

Nota van Inlichtingen I

Aanbesteding Burgerzaken software
Kenmerk: 8320



Vraag no.	Onderwerp	Vraag (vrije tekst)	Antwoord (door gemeente in te vullen)
1	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E3-2	Bij E3-2 beschrijft opdrachtgever het aanmaken van documenten. Kunt u bevestigen dat u hiernaast ook verwacht dat documentfunctionaliteit geïntegreerd is in de burgerzakenapplicatie en dat de sjablonen inclusief parameters binnen de burgerzakenapplicatie beheerd kunnen worden?	Ja
2	Aanbestedingsdocument - 5.1 Gunningscriterium	Wij lezen een fijn en duidelijk bestek waarin Opdrachtgever concreet heeft beschreven wat Waalwijk wenst te realiseren. In de markt is 80% kwaliteit en 20% prijs gebruikelijk gezien de belangrijke rol die de uitgevraagde software speelt in de dienstverleningsdoelstellingen van gemeenten voor inwoners, medewerkers en ketenpartners. Vanuit de marktconsultatie en via deze uitvraag zien wij de vraag naar kwaliteit terug. Door het ontbreken van een bodembedrag zal de factor prijs leidend worden ten kosten van gevraagde kwaliteitsdoelstellingen. Om dit te voorkomen en de juiste verhouding te borgen adviseren wij op basis van uw uitvraag en uw doelstellingen een bodemprijs op te nemen van minimaal €1,25 per inwoner per jaar. Graag verzoeken wij u om een weloverwogen keuze te maken en ons advies ter harte te nemen.	Niet akkoord. Iedere inschrijver dient wel per onderdeel een marktconforme en realistische prijs in te dienen. Hiermee wordt bedoeld dat inschrijver kostendekkende prijzen hanteert die in de markt gebruikelijk zijn. Ook manipulatieve of abnormaal lage inschrijving worden ongeldig verklaard. Marktconform is een prijs per inwoner voor het gebruik van de aangeboden applicatie tussen de € 0,60 en € 3,00. Deze bodem- en plafondbedragen zijn gebaseerd op de marktconsultatie met de grootste partijen in deze markt. Daarnaast moeten de kosten voor de implementatie een reële afspiegeling zijn van de kosten die inschrijver moet maken om te komen tot de livegang van een werkend systeem.
3	Formulier C - Prijsinvulformulier	Onderdeel van de prijsbeoordelingsformule zijn 600 fictieve (reken)uren voor het inzetten van personeel gedurende looptijd van de opdracht. Opdrachtnemer begrijpt dat Opdrachtgever duidelijkheid/inzicht wil in de verschillende te hanteren tarieven. Opdrachtnemer begrijpt alleen niet dat dit onderdeel is van de prijsbeoordelingsformule. Het betreft immers een onderdeel dat tot geen enkele verplichting van afname leidt. Wanneer opdrachtnemer dit doorrekent dan betekent het dat de rekenuren al snel 30% in de prijsformule meewegen terwijl dit tot geen enkele verplichting van afname leidt en dit geen reëel beeld geeft. Tegelijkertijd is dit onderdeel onbeperkt wat betekent dat hier aanzienlijke verschillen kunnen ontstaan. Opdrachtnemer stelt voor de prijsformule te beperken tot de onderdelen van de basisinschrijving en daarmee de afname. Opdrachtnemer wil dus voorstellen om deze fictieve uren wel onderdeel te laten van het tarievenblad, zodat opdrachtgever gewenste duidelijkheid krijgt, maar dat deze uren uit de prijsbeoordelingsformule worden verwijderd. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende Dienst kan het door vragensteller genoemde percentage niet onderschrijven. De consultancy kosten betreffen geen jaarlijkse inzet, maar is een schatting van de totale uren aan consultancy gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Omdat deze kosten niet vermenigvuldigd worden met 10, drukt het geen noemenswaardig stempel op de totale prijsopgave.
4	Formulier B - Referenties	Opdrachtnemer begrijpt het belang van een goed implementatieproject en begrijpt daarom kerncompetentie 1. Kunt u bevestigen dat u met een succesvolle implementatie het volgende verstaat: Ervaring met de uitvoering van een vergelijkbare opdracht bij een gemeentelijke organisatie op het gebied van de implementaties van een SaaS-burgerzakenapplicatie waarbij ook conversie/migratie is uitgevoerd van een ander Burgerzakensysteem (/andere leverancier) naar de eigen ICT oplossing? Onderdeel hiervan is succesvolle implementatie met een minimaal 2 jaar werkend systeem.	Niet akkoord.
5	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, W6-1	Leverancier onderschrijft de visie van Waalwijk in het kader van archiveren vanuit een vakapplicatie. 'Domeingericht archiveren' is onze filosofie en we hebben vergaande integraties om zaken, documenten en metadata te archiveren en vernietigen conform de Archiefwet, waarbij we ook functionaliteit bieden om brondocumenten apart te behandelen om ook daar de archieftermijnen op los te laten. We geloven dat we niet alleen voldoen aan het beleid, maar ook dat we jullie processen efficiënter inrichten en de informatie duurzaam toegankelijk maken en houden. Onze totale keten is ISO 16175-1 gecertificeerd en we zijn ervan overtuigd dat we Waalwijk met deze oplossing de maximale toegevoegde waarde bieden. Uit de beschreven wens kunnen wij niet opmaken waarop u deze wens beoordeeld. We zijn nieuwsgierig hoe u het antwoord van inschrijver(s) beoordeeld en willen graag van u weten op welke aspecten inschrijver(s) onderscheidend kunnen zijn. Zelf denken we aan de eerder genoemde ISO 16175-1 certificering in de keten, de speciale manier van het behandelen van brondocumenten, als ook een mogelijkheid om informatie duurzaam toegankelijk te ontsluiten naar een e-Depot. Willen jullie laten weten waarop jullie deze wens beoordelen?	De gemeente Waalwijk dient te voldoen aan de archiefwet maar niet ten koste van alles. Daarnaast heeft de gemeente Waalwijk het beleid om het bewaren en vernietigen binnen de zogenaamde vakapplicaties te laten plaats en bij voorkeur niet via een centraal zaksysteem of DMS. De wens zal beoordeeld worden op basis van de mate waarin de Oplossing voldoet aan het beleid van de gemeente Waalwijk.

