	Dat is akkoord.
123	Conceptovereenkomst, Art. 4.1	Kunt u bevestigen dat het Testprotocol gezamenlijk na gunning zal worden opgesteld?	Met in acht nemen van artikel 9.1 van de Gibit kunnen wij dat bevestigen.
124	Conceptovereenkomst, Art. 3.2	In hoeverre is de bepaling dat "eventuele verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden" verenigbaar met de realiteit dat marktomstandigheden, wetgeving of indexatieverplichtingen gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen wijzigen?	Zie antwoord op vraag 4.
125	Conceptovereenkomst, Art. 3.2	In Artikel 3 is geen bepaling opgenomen over de tussentijdse opzegging door de leverancier of opdrachtgever.  Hoewel Leverancier hoopt u de maximale looptijd	We zijn akkoord dat leverancier de overeenkomst kan opzeggen met inachtneming van een minimale termijn van 18 maanden.

		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 Leverancier de overeenkomst kan opzeggen, na de initiële looptijd, met inachtneming van een minimale opzegtermijn van 6 maanden tegen het einde van de betreffende looptijd?	
126	Conceptovereenkomst, Art. 2.2	De garantieverplichting die u van inschrijver verlangt is erg breed geformuleerd en maakt dat praktisch voor alle verplichtingen die voortvloeien uit het bestek een garantie moet worden afgegeven. Hierbij maakt u geen onderscheid in het gewicht van de verschillende normen waardoor de gevolgen van een garantie niet in verhouding kunnen staan met een eventuele schending hiervan, wat ook afbreuk doet de werking van een garantieverplichting. Inschrijver begrijpt dat u wilt dat aan alle normen wordt voldaan. Hiertoe is inschrijver ook verplicht zonder dat zij voor iedere verplichting een garantie moet afgeven. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo niet, kunt u tenminste bevestiging dat u voor deze garantie de definitie hanteert zoals opgenomen in de GIBIT?	In de definitieve overeenkomst wordt artikel 2.2 aangepast naar: "Leverancier garandeert dat de ICT Prestatie zal voldoen aan de normen zoals opgenomen in de GIBIT 2023."
127	Leidraad, Artikel 4.5.3	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat u geen geschiktheidseisen stelt met betrekking tot financiële en economische draagkracht?	Dat klopt en kunnen wij bevestigen.

128	Leidraad, Artikel 3.3	Kunt u bevestigen dat na inroepen van de wachtkamerovereenkomst leverancier de volledige initiële looptijd van 4 jaar kan leveren?	Dat klopt.
129	Leidraad, Artikel 3.3	<p>Een wachtkamerovereenkomst voor 12 maanden is vrij lang. Leverancier wilt u verzoeken met het volgende akkoord te gaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aanbieder doet zijn Inschrijving gedurende de eerste twee 12 maanden na totstandkoming van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Contractpartij gestand. Opdrachtgever is gerechtigd gedurende die termijn de Overeenkomst aan te gaan met Aanbieder. De in de Overeenkomst toegestane indexeringen mogen in overleg met Opdrachtgever worden doorgevoerd.</li> <li>2. Opdrachtgever heeft binnen 6 maanden na ondertekening van deze Wachtkamerovereenkomst eenzijdig het recht om deze Wachtkamerovereenkomst te effectueren;</li> <li>3. Tijdens de resterende periode van 6 maanden kunnen Partijen alsnog overeenkomen om de Wachtkamerovereenkomst te effectueren, maar behoudt Aanbieder zich het recht voor daarvan af te zien.</li> </ol>	Hier gaat de aanbestedende dienst niet mee akkoord.
130	Leidraad, Artikel 3.2.2	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-	Zie het antwoord op vraag 72.

