



Nota van Inlichtingen bij: Burgerzakenapplicatie

Gepubliceerd onder nummer: HK202303 PRJ-2200387

Datum: 9-5-2025

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	GIBIT2023 - artikel 34.4	Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het is sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf weet of had kunnen weten?	Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. Daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak. Als Leverancier twijfelt of Updates en Upgrades downtime veroorzaken of invloed (kunnen) hebben op het gebruik van de ICT Prestatie, kan Leverancier immers de betreffende Updates en Upgrades, al dan niet voor de zekerheid, tijdig vooraf aankondigen.
2	GIBIT2023 - artikel 23.1	Het is voor Leverancier niet werkbaar dat u vervanging van Personeel verlangt zonder zwaarwegende reden en zonder voorafgaand overleg met Leverancier. Kunt u bevestigen dat u slechts vervanging van Personeel verlangt bij een zwaarwegende reden en slechts nadat u in overleg bent getreden met Leverancier?	Nee, dat bevestigen wij niet. Daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak. Het bepaalde in artikel 23.1 GIBIT 2023 is immers duidelijk, en een gemeente is gehouden aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dus ook aan het 'motiveringsbeginsel' en het 'zorgvuldigheidsbeginsel', waardoor een (eventuele) vervanging nooit 'willekeurig' kan zijn.
3	GIBIT2023 - artikel 22.7	Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 22 op van toepassing is?	Nee, dat bevestigen wij niet. Zie bijvoorbeeld pagina 27 en 28 van de Toelichting per artikel bij de GIBIT 2023 waaronder: "Bij Dienstverlening op Afstand (cloud, SaaS) is de situatie een hele andere. De software wordt dan geïnstalleerd op de server van de leverancier. Het is de leverancier die (door het uitvoeren ervan) verveelvoudigingshandelingen verricht en die (dus) een licentie nodig heeft. Waar bij de on premise-situatie het de gemeente zelf is die een licentie nodig heeft op die Derdenprogrammatuur (zoals een SQL-server), is het bij Dienstverlening op Afstand een interne kwestie voor de leverancier geworden om over de juiste licenties te beschikken. De gemeente koopt eenvoudigweg een totaalpakket als dienst. De gemeente ziet niet welke Derdenprogrammatuur wordt gebruikt, en gebruikt deze software zelf ook niet. Zij gebruikt immers alleen het pakket van de leverancier."

4	GIBIT2023 - artikel 20.4	Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?	Nee, en dat is ook niet nodig. In paragraaf 1.3 van het Aanbestedingsdocument is immers onder meer opgenomen: "De opdracht betreft het leveren, implementeren en onderhouden van een Cloud-oplossing voor de afdeling Burgerzaken. Dit omvat: implementatie, opleiding bij eventueel gewijzigde werkinstructies, licenties, hosting, koppelingen en technisch applicatiebeheer." De in artikel 20.4 GIBIT 2023 genoemde (bedoelde) 'Maatwerkprogrammatuur' is aldus niet aan de orde.
5	GIBIT2023 - artikel 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 geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dat bevestigen wij. In de Toelichting per artikel op de GIBIT 2023 is ter zake vermeld: "Voor transparantie binnen de overheid is in het vierde lid toegevoegd dat de inhoud van overeenkomsten gedeeld mag worden binnen gemeenten, tussen gemeenten en met relevante samenwerkingspartners. De GIBIT is zodoende meer in lijn met bijvoorbeeld wetgeving omtrent openbaarheid van bestuur." De daarin genoemde 'wetgeving omtrent openbaarheid van bestuur' maakt (immers) ook een voorbehoud met betrekking tot bedrijfsvertrouwelijke en concurrentiegevoelige informatie.