6	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E5 Beveiliging en privacy algemeen	Het valt ons op dat opdrachtgever in eis 5-3 en 5-27 aanvullende zekerheid vraagt over zowel leveranciersmanagement als business continuïteitmanagement, maar niet over processen rond securitymanagement en toegang- en identiteitsbeheer. Voor het aantonen van het bestaan en de effectieve werking van maatregelen rond informatiebeveiliging en privacy hebben wij hiervoor een ISAE 3402 type 2 verklaring. Met het oog op de uitwerking van de NIS2-vereisten in de Cyberbeveiligingswet (CBW) zijn we al geruime tijd onder regie van de informatiebeveiligingsdienst (VNG IBD) met gemeenten in gesprek over aangescherpte eisen rond informatiebeveiliging. De belangrijkste aanleiding hiervoor is dat gemeenten en de IBD van mening zijn dat ISO27001 als enige vereist voor het aantonen van deugdelijke informatiebeveiliging onvoldoende is. ISO27001 zegt namelijk vooral iets over het bestaan van beleid, maar niet over de uitvoering en de effectieve werking daarvan. We zijn in recente aanbestedingen dat gemeenten, met het oog op NIS2/CBW, juist meer zekerheid van leveranciers vragen om aan te tonen dat het beleid ook daadwerkelijk wordt toegepast en dat het effectief is. Deze eisen passen naar onze mening ook bij de gezamenlijke verantwoordelijkheid die we hebben voor informatiebeveiliging, we maken er daarom ook werk van om te voldoen aan deze aangescherpte eisen die vanuit gemeenten gevraagd worden. Wij hebben hiervoor een ISAE3402 type 2 verklaring met de volgende beheerprocessen in scope: •Leveranciersmanagement (NIS2 vereiste) •Securitymanagement •Toegang- en identiteitsbeheer (Belangrijk voor ENSIA) •Continuïteitsbeheer (waaronder Monitoring, Patch Management, Back-up Management & Fail-over Management). Dit is relevant voor de bescherming van de BRP-data en de burgerzaken procesgegevens. In het kader van NIS2 en de Cyberbeveiligingswet (CBW) stelt de ISAE3402 type 2 verklaring de gemeente in staat om op transparante wijze toezicht te houden op haar leveranciers. Vandaar dat wij u aanraden om in aanvulling op ISO27001 en in lijn met IBD-beleid aanvullende zekerheid te vragen over de toepassing en effectieve werking van informatiebeveiligingsbeleid. Bent u bereid om het hebben van een ISAE3402 type 2 (of gelijkwaardig) als eis op te nemen?	De gemeente Waalwijk volgt bij haar aanbestedingen momenteel nog de BIO, aangezien de BIO2 nog niet is geformaliseerd.
7	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, W2-2	In wens W2-2 stelt opdrachtgever dat fouten op een PL blijvend zichtbaar moeten zijn. Klopt onze aanname dat opdrachtgever hiermee bedoelt dat de fouten zichtbaar zijn zolang de PL geopend is?	Historische categorieën, zowel juist als onjuist, moeten altijd zichtbaar zijn bij het openen van een PL. Dit geldt ook voor fouten op de PL.
8	Bijlage 5 – Use cases	In demonstratiescript B wordt gesteld dat aan de inwoner bevestigd moet worden dat diegene Nederlander geworden is. Klopt onze aanname dat dit bevestigd wordt middels een uitreiking van het Koninklijk Besluit? Zo niet, kan opdrachtgever dan toelichten hoe dat nu in zijn werk gaat? Hoe ziet opdrachtgever dit voor zich?	Een bevestiging sturen vanuit de zaak als de uitreiking is geweest en betrokkene Nederlander is geworden.
9	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E9-6a t/m E9-8	Als zittende leverancier is er geen sprake van een migratie van gegevens bij eventuele gunning. Kunt u toelichten wat u hier precies van de zittende leverancier verwacht?	Indien geen gegevens gemigreerd hoeven te worden dan is dat een afdoende toelichting bij het voldoen aan deze eisen.
10	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E6-1	In eis E6-1 stelt opdrachtgever dat alle archiefwaardige documenten die door de applicatie gevorm worden, moeten worden opgeslagen in de oplossing. Ons inziens moeten de documenten, om archiefwaardig te zijn, opgeslagen en gearchiveerd worden door een DMS-systeem. Gaat opdrachtgever akkoord met opslag van archiefwaardige documenten in een dergelijk zaak- of DMS-systeem? Documenten zijn dan nog raadpleegbaar in iBurgerzaken.	De documenten moeten sowieso kunnen worden opgeslagen in de applicatie. Dit is de minimumeis als bedoeld in E6-1. De manier waarop vervolgens al dan niet wordt voldaan het beleid ten aanzien van archivering bij de gemeente Waalwijk, daarop zijn punten te verdienen bij Wens W6-1
11	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E5-20	Kunt u deze eis nader toelichten? Leverancier begrijpt niet wat u hier bedoelt.	Deze eis komt te vervallen.