		<p>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?</p>	
131	Leidraad, Artikel 3.2.3	<p>Leverancier merkt op dat het facturatieschema niet volledig is, waarbij de GIBIT ook stelt over de overige 70% over de eenmalige en periodieke vergoeding nadere afspraken moeten worden. Deze afspraken wensen wij graag nader te specificeren door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema?</p> <p>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;</p>	<p>Niet akkoord wij houden vast aan het volgende schema:</p> <p>Eenmalige kosten:                  - 35% na definitieve gunning;                  - 35% na oplevering;                  - 30% na acceptatie.                  Jaarlijkse kosten:                  - Het eerste jaar: na acceptatie een bedrag pro rato het aantal resterende maanden van dat jaar;                  - Alle volgende jaren: 100% van de jaarlijkse kosten.</p>

		<p>- 10% verschuldigd en facturering na decharge, uiterlijk op [3 maanden na go-live]</p> <p>Periodieke vergoedingen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>o 70% bij start opleidingen wordt gefactureerd en;</li> <li>o 30% na ingebruikname voor productieve doeleinden.</li> </ul> </li> <li>- Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang.</li> <li>- Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.</li> </ul>	
132	Leidraad, Artikel 3.1.1	<p>Bent u bereid om op te nemen dat de Nota van Inlichtingen, voor zover van toepassing, prevaleert boven de bepalingen in de conceptovereenkomst? Wij merken op dat dit bijdraagt aan de rechtszekerheid voor beide partijen. Eventuele verduidelijkingen of aanpassingen die via de Nvl zijn gedaan, kunnen anders mogelijk bij tegenstrijdigheid met de conceptovereenkomst niet worden ingeroepen. Dit kan leiden tot interpretatiegeschillen na gunning, wat onwenselijk is voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.</p>	Dit is akkoord.
133	Eisen en Wensen, Eis #7	<p>In Eis 7 onder het kopje ""Tijdens en na afloop"" Spreekt u over ""De software geeft geen notificaties van aangemelde klanten tijdens een afspraak. Zodra een medewerker een afspraak gereed meldt of een klant terug in de wachtrij plaatst ontvangt de</p>	<p>Tijdens een afspraak is een medewerker niet beschikbaar voor andere afspraken of andere werkzaamheden. Het doel van dit deel van deze eis is dan ook dat een medewerker gedurende een afspraak niet wordt gestoord of afgeleid door notificaties. De software geeft de betreffende medewerker geen notificaties van aangemelde klanten vanaf het moment dat de medewerker</p>

		medewerker weer notificaties dat er klanten in de wachtrij staan." Kunt u deze eis extra toelichten en voorzien van een uitgeschreven voorbeeld. Zo krijgen wij een duidelijk beeld van de geëiste oplossing en wat wij hiervoor moeten bieden.	een afspraak in behandeling neemt. Zodra een medewerker een afspraak gereed meldt of een klant terug in de wachtrij plaatst ontvangt de medewerker weer notificaties dat er klanten in de wachtrij staan.
134	Eisen en Wensen, Eis #7	In Eis 7 wordt een lijst opgenomen met narrowcastingsystemen (TV-schermen). Onze oplossing betreft een web-based applicatie waarvoor een recente internetbrowser nodig is. Kunt u toelichten of de bestaande schermen of NUC's beschikken over een recente internetbrowser? Daarnaast merken wij op dat de meeste NUC's, zoals die van Q-matic of JCC Tjooner, niet toegankelijk zijn voor andere leveranciers, wat hergebruik bemoeilijkt voor andere leveranciers. Staat u open voor het vervangen van de huidige schermen door Smart TV's die beter aansluiten bij de technische eisen van moderne oplossingen of de kosten hiervoor het vervangen verplicht op te nemen op het inschrijfbiljet. Zo borgt u een gelijk speelveld voor alle leveranciers tijdens de aanbesteding.	Zie antwoord op vraag 46.
135	Eisen en Wensen, Eis #7	In Eis 7 spreekt u over het oproepen "Door de unieke code op te noemen". Kunt u bevestigen dat het "opnoemen" door een medewerker gedaan wordt en niet door het systeem?	Dat bestigen wij.
136	Eisen en Wensen, Eis #7	In Eis 7 zien wij terug dat er bij gemeente Kapelle, Noord-Bevelanden en Reimerswaal geen printers aanwezig zijn. Tevens zijn er ook geen aanmeldzuilen aanwezig. Kunt u toelichten hoe het	Reimerswaal heeft wel bonprinters maar maakt daarvan niet altijd gebruik. De vervanging van de bonprinters is al voorzien.  Een klant meldt zich bij de receptie. De receptiemedewerker meldt