6	GIBIT2023 - 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 verzekerbbaar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Wij verwijzen (immers) ter zake naar de Toelichting per artikel (pag. 23) op de GIBIT 2023: "Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de leverancier, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of de leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat de leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 20). De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens in sub iv is genuanceerd. In de ARBIT is gekozen voor een onbeperkte aansprakelijkheid bij tekortkomingen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Dat lijkt in veel gevallen echter niet proportioneel. Daarom is in de GIBIT in sub iv opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarin leverancier een slechte beveiliging heeft en de gemeente daardoor een datalek ondervindt: de gemeente kan beboet worden voor het datalek, maar dat ligt buiten haar macht. Het is in zo'n geval onbillijk als de leverancier zich
7	GIBIT2023 - artikel 16.3, 16.4	Vraag 1: Bent u bereid om een cumulatieve beperking op te nemen van maximaal EUR 2.500.000 gedurende de overeenkomst? 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?	Deelvraag 1: Nee, daartoe zijn wij niet bereid. En daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak. Wij zijn immers van mening, dat de artikelen 16.3 en 16.4 GIBIT 2023, mede gelet op onder meer de te verwachten Jaarvergoeding en de mogelijke duur van de Overeenkomst (10 jaar), redelijke en verzekerbare bepalingen zijn. Deelvraag 2: Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Er is immers, wat ons betreft, geen enkele onduidelijkheid aan de artikelen 16.3 en 16.4 GIBIT 2023.
8	GIBIT2023 - artikel 16.3, 16.4	Vraag 1: Bent u bereid om een cumulatieve beperking op te nemen van maximaal EUR 2.500.000 gedurende de overeenkomst? 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?	Deelvraag 1: Nee, daartoe zijn wij niet bereid. En daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak. Wij zijn immers van mening, dat de artikelen 16.3 en 16.4 GIBIT 2023, mede gelet op onder meer de te verwachten Jaarvergoeding en de mogelijke duur van de Overeenkomst (10 jaar), redelijke en verzekerbare bepalingen zijn. Deelvraag 2: Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Er is immers, wat ons betreft, geen enkele onduidelijkheid aan de artikelen 16.3 en 16.4 GIBIT 2023.

9	GIBIT2023 - 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	Wij gaan niet mee met het voorstel. En dat is ook niet nodig. Artikel 1.4 GIBIT 2023 luidt immers als volgt: "Algoritmische toepassing: een ICT Prestatie die (mede) bestaat of zal gaan bestaan uit – al dan niet nog te ontwikkelen – software waarmee op geautomatiseerde wijze voorspellingen worden gedaan, beslissingen worden genomen en/of adviezen worden gegeven door gebruik te maken van data-analyse, statistiek en/of zelflerende logica." De door ons uitgevraagde ICT Prestatie betreft geen 'Algoritmische toepassing', dus artikel 13 GIBIT 2023 vindt geen toepassing.
---	------------------------	---	--

10	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 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	Antwoord deelvraag 1: Nee, daartoe bestaat geen nut, noch een noodzaak. Wij begrijpen bijvoorbeeld niet, waarom vragensteller in dit verband meent, dat Opdrachtgever niet zou (kunnen/moeten) specificeren, waaraan het in het voorkomend geval 'schort'. Een gemeente is bijvoorbeeld gebonden aan het motiveringsbeginsel. Verder gaan wij niet mee met vragensteller omtrent het door hem genoemde 'negatief bewijs' of 'negatieve bewijslast'. Wij kennen zulks niet. Tenslotte is artikel 12 GIBIT 2023 een duidelijke en praktisch werkbare bepaling. Antwoord deelvraag 2: Hoewel garanties en ingebrekestellingen verschillende onderwerpen zijn, kunnen wij bevestigen, dat de onderwerpen waarop de garanties gevraagd worden zich in beginsel lenen voor een ingebrekestelling. Het Burgerlijk Wetboek (BW) is echter ook van toepassing op de Opdracht, dus ook het bepaalde in artikel 6: 83 BW vindt in het voorkomend geval toepassing.
11	GIBIT2023 - artikel 11.5	In artikel 11.5 is bepaald dat facturen binnen 3 maanden moeten worden verstuurd. Voor werkzaamheden die aan het einde van het jaar zijn verricht dient voor 6 januari van het daaropvolgende jaar te zijn gefactureerd. Hoewel Leverancier voornemens is zich aan deze termijnen te houden en dit in de praktijk waarschijnlijk geen problemen zal opleveren, willen wij voorkomen dat, mocht er onverhoopt toch een keer iets mis gaan met de facturatie, dat de facturen niet meer opeisbaar zijn. Kunt u derhalve bevestigen dat deze termijnen streeftermijnen zijn en dat het niet halen van deze termijnen geen gevolg heeft voor de opeisbaarheid van facturen?	Antwoord deelvraag 1: Nee, er is geen sprake van een (vage) 'streeftermijn', het gaat immers om (een) duidelijke en in beginsel uitvoerbare bepaling (-en). Antwoord deelvraag 2: Het bepaalde in artikel 11.5 GIBIT 2023 houdt niet verband met de opeisbaarheid van facturen.
12	GIBIT2023 - artikel 10.2ii	Is de aannahme correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	Artikel 10.2ii GIBIT 2023 bestaat niet. Als vragensteller artikel 10.12ii GIBIT 2023 bedoelt: Ja, dat is correct. Een andere garantie kan Leverancier bij inschrijving op de aanbestedingsprocedure ook niet geven.