12	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E5-14	In eis E5-14 stelt opdrachtgever dat een test- of acceptatieomgeving beschikbaar moet zijn met goedgekeurde testsets. In de nadere toelichting staat dat testen nooit mag met productie data, ook niet geanonimiseerd. In eis E9-2 staat dat leverancier een acceptatieomgeving moet leveren met representatieve BRP populatie. Om invulling te kunnen geven aan wet- en regelgeving rond privacy en informatiebeveiliging bieden we naast de productie een pre-productieomgeving aan. Deze omgeving wordt door gemeenten vaak een ‘testomgeving’ genoemd. De pre-productie staat bij ons in hetzelfde domein als de productieomgeving, en ook de toegang gebeurt net als bij de productieomgeving op basis van federatie via het gemeentelijke account. Hiermee geniet de pre-productieomgeving dezelfde (security)monitoring en valt het onder hetzelfde informatiebeveiligingsregime als de productieomgevingen. Deze maatregelen zijn voor de meeste gemeenten voldoende acceptabele waarborgen om te voldoen aan wet- en regelgeving en tegelijkertijd een kopie van persoonsgegevens in de pre-productie toe te staan. Is dit voor u acceptabel?	Ja
13	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E5-5	U geeft aan dat de u de TPM uiterlijk 30 september wilt ontvangen. De praktijk is dat wij deze verklaring vaak eind oktober begin november ontvangen. Wij hebben met de VNG afgesproken dat we de TPM tijdig voor de start van het ENSIA-proces in december bij gemeenten aanleveren. Is het voor u akkoord om de datum van 30 september te verschuiven naar 30 november met daarbij de afspraak dat u deze ontvangen zodra wij hem beschikbaar hebben? Dit is in lijn met de afspraken die we ook met al onze andere gemeenten hebben.	Ja
14	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E5-3	Opdrachtgever vraagt van inschrijver een “volledige leveringsketenbeschrijving”, in kolom ‘E’ van het PvE heeft u de toelichting echter als NVT aangemerkt. Kunt u nader toelichten wat u hier precies van leverancier verwacht?	Dit is een omissie. Inschrijver dient dit in maximaal 1 A4 te omschrijven.

15	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, W4-4	Opdrachtnemer is in staat om initieel de BRP-data beschikbaar te stellen voor het DataWareHouse-gegevensmagazijn van Opdrachtgever via een beveiligde verbinding. Vervolgens kan opdrachtnemer éénmaal-daags de BRP-mutatiedata aanleveren via een beveiligde verbinding. De mutaties kunnen door Extraction, Transformation and Load (ETL) aan het DataWareHouse-gegevensmagazijnen van Opdrachtgever worden toegevoegd. Door enkel de mutaties aan te leveren wordt er minimale data aangeleverd om zo het risico op het lekken van persoonsgegevens te mitigeren. Kan Opdrachtgever bevestigen dat op deze manier correct invulling wordt gegeven aan de wens?	Ja
16	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E4-39	Opdrachtgever refereert aan het IP Protocol, dit is volgens ons typefout. Volgens ons moet dat beveiligde versie van het Internet Printing Protocol (afgekort tot IPPS) zijn, klopt onze aanname?	Ja
17	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E3-15	In eis E3-15 stelt opdrachtgever dat ondertekende akten opgenomen kunnen worden in de oplossing, maar ook gekoppeld moeten worden aan de persoon in de BRP. Klopt onze interpretatie dat brondocumenten dan ook zichtbaar moeten zijn op de persoonslijst?	Ja
18	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, W2-6	Bij W2-6 geeft u aan: In de oplossing kan men meerdere zaken naast elkaar open zetten binnen de applicatie. Hiermee bedoelen we niet meerdere sessies van de applicatie in verschillende browser tabbladen openzetten. Deze integrale functie zorgt ervoor dat de gebruiker kan multitasken binnen de applicatie. Indien u straks niet beschikt over deze functionaliteit doet u een stap terug in efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid. Dit kunt u voorkomen door de wens als eis op te nemen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, inschrijver kan voor deze wens 5 punten krijgen
19	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E2-26	In eis E2-26 stelt opdrachtgever dat voor bepaalde verkiezingen een vergelijk gemaakt moet worden met het IND-bestand voor rechtmatig verblijf. Al enige tijd is dit niet meer nodig en wordt op basis van cat. 10 bepaald of iemand rechtmatig verblijf heeft. Gaat u akkoord met afleiding vanaf de persoonslijst?	Akkoord
20	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E2-23	De oplossing voorziet in veranderende links naar de door opdrachtgever gevraagde kennisbanken. Dit zorgt voor overzicht en gemak bij de gebruiker van de applicatie. In een oogopslag is alle informatie beschikbaar. Kunt u bevestigen dat u met contextgevoelig bedoelt dat de link naar de kennisbanken relevant moet zijn aan de stappen in de processen waar de gebruiker op dat moment in aan het werk is?	Klopt. Zie ook de toelichting bij de eis. De juiste informatie van de kennisbank moet zichtbaar zijn op de juiste plek binnen de Oplossing. We willen op de juiste plek in de kennisbank terecht komen.
21	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E2-20 en W2-9	Gaat opdrachtgever er mee akkoord dat wens W2-9 komt te vervallen, aangezien dit ook is opgenomen in eis E2-20?	Niet akkoord. Is inderdaad dubbel opgenomen. Wij laten E2-20 vervallen
22	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E2-15	In eis E2-15 stelt opdrachtgever dat een kwaliteitscontrole uitgevoerd kan worden op basis van de BCM. Om de kwaliteit van de BRP te waarborgen is het van belang dat de kwaliteitscontrole uitgevoerd wordt voordat de mutatie ook daadwerkelijk in de BRP staat. Klopt onze interpretatie dat dit is wat opdrachtgever bedoelt?	Klopt
23	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E2-13	Eis E2-13 stelt dat BAG-mutaties automatisch ontvangen moeten worden en indien mogelijk ook automatisch verwerkt. Kan opdrachtgever bevestigen dat, wanneer de oplossing geen enkele BAG-mutatie geautomatiseerd kan verwerken, dat dan niet voldaan is aan de eis?	Klopt
24	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E2-5	In eis E2-5 wordt een wachtkamerfunctionaliteit voor verhuizingen genoemd. Een dergelijke wachtkamerfunctionaliteit helpt overzicht te creëren waardoor de oplossing nóg gebruiksvriendelijker wordt. Gaat opdrachtgever er mee akkoord om naast het proces voor verhuizingen ook processen als Huwelijk, Naturalisatie, Rijbewijzen, Reisdocumenten en Adresonderzoek op te nemen in de eis?	Klopt
25	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E1-6	In E1-6 geeft u het volgende aan: een workflow is een voorgedefinieerd en herhaalbaar werkpatroon. Een workflow omschrijft een werkwijze waarin medewerkers in een vaste volgorde de handelingen moeten uitvoeren, met als doel dat processtappen op een zelfde wijze worden doorlopen en het resultaat hetzelfde is. Kunt u bevestigen dat elk proces in de burgerzakenapplicatie workflowgestuurd moet zijn?	Dit bevestigen we. Elk proces is binnen de software workflowgestuurd op de manier zoals in deze vraag beschreven. Op het moment van inschrijving is dit voor alle processen zo ingericht.