		aanmeldproces en het oproepproces bij deze gemeentes in zijn werk gaat?	<p>de klant aan in het systeem. In het geval van Reimerswaal kan de klant een bon met een code krijgen.  De klant wordt opgeroepen door het afroepen van de naam of in het geval van Reimerswaal de naam en / of de code.</p> <p>Het is overigens niet uitgesloten dat de gemeenten die nu geen gebruik maken van aanmeldzuilen en bonprinters dat in toekomst wel gaan doen.</p>
137	Eisen en Wensen, Eis #7	In Eis 7 wordt gesproken over de printers die momenteel in gebruik zijn bij verschillende gemeenten. Om een gelijkwaardige uitgangspositie te waarborgen, willen wij u vragen om alle bestaande hardware, zoals de aanmeldzuilen, te vervangen of de kosten voor vervanging verplicht op te nemen in het inschrijfbiljet. Dit voorkomt dat bepaalde leveranciers een oneerlijk voordeel hebben door het hergebruik van hun eigen hardware. Bent u bereid deze aanpassing door te voeren?	De aanschaf van hardware zoals schermen, bonprinters en aanmeldzuilen zijn geen onderdeel van deze aanbesteding.
138	Eisen en Wensen, Eis #7	Kunt u bevestigen dat gemeente Borsele 1 aanmeldzuil wil blijven gebruiken en gemeente Goes 2 aanmeldzuilen wil blijven gebruiken? Gemeente Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal willen geen zuil in gebruik nemen, het totaal aantal te leveren zuilen in deze aanbesteding komt dus op 3(drie) stuks uit. Kunt u dit bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 39, 40 en 137.
139	Eisen en Wensen, Eis #7	In Eis 7 wordt gesproken over de aanmeldzuilen die momenteel in gebruik zijn bij verschillende gemeenten. Om een gelijkwaardige uitgangspositie te waarborgen, willen wij u vragen om alle bestaande hardware, zoals de aanmeldzuilen, te	Zie het antwoord op vraag 137.

		<p>vervangen of de kosten voor vervanging verplicht op te nemen in het inschrijfbiljet. Dit voorkomt dat bepaalde leveranciers een oneerlijk voordeel hebben door het hergebruik van hun eigen hardware. Bent u bereid deze aanpassing door te voeren?</p>	
140	Eisen en Wensen, Eis #6	<p>De laatste zin bij bulletpoint 2 lijkt incompleet te zijn. Kunt u deze aanvullen en toelichten? "V (voor eigenschappen datum en tijd periodes kunnen worden opgegeven."</p>	<p>De zin moet zijn: "Voor de eigenschappen datum en tijd kunnen periodes worden opgegeven." waarmee we bedoelen dat het mogelijk is om een begin- en einddatum of -tijd kunt op te geven.</p>
141	Eisen en Wensen, Eis #6	<p>Leverancier kan ervoor kiezen de unieke code uit te geven op het moment van het maken van de afspraak. Zo is de unieke code gedurende de hele klantreis het unieke nummer van de inwoner. Deze is, na het maken van de afspraak, zichtbaar in de applicatie. Dus niet alleen als de inwoner zich aangemeld heeft. Kunt u bevestigen dat dit toereikend is om te voldoen aan de eis?</p>	<p>Dat is toereikend.</p>
142	Eisen en Wensen, Eis #3	<p>In Eis 3 wordt gevraagd of afspraken binnen "Niet eerder dan na 5 werkdagen ivm voorbereiding maar binnen 30 kalenderdagen" gepland kunnen worden, afhankelijk van de situatie. Dit lijkt echter sterk afhankelijk te zijn van de bezetting en capaciteit binnen de gemeente. Zou u kunnen toelichten hoe u verwacht dat deze eis in de praktijk wordt gerealiseerd, gezien de mogelijke beperkingen in personele bezetting? Zijn er alternatieve werkwijzen overwogen, zoals het aanbieden van digitale oplossingen om de druk op de planning te verlichten? Het opstellen van een "Spoedlijst" waar</p>	<p>Uw aannahme dat deze werkwijze sterkt afhankelijk is van de bezetting en capaciteit binnen de gemeente is onjuist. Uw oplossing dient de gevraagde werkwijze te ondersteunen. Alternatieve werkwijzen kunt u, aanvullend, beschrijven bij de beantwoording van de wensen.</p>