13	GIBIT2023 - artikel 10.10	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat de wettelijke regels omtrent ontbinding gelden, in die zin dat de ernst van de tekortkoming ontbinding van de overeenkomst moet rechtvaardigen?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
14	GIBIT2023 - artikel 10.9	Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en alle gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Wij kennen de 'standaard SLA' van vragensteller bijvoorbeeld niet. Bovendien is artikel 10.9 GIBIT 2023 (reeds) een praktisch goed werkende bepaling.
15	GIBIT2023 - 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?	Nee, die aanname klopt niet. Een ketentest wordt immers in overleg tussen partijen uitgevoerd en (vervolgens) fysiek door Leverancier. En toetsing vindt plaats door Opdrachtgever.
16	GIBIT2023 - artikel 8.1i	Kunt u specificeren aan welke Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen bij de GIBIT de ICT Prestatie moet voldoen?	Zie (digitale) bijlage I4 van het Aanbestedingsdocument.
17	GIBIT2023 - 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.	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Voor wat betreft artikel 6.5 GIBIT 2023 geldt immers ook artikel 3.5 GIBIT 2023: "In geval van een aanbesteding in de zin van de Aanbestedingswet worden de in de leden 2 t/m 4 bedoelde verplichtingen begrensd door de inhoud, aard en omvang van het Bestek." En ingevolge artikel 1.7 GIBIT 2023 geldt: "Bestek: de aan Leverancier ter beschikking gestelde documenten (incl. nadere toelichtingen en wijzigingen) waarin de organisatie van Opdrachtgever, de ICT Prestatie en het door Opdrachtgever beoogde gebruik daarvan alsmede de aanbestedingsprocedure zijn beschreven en toegelicht." Het is dus niet zo, 'dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen.'

18	GIBIT2023 - artikel 4.2	Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn(en) altijd als fataal wordt gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	Nee, dat willen wij niet. En dat is ook niet nodig. Wij zien immers niet in, waarom een zorgvuldig en professioneel handelende Leverancier het bepaalde in artikel 4.2 GIBIT 2023 niet zou kunnen overeenkomen.
19	GIBIT2023 - 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."?	Nee, daartoe bestaat geen nut, noch een noodzaak. Hetgeen vragensteller voorstelt volgt bijvoorbeeld al uit artikel 1.30 GIBIT 2023 in combinatie met bijvoorbeeld artikel 1.7 GIBIT 2023. Tot het Bestek behoort bijvoorbeeld het Programma van Eisen (Bijlage A Aanbestedingsdocument).
20	Wachtkamerovereenkomst	Kunt u toelichten waarom deze overeenkomst in zijn geheel anders is dan de conceptovereenkomst, en ook andere voorwaarden van toepassing zijn? (Artikel 3 en 4)	Zie nieuw bijgevoegde wachtkamerovereenkomst.
21	Wachtkamerovereenkomst	Er wordt meerdere keren verwezen naar het VNG model Algemene Inkoopvoorwaarden. Deze is niet meegestuurd, noch is hier in de overige stukken naar verwezen. Kunt u bevestigen dat u met het VNG model Algemene Inkoopvoorwaarden de GIBIT 2023 bedoelt?	Zie nieuw bijgevoegde wachtkamerovereenkomst.

22	Conceptovereenkomst - artikel 8	Het is gebruikelijk en logisch dat de Nota's van Inlichtingen in de rangorde bovenaan staan. Kunt u dit aanpassen, zodat de Nota's van Inlichtingen prevaleren boven de (concept)overeenkomst?	Niet akkoord. De concept-Overeenkomst zal immers vóór ondertekening worden aangepast aan de inhoud van de Nota ('s) van inlichtingen.
23	Bijlage A - Programma van Eisen - B.01	Kunt u zich aansluiten bij artikel 29.4 van de GIBIT en het maximale dataverlies veranderen naar 24 uur?	Daar zijn we mee akkoord
24	Bijlage A - Programma van Eisen - B.03	In de GIBIT is bepaald dat exit-kosten expliciet geen deel uitmaken van de inschrijfprijs. Bent u derhalve bereid om deze eis te schrappen en aan te sluiten bij de GIBIT?	De Exit-kosten moeten dan wel als stelpost worden opgenomen op het prijzenblad. We zullen deze niet meenemen in de inschrijfprijs.
25	Algemeen	Kunt u bevestigen dat u met de term 'garandeert' of 'waarborgt' aansluit bij de definities van GIBIT2023?	Correct.
26	Aanbestedingsdocument - 7.1	Bent u bereid om bij strijdigheid van definities, aan te sluiten bij de definities van GIBIT2023?	Akkoord.
27	Aanbestedingsdocument - 5.4	Bent u bereid om de CBS index Dienstenprijsindex (DPI) op te nemen als geldende index? Gemeente Heemskerk heeft hier in 2023 al heel bewust voor gekozen. En kunt u ermee akkoord gaan dat verder bij de GIBIT wordt aangesloten voor wat betreft indexatie, meer specifiek de termijn van 1 maand notificatie voor het ingaan