26	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen	Gaat u akkoord met het toelichten van de verschillende eisen en wensen in een separaat Word document? We verwijzen daarin uiteraard naar de betreffende eisen- en wensenummers en houden rekening met het door u gestelde aantal woorden/pagina's.	Dat is akkoord, mits aan de vereisten qua aantallen woorden of pagina's wordt voldaan.
27	Aanbestedingsdocument par. 5.1.2 Gunningscriterium Kwaliteit K.4 Integraliteit	Integraliteit maakt een belangrijk deel uit van de uitvraag en de doelstellingen. Inschrijver heeft een integrale ICT oplossing gebouwd en wenst dit graag zo goed mogelijk te onderbouwen. Uit eerdere aanbestedingen is gebleken dat 3x A4 om integraliteit te beschrijven te weinig ruimte biedt om onze volledige integraliteit te kunnen beschrijven en dit gaat te koste van de kwaliteit. Gaat u ermee akkoord om het maximaal aantal A4 voor de beschrijving van hoofdstuk Integraliteit op te hogen naar 6?	Akkoord
28	Aanbestedingsdocument, beoordelingsteam	Kunt u aangeven uit hoeveel personen het beoordelingsteam bestaat en welke functies zij bekleden?	Nee
29	Aanbestedingsdocument par. 5.1.1	U heeft een zeer uitgebreide opsomming opgenomen van wat er allemaal onder de inschrijfprijs valt. Hier staat ten onrechte bij vermeld dat ook 'afvoer en demontagekosten bij contractmutaties en contractbeëindiging' bij de inschrijfprijs hoort. Op grond van de GIBIT vallen exit-kosten niet onder de inschrijfprijs maar worden deze achteraf berekenend. Kunt u dit bevestigen? En kunt u daarnaast toelichten waar u op doelt met 'kosten voor mogelijke vervanging'?"	Akkoord, GIBIT is leidend.

30	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 34.4	Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het is sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf weet of had kunnen weten?	Akkoord
31	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 26.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	Akkoord
32	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 23.1	Het is voor Leverancier niet werkbaar dat u vervanging van Personeel verlangt zonder zwaarwegende redenen 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?	Akkoord
33	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 22.7	Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 22 op van toepassing is?	Niet akkoord. Inschrijver dient één SAAS-oplossing te leveren. Aanbestedende Dienst is niet voornemens rechtstreeks derdenprogrammatuur af te nemen buiten de contractant om.
34	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 20.4	Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?	Akkoord. Indien maatwerk benodigd zou zijn, dan worden er separaat afspraken gemaakt over intellectueel eigendom.
35	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 18.4	Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Leverancier verzoekt u daarom nadrukkelijk te bevestigen dat u geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?	Akkoord.
36	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 16.5iii-iv	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.	Voor deze schade wordt de aansprakelijkheid beperkt tot € 2.000.000 per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000 per jaar.
37	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 16.3, 16.4	Vraag 1: Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt zijn wij van mening dat de het redelijk is om de totale aansprakelijkheid gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beperken tot een bepaald bedrag. Mocht meermaals sprake zijn tekortkomingen waarbij wij schade vergoeden, is het op een gegeven moment nodig dat de overeenkomst wordt beëindigd. Dit om te voorkomen dat er schade is en elk jaar een bedrag van 4x de Jaarvergoeding kan worden gevorderd. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de totale vergoeding voor schade in geen geval meer zal bedragen dan € 2.500.000,-? Vraag 2: Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbeperkte aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking(en) uit artikel 16 geldt voor aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook?	1) Niet akkoord. 2) Niet akkoord. De uitzonderingen in 16.5 blijven in tact.

38	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 13	Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT. We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen: 13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat: i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Leverancier is daarbij gerechtigd een passend alternatief voor de Algoritmische toepassing aan te bieden, waaronder het laten vervallen van de Algoritmische toepassing. ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en “bias” (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen.	
		Toelichting op wijziging 13.1: Sub i: Van Leverancier kan niet verwacht worden dat zij volledig verantwoordelijk is voor de verwerking van data m.b.t. het algoritme. Dit is immers ook een verantwoordelijkheid van de gemeente. Daarbij doelt het woord rechtmatigheid op toepasselijke wetgeving. Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is. Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede garantie dat de algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de onderliggende data. Daarbij kan het niet de bedoeling zijn dat een leverancier moet garanderen dat de uitkomst van een algoritmische toepassing 100% is. Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd: “Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.”	Niet akkoord. De ruime formulering ten aanzien van algoritmes is passend in een relatief onbekend terrein.
		Toelichting op wijziging artikel 13.4: 'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een ‘rechtbank’. Wij wensen dit in het kader van het doel van de GIBIT nader te definiëren. Ook wordt artikel 20.7 als volgt gewijzigd: 20.7 Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 volledig intact blijven. Bent u hiertoe bereid?	

39	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 12.2, 12.3	Het is niet redelijk dat Leverancier ‘negatief bewijs’ moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u aantoonst in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeenkomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?	Niet akkoord met beperking van de garantie uit artikel 12. Akkoord met de suggestie ten aanzien van de ingebrekestelling.