		spoedafspraken in geboekt kunnen worde door medewerkers is ook een voorbeeld om aan deze eis te voldoen, heeft u dit overwogen? Dit kan helpen om de haalbaarheid van deze eis te heroverwegen.	
143	Eisen en Wensen, Eis #3	In Eis 3 wordt gesproken over het opvoeren van synoniemen en foute spellingen. Zou een full-text search functionaliteit, waarmee gebruikers op basis van vrije tekst kunnen zoeken en relevante resultaten krijgen, toereikend zijn om aan deze eis te voldoen?	Dat is akkoord indien uw oplossing erin voorziet om gebruikers bij een foute invoer alsnog eenduidig bij het juiste product te brengen ondanks een onjuiste invoer van een productnaam zoals bijvoorbeeld "indentiteitskaart". Ook moeten bijvoorbeeld "idkaart", "id-kaart" en "id kaart" naar hetzelfde product leiden. U zal gevraagd worden uw oplossing op dit onderdeel uitvoering te demonstreren tijdens het verificatiegesprek.
144	Eisen en Wensen, Wens #6	In Wens 6 wordt een oplossing gevraagd die dermate complex is dat wij deze niet kunnen leveren. Echter, indien de gemeente beschikt over een eigen app waarmee notificaties kunnen worden verstuurd, kunnen wij via een API de benodigde gegevens aanleveren aan deze app. Beschikt de gemeente over een dergelijke app? Zo ja, kunt u ons meer informatie geven over de technische specificaties en vereisten, zodat wij kunnen beoordelen hoe wij de gegevens via een API kunnen aanleveren?	De gemeenten beschikken niet over een dergelijke app. U kunt een voorstel uitwerken waarbij recht wordt gedaan aan de beoogde functionaliteit op basis van een andere techniek zoals bijvoorbeeld een SMS- of Whatsapp-bericht.
145	Eisen en Wensen, Wens #5	In Wens 5 wordt gevraagd om een SMS-functionaliteit om bezoekers informatie te geven over hun afspraak, maar dit zal een dure oplossing zijn. Zou u openstaan voor alternatieve oplossingen die dezelfde functionaliteit bieden? Leverancier kan een 'live ticket' leveren, dat als webpagina geopend kan worden op een mobiel apparaat. Op deze pagina kan de inwoner zich aanmelden en kan de gewenste informatie over de afspraak worden	U kunt een voorstel uitwerken waarbij recht wordt gedaan aan de beoogde functionaliteit.

		weergegeven, zoals het aantal wachtenden voor u, de verwachte wachttijd in minuten, het oproepnummer en eventueel zelfs een knop om de afspraak te annuleren. De liveticket kan als link meegestuurd worden in de afspraakbevestiging, ook als er geen mobiel nummer bekend is. Ziet u dit als een passend alternatief dat aansluit bij uw behoeften?	
146	Eisen en Wensen, Wens #3	Kunt u bevestigen dat de kosten per SMS of Whatsapp Business buiten de scope van deze opdracht vallen?	De kosten voor SMS'jes en WhatsApp-conversaties worden in het verificatiegesprek met elkaar vastgesteld en mogen dus separaat in rekening worden gebracht. De kosten van dit specifieke onderdeel is in relatie tot het verwachte totaalbedrag van de opdracht zeer beperkt en bovendien verwacht Opdrachtgever geen onderscheidend vermogen qua prijs op dit onderdeel. Daarom is besloten deze niet mee te nemen in het tarievenblad.
147	Eisen en Wensen, Wens #3	Kunt u bevestigen dat alle gemeenten een eigen businessaccount bij Whatsapp hebben?	U kunt er vanuit gaan dat de gemeenten tijdig over een businessaccount bij Whatsapp beschikken door middel van een reeds bestaand account of door een account aan te gaan.
148	Eisen en Wensen, Wens #2	Heeft de gemeente overwogen welke uitdagingen de voorgestelde koppeling van meerdere Outlook-agenda's met zich meebrengt? Denk hierbij aan aspecten zoals de naleving van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), de complexiteit van de technische implementatie en de mogelijke impact op de duur van het implementatietraject. Hoe ziet u deze risico's en uitdagingen in verhouding tot de voordelen die u verwacht van deze functionaliteit?	De wensen zijn weloverwogen tot stand gekomen, waarbij de risico's en uitdagingen zijn afgewogen ten opzichte van de voordelen. Zie ook het antwoord op vaarg 149.
149	Eisen en Wensen, Wens #2	De voorgestelde functionaliteit in Wens 2, waarbij meerdere Outlook-agenda's aan een enkel afsprakensysteem worden gekoppeld, kan mogelijk	Medewerkers van gemeenten maken allen gebruik van een persoonlijke agenda in Outlook. Vanwege de lage frequentie van bezoeken en of benodigde expertise zijn niet alle (balie-