40	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 11.8	Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Gemeente Waalwijk heeft hier in 2023 ook heel bewust voor gekozen. Bent u daarom bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Akkoord.
41	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 11.5	In artikel 11.5 is bepaald dat facturen binnen 3 maanden moeten worden verstuurd. Voor werkzaamheden die aan het einde van het jaar zijn verricht dient voor 6 januari van het daaropvolgende jaar te zijn gefactureerd. Hoewel Leverancier voornemens is zich aan deze termijnen te houden en dit in de praktijk waarschijnlijk geen problemen zal opleveren, willen wij voorkomen dat, mocht er onverhoopt toch een keer iets mis gaan met de facturatie, dat de facturen niet meer opeisbaar zijn. Kunt u derhalve bevestigen dat deze termijnen streeftermijnen zijn en dat het niet halen van deze termijnen geen gevolg heeft voor de opeisbaarheid van facturen?	Akkoord.
42	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 11 & Conceptovereenkomst artikel 7.7	In artikel 11.2 is bepaald dat specifieke afspraken moeten worden gemaakt omtrent de facturatie van 70% van de eenmalige/periodieke kosten. Leverancier zou deze afspraken graag nader willen specificeren door een expliciet facturatieschema overeen te komen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema? Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: -300% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, -400% verschuldigd en facturering bij installatie (interne) omgeving; -200% verschuldigd en facturering na ingebruikname voor productieve doeleinden; -100% verschuldigd en facturering na decharge, uiterlijk 3 maanden na go-live. ☐ Periodieke vergoedingen -6gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: - o700% bij start opleidingen wordt gefactureerd en; - o300% na ingebruikname voor productieve doeleinden. -100kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang. -100kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.	Akkoord.
43	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 10.12ii	Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	Gemeente Waalwijk heeft een vrij standaard applicatielandschap binnen gemeenteland, zonder exotische software of anderszins. Enkele relevante pijlers binnen ons ICT-beleid zijn: - cloud tenzij - zelfstandige applicaties met het minimaliseren van onderlinge koppelingen - Alles SSO

44	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 10.10	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat de wettelijke regels omtrent ontbinding gelden, in die zin dat de ernst van de tekortkoming ontbinding van de overeenkomst moet rechtvaardigen?	Akkoord.
45	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 10.9	Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en alle gemeenten ie 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?	De in E8-1 genoemde SLA is leidend.
46	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 8.4, 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?	Ja, dat klopt
47	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 8.1i	Kunt u specificeren aan welke Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen bij de GIBIT de ICT Prestatie moet voldoen?	Alle in deze standaard genoemde normen.
48	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 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.	Niet akkoord.
49	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 4.2	Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn(en) altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	Niet akkoord.
50	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 1.30	Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbieding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier."?	Niet akkoord.
51	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E5-13	Leverancier zal slechts op uw instructies persoonsgegevens verwerken, waarbij het aan u is om er voor te zorgen dat voldoende sprake is van dataminimalisatie en privacyrechten. Leverancier kan slechts toezeggen dat zij aan op haar geldende verplichtingen zal voldoen. Bent u derhalve bereid om deze eis te schrappen?	De oplossing van Opdrachtnemer is maximaal ondersteunend bij het naleven van de AVG en BRP door Opdrachtgever ten aanzien van dataminimalisatie en privacyrechten. Zo moet het bijvoorbeeld mogelijk zijn om in de oplossing tussentijds (persoons)gegevens te verwijderen.
52	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E4-4, E5-10, E5-31, E6-4, E8-7, E8-8b	Kunt u bevestigen dat garanties dezelfde betekenis hebben als in de GIBIT?	Nee.
53	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E1-4, E1-7, E5-9	Kunt u bevestigen dat een beroep op overmacht mogelijk is?	Beroep op overmacht is mogelijk volgens GIBIT artikel 19.
54	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E1-5	Deze eisen zijn in strijd met wat u heeft opgenomen in de Leidraad. Zo heeft u onder K.3 opgenomen dat een all-inclusive-contract een kans is. Hier lijkt u dit als eis te hebben opgenomen. Kunt u bevestigen dat E-5 slechts geldt als sprake is van een all-inclusive-contract, zoals afgenomen via het Kansendossier?	De GIBIT eisen tav upgrades en updates zijn hier leidend
55	Bijlage 1 - Programma van Eisen en Wensen, E1-4	Kunt u bevestigen dat geheel nieuwe wet- en regelgeving hier niet onder valt, en dat in een dergelijk geval aanvullende afspraken worden gemaakt? Zie ook de toelichting bij de onderhoudsverplichtingen uit de GIBIT, waarin dit is bevestigd.	De GIBIT eisen tav upgrades en updates zijn hier leidend
56	Bijlage 3 - Concept verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat dit het standaard VNG model betreft, zonder afwijkingen?	Dit bevestigen wij.
57	Bijlage 2 - Conceptovereenkomst, artikel 7.6	Kunt u bevestigen dat dit alleen ziet op het gedeelte van de factuur dat betwist wordt? En kunt u daarnaast bevestigen dat als achteraf blijkt dat u de factuur onrecht heeft betwist, daar weldegelijk wettelijke rente over bent verschuldigd?	Ja. Nee.

58	Bijlage 2 - Conceptovereenkomst, artikel 5.3	Leverancier kan niet akkoord gaan met een onbeperkte vrijwaring. Vrijwaringen zijn op grond van de Gids Proportionaliteit (3.9) onder A niet verzekeraar en het is bovenal niet gebruikelijk om een onbeperkte aansprakelijkheid neer te leggen bij Leverancier. Leverancier verzoekt u dan ook dringend om artikel 5.3 te schrappen en aan te sluiten bij de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in de GIBIT.	Akkoord.
59	Bijlage 2 - Conceptovereenkomst, artikel 4.3	Kunt u toelichten waarom in dit artikel is bepaald dat Opdrachtgever bij een vermeend verzuim van Leverancier – zelfs na slechts één aanmaning – gerechtigd is om zonder verdere toetsing zelf of via derden herstelmaatregelen te treffen, waarvan de volledige kosten eenzijdig aan Leverancier worden doorbelast? Dit lijkt ons onredelijk, zeker omdat niet is voorzien in een objectieve toets of het verzuim daadwerkelijk is ingetreden, u volledige vrijheid krijgt om herstel(maatregelen) en bijbehorende kosten zelf te bepalen en Leverancier geen mogelijkheid krijgt om de redelijkheid van de kosten of de noodzakelijkheid van het ingrijpen vooraf te beoordelen of aan te vechten. Daarnaast is Leverancier niet akkoord om derden toegang te geven tot haar applicatie, mede in verband met concurrentiegevoelige informatie.	
60	Bijlage 2 - Conceptovereenkomst, artikel 4	Bent u derhalve bereid dit artikel 4.3 te schrappen? Zo nee, kunt u toelichten waarom u dit proportioneel acht, bovenop de reeds bestaande wettelijke mogelijkheden?	Akkoord met het schrappen van dit artikel. GIBIT 2023 ten aanzien van ontbinding blijft onverkort van kracht.
61	Bijlage 2 - Conceptovereenkomst, artikel 4	Kunt u bevestigen dat garanties dezelfde betekenis hebben als in de GIBIT?	Nee.
62	Bijlage 2 - Conceptovereenkomst, artikel 3.1	De garantieverplichting die u van Leverancier verlangt is erg breed geformuleerd en maakt dat praktisch voor alle verplichtingen een garantie moet worden afgegeven. Daarnaast maakt u in onderhavige bepaling 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. Bent u daarom bereid dit artikel te laten vallen, en aan te sluiten bij de wet? Zo niet, kunt u toelichten waarom u voor alle geldende normen een garantie passend acht?	Akkoord, ten aanzien van garanties geldt artikel 10 GIBIT.
63	Bijlage 2 - Conceptovereenkomst, artikel 2.4	Kunt u bevestigen dat de Overeenkomst ingaat op het moment van tekenen maar dat de initiële looptijd aanvangt bij livegang?	Dat klopt, met dien verstande dat de licentiekosten pas ingaan op het moment van livegang.
64	Bijlage 2 - Conceptovereenkomst, artikel 1.2	Gezien in de Nvl aanpassingen kunnen worden gemaakt op de Overeenkomst, kunt u ermee instemmen dat daarom de Nvl in rang bovenaan komt te staan?	De in de Nvl toegezegde wijzigingen ten aanzien van de conceptovereenkomst worden verwerkt in de definitieve overeenkomst.
65	Aanbestedingsdocument par. 4.2.1	U stelt dat de Algemene inkoopvoorwaarden leveringen en diensten van de Gemeente Waalwijk op de overeenkomst van toepassing zouden zijn. Kunt u bevestigen dat dit een verschrijving betreft en dat hier de GIBIT 2023 wordt bedoeld?	Dit is een vergissing. De GIBIT 2023 is van toepassing.
66	Aanbestedingsdocument par. 2.2 - Gestanddoeningstermijn	Kunt u bevestigen dat Leverancier aan deze geschiktheids voldoet als zij beschikt over een verzekering zoals bedoeld in artikel 17 GIBIT, hetgeen kan worden aangetoond door een kopie van het verzekeringscertificaat?	Akkoord.
67	Aanbestedingsdocument par. 2.2	Bent u bereid om het woord 'garandeert' te vervangen door 'zorgt ervoor dat'?	Niet akkoord.
68	Aanbestedingsdocument par. 1.1 en Conceptovereenkomst artikel 3.2	U heeft de volgende tekst opgenomen: "De in dit aanbestedingsdocument gestelde eisen en vragen zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij de gemeente. De gevraagde oplossingen zijn gebaseerd op de op het moment van schrijven bekende en beschikbare technologie. Ontwikkelingen in de techniek of in de markt kunnen er voor de gemeente aanleiding toe zijn om van inschrijvers te verlangen dat op het moment van levering van de prestatie wordt voldaan aan de dan vigerende standaarden en prestaties." Van Leverancier kan niet worden verwacht dat zij onvoorwaardelijk toezegt te zullen voldoen aan standaarden en prestaties als deze standaarden en prestaties niet voldoende kenbaar zijn. Dit is ook strijdig met het transparantiebeginsel. In de aanbestedingsstukken zijn reeds bepalingen opgenomen die in soortgelijke verplichtingen voorzien. Bent u derhalve bereid dit artikel te schrappen, dan wel te nuanceren?	Akkoord.
		Hoewel Leverancier hoopt u de maximale looptijd van dienst te mogen zijn. Kunnen zich (onverwachte) scenario's voordoen waardoor ook Leverancier de Overeenkomst moet kunnen opzeggen. Kunt u ermee akkoord gaan dat ook Leverancier de overeenkomst kan opzeggen, na de initiële looptijd, met inachtneming van een opzegtermijn van 18 maanden?	Akkoord.

69	Escrow	Met het oog op de continuïteitsrisico's die worden genoemd in Artikel 36 van de GIBIT 2023, onder andere bij calamiteiten zoals faillissement, biedt onze SaaS-oplossing een broncode en SaaS escrow-regeling die standaard in de prijs is inbegrepen en specifiek is ingericht om deze risico's te mitigeren en de continuïteit van dienstverlening te waarborgen. Kan de opdrachtgever aangeven of inschrijvers verplicht zijn in hun aanbieding een Escrow-regeling en andere waarborgen conform Artikel 36.2 van de GIBIT 2023 te beschrijven én deze kosten expliciet te verwerken in de aangeboden prijs? Wij verzoeken u dit onderwerp als eis op te nemen zodat de continuïteit van de dienstverlening niet alleen wordt gewaarborgd, maar ook op een eerlijke wijze wordt meegenomen in de prijsbeoordeling. Zo nee, kan de opdrachtgever toelichten waarom dit niet als eis wordt gesteld, gezien het risico dat een gebrek aan dergelijke waarborgen met zich meebrengt voor zowel de continuïteit als de uiteindelijke kosten van de dienstverlening?	Niet akkoord. Indien deze situatie zich voordoet, zullen partijen samen om tafel gaan om de best passende oplossing te bereiken.