		<p>het planningsproces compliceren en de flexibiliteit voor zowel personeel als klanten verminderen. Zou het mogelijk zijn om een alternatief te onderzoeken waarbij slechts één Outlook-agenda per product of dienst wordt gekoppeld? Dit kan de workflow vereenvoudigen en zorgen voor een gestroomlijnder en beheersbaarder planningsproces. Kunt u de specifieke voordelen toelichten die u verwacht van het koppelen van meerdere agenda's, en of deze opwegen tegen de mogelijke uitdagingen?</p>	<p>)medewerkers doorlopend ingepland of beschikbaar voor klantcontact. Ze combineren 'balie-werkzaamheden' met andere werkzaamheden. Om te voorkomen dat medewerkers hun afspraken en beschikbaarheid op meerdere plaatsen handmatig moeten bijhouden wensen we meerdere Outlook-agenda's te kunnen koppelen.  U kunt een voorstel uitwerken waarbij recht wordt gedaan aan de beoogde functionaliteit.</p>
150	Eisen en Wensen, Wens #1	<p>In Wens 1 geeft u aan dat de gebruiker de webpagina niet hoeft te verlaten bij het maken van een afspraak. Kunt u toelichten hoe u het integreren in de gemeentelijke website voor zich ziet?  Aangezien het gebruik van een iFrame niet meer wenselijk is vanwege beveiligingsproblemen, zouden API's een alternatief kunnen zijn. Echter, het (ver)bouwen van degemeentelijke websites valt niet binnen de scope van deze opdracht en is verantwoordelijkheid van de gemeente zelf. Als de afsprakenmodule volledig in de huisstijl van de gemeentelijke website wordt geïntegreerd, zou dit dan voldoende zijn om aan uw wens te voldoen zonder puntenaftrek?</p>	<p>Het gebruiksgemak neemt toe als de afsprakenmodule naadloos integreert in de website van de gemeente. We vinden het een meerwaarde als de gebruiker de betreffende webpagina niet hoeft te verlaten om een afspraak te maken.  In uw antwoord kunt u beschrijven welke oplossing(en) u, passend binnen de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, hiervoor biedt.  Het is juist dat het (ver)bouwen van de gemeentelijke website(s) niet binnen de scope van de opdracht valt. Indien een of meerdere gemeentelijke websites (nog) niet aan de technische voorwaarden voldoen leidt dat niet tot puntenaftrek.</p>
151	Eisen en Wensen, Wens #1	<p>Kunt u bevestigen dat als u bij Wens 1 spreekt over "een gebruiker", u dan doelt op een medewerker van de gemeente? Indien ja, kunt u toelichten waarom het belangrijk is dat het maken van een afspraak door een medewerker via de gemeentelijke website gaat?</p>	<p>Een gebruiker kan een klant of een medewerker zijn. Hoewel we dat niet uitsluiten is het in dit specifieke geval niet waarschijnlijk dat een medewerker een afspraak maakt via de gemeentelijke website.</p>