70	K2 Implementatieplan	In de aanbestedingsdocumenten wordt gevraagd om een uitgewerkt concept implementatieplan, inclusief planning, risico's, communicatie, training en nazorg, waarmee inschrijver vertrouwen wekt in een voortvarende en succesvolle implementatie. De uitwerking is onderdeel van de kwalitatieve beoordeling. Wij begrijpen dat het implementatieplan een belangrijk onderdeel vormt van de inschrijving. Tegelijk merken wij op dat de uitgangspositie voor inschrijvers hierin mogelijk kan verschillen. Meer specifiek doelen wij op het verschil tussen een bestaande leverancier, die mogelijk de huidige omgeving in Waalwijk reeds in beheer heeft en zou kunnen voortzetten, en nieuwe inschrijvers, die een volledige implementatie vanaf de basis moeten beschrijven en uitvoeren. Onze vraag: Kunt u aangeven op welke wijze binnen de beoordeling is geborgd dat de bestaande leverancier, die de huidige situatie mogelijk grotendeels kan continueren, geen substantieel voordeel geniet ten opzichte van inschrijvers die een volledige nieuwe implementatie moeten voorzien, met bijbehorende investeringen in voorbereiding, afstemming, overdracht en training? Wij stellen deze vraag met het oog op het waarborgen van een gelijk speelveld voor alle inschrijvers en een transparante beoordeling op kwaliteit en aanpak.	Elk implementatieplan wordt beoordeeld op de kwaliteit ervan. Dat de activiteiten binnen de implementatie voor de zittende partij verschillen van een nieuwe partij, dat is evident en doet in de basis niks af aan de kwaliteit.
71	K3. Kansdossier	Onder K.3. Kansendossier wordt gesproken over een all-inclusive contract "in de breedste zin", waarbij alle (toekomstige) onderdelen, functionaliteiten en diensten met betrekking tot de aangeboden oplossing, ongeacht de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen opdrachtsscope, moeten worden meegenomen voor een vaste prijs. Kunt u toelichten wat precies de bedoeling is van deze bepaling en hoe deze zich verhoudt tot de concrete scope zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten? Wordt hiermee bedoeld dat ook toekomstige uitbreidingen of ontwikkelingen die buiten de huidige opdrachtsscope vallen, onder dit contract vallen (al dan niet separaat gespecificeerd)? Graag ontvangen wij een nadere toelichting op de strekking, reikwijdte en praktische invulling van deze passage. Kunt u dit eventueel met een specifiek voorbeeld verduidelijken?	Aanbestedende Dienst houdt de mogelijkheid open om binnen het burgerzaken landschap een totaalcontract af te sluiten waarin alle toekomstige ontwikkelingen zijn afgeprijsd. Aan Inschrijver om hier een concrete en passende invulling aan te geven.
72	Algemeen	"Wij stellen voor om het huidige aantal toegestane pagina's te vermenigvuldigen met een vastgesteld aantal woorden per pagina (bijvoorbeeld 450 woorden), en deze uitkomst te hanteren als het maximumaantal woorden. Hiermee wordt de beperking op het aantal pagina's losgelaten, terwijl de omvang van de in te dienen stukken inhoudelijk wel begrensd blijft. Door het loslaten van de paginalimiet krijgen inschrijvers meer ruimte om hun voorstel op een goed gestructureerde, overzichtelijke en prettig leesbare manier te presenteren — bijvoorbeeld met voldoende witruimte, duidelijke koppen en opsommingen. Dit komt niet alleen de leesbaarheid en efficiëntie van de beoordeling ten goede, maar draagt ook bij aan een prettige en minder vermoeiende beoordelingsservaring voor de beoordelaars. Onze vraag: Bent u bereid om het aantal toegestane pagina's om te zetten in een woordlimiet, waarbij per onderdeel het aantal pagina's wordt vermenigvuldigd met een standaard aantal woorden (bijvoorbeeld 450 woorden per pagina)? Op deze manier behouden we een duidelijke afbakening van de inhoud, maar ontstaat er meer ruimte voor leesbaarheid en een prettig te beoordelen presentatie van het voorstel."	Niet akkoord.

73	E5-2 - "Opdrachtnemer werkt volgens de normen die worden gesteld in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) v.w.b. de informatiebeveiliging en ISO 20000 t.b.v. service management."	Jullie geven in de aanbestedingsdocumenten aan dat de opdrachtnemer moet werken volgens de normen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en gecertificeerd moet zijn voor ISO 20000, de internationale standaard voor IT Service Management (ITSM). ISO 20000 richt zich op systemen, processen en procedures om IT-diensten efficiënt te ontwerpen, leveren, beheren en voortdurend te verbeteren. Met onze oplossing voldoen we volledig aan de normen van de BIO. Daarnaast zijn wij gecertificeerd volgens ISO 27001, de standaard voor informatiebeveiliging, wat aansluit op de vereisten vanuit de BIO. Als leverancier onderschrijven wij het belang van goed ingericht IT-servicemanagement en hebben we hierin de afgelopen jaren aanzienlijke verbeteringen doorgevoerd, onder andere door implementatie van TOPdesk als servicemanagement-tool. Ook hebben we 'continu verbeteren' breder geborgd in onze organisatie en zijn wij gecertificeerd volgens ISO 9001, dé standaard voor kwaliteitsmanagement, met een toepasselijke scope: ""Het ontwikkelen, verkopen, implementeren, hosten en beheren van frontoffice-oplossingen voor lokale overheden."" Gezien deze certificeringen en de bijbehorende scope horen we graag van jullie of ISO 9001 passend genoeg is om aan deze eis tegemoet te komen. Als jullie toch vasthouden aan ISO 20000, willen we graag weten of jullie bereid zijn de ISO 20000-certificering te heroverwegen en deze als wens in plaats van eis op te nemen.	Akkoord.
74	Programma van Eisen en Wensen, E9 implementatie, migratie/conversie, eis E9-6c.	De aangehaakte gegevens moeten worden gemigreerd. Kunt u aangeven welke aangehaakte gegevens de gemeente daadwerkelijk gebruikt (naast de aantekeningennotities die al genoemd zijn bij E9-6b)?	Alleen het aantekeningenveld.
75	Programma van Eisen en Wensen, E4 architectuur en techniek, koppelingen specifiek, eis E4-37.	In deze eis staat: BAG (lokaal) via iObjecten. Wij nemen aan dat bevraging van de BAG LV - ook in het kader van het raadplegen van gegevens bij de bron - als alternatief is toegestaan. Kunt u dit bevestigen?	Niet akkoord. De oplossing moet bij inschrijving kunnen koppelen met het Waalwijkse bronsysteem van de BAG (iObjecten) en mutaties volledig automatisch verwerken.
76	Programma van Eisen en Wensen, E4 architectuur en techniek, koppelingen specifiek, eis E4-30.	De eis lijkt te impliceren dat vanuit de BRP-applicatie zelf een koppeling met de Berichtenbox van MijnOverheid wordt gemaakt. Communicatie met de Berichtenbox is geen exclusieve Burgerzakenaangelegenheid. Normaal gesproken wordt hiervoor een centrale component in de gemeentelijke architectuur gebruikt die door meerdere procesapplicatie kan worden aangesproken (in de zin dat er bestanden hiervoor worden klaargezet. Zoiets wordt bijvoorbeeld door een partij als Enable-U verzorgt. Wij verzoeken u de eis te herformuleren in die zin dat duidelijk is dat geen zelfstandige koppeling met de Berichtenbox wordt uitgevraagd, maar dat de BRP-applicatie in staat is om bestanden voor verzending naar de berichtenbox klaar te zetten die voldoen aan de eisen voor verzending. Gaat u hiermee akkoord?	De opdrachtnemer levert een complete oplossing voor afhandeling van berichten richting de berichtenbox.
77	Programma van Eisen en Wensen, E4 architectuur en techniek, koppelingen algemeen, eis E4-20 en E2 functionaliteit, eDiensten, eis E2-23.	In E4-20 wordt een koppeling met (een) kennisbank HBA geëist. In E2-23 geeft onder het onderdeel eDiensten (?) een eis weer voor EEN koppeling naar een Kennisbank die contextgevoelig is. In de toelichting bij deze eis wordt Handboek Amsterdam of VIND Burgerzaken als voorbeelden genoemd. Deze twee eisen zijn deels tegenstrijdig. We verzoeken eis E4-20 te vervangen door de bewoordingen uit eis E2-23 en E2-23 zelf te schrappen. Deze hoort ook niet in het onderdeel eDiensten. Gaat u hiermee akkoord?	De verwijzing naar VIND wordt geschrapt, deze gebruikt Aanbestedende Dienst niet
78	Programma van Eisen en Wensen, E1 algemeen, eis E1-1 en E1-2.	De pagina's waarnaar wordt verwezen op gemmaonline.nl bestaan al enige tijd niet meer. We verzoeken deze eisen te laten vervallen of te herformuleren. Gaat u hiermee akkoord?	De ICT-oplossing biedt uitvoeringsondersteuning aan de processen en activiteiten van Burgerzaken, zoals uitvoerig beschreven in de kaders, procedures, richtlijnen, eisen en specificaties van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Rijksdienst voor IdentiteitsGegevens (in het vervolg ook wel: RvIG). Hiermee wordt een volledige registratie van de BasisRegistratie Personen (BRP) en de Registratie Niet-Ingezetten (RNI) conform wet- en regelgeving (ten minste de Wet BRP, het Besluit BRP en de Regeling BRP) voor Gemeente Waalwijk ondersteund. De ICT-oplossing voldoet hierbij ten minste aan de meest actuele versies van het Logisch Ontwerp BRP van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Handleiding Uitvoeringsprocedures van RvIG.
79	Programma van Eisen en Wensen, E2 functionaliteit, eis E2-20 en wens W2-9.	In E2-20 wordt ondersteuning van een klantscherm geëist. In W2-9 wordt ditzelfde ook als wens aangegeven, maar dan met de aanvulling dat digitaal ondertekenen door de inwoner daar onderdeel van is. Een item is ofwel een eis of een wens. Graag kenbaar maken wat het is en uit het andere onderdeel schrappen.	Zie antwoord op vraag 21
80	Programma van Eisen en Wensen, E2 functionaliteit, eis E2-2a en wens W2-1d.	In E2-2a worden een aantal eDiensten geëist, waaronder geboorteaangifte met digitale ondertekening. In W2-1d wordt als wens aangegeven dat de arts of verloskundige digitaal kan ondertekenen. Een item is ofwel een eis of een wens. Graag kenbaar maken wat het is en uit het andere onderdeel schrappen.	De eis is dat een geboorteaangifteproces gestart kan worden zonder een verloskundige. Vanwege de(logistieke) complexiteit van het laten ondertekenen van een verloskundige in een reeds gestart proces is het een wens dat de verloskundige dit op een ander moment kan doen.

81	Opmerking uit eigen beweging aanbestedende dienst	Aanvullende bepaling ten aanzien van bewezen en beschikbare functionaliteiten.	Wellicht ter overvloede merken wij op dat alle geëiste functionaliteiten die in de aanbestedingsstukken zijn geformuleerd, op het moment van inschrijving bewezen en beschikbaar moeten zijn. Als bepaalde functionaliteiten nog in ontwikkeling zijn, is dit niet voldoende.
----	---	--	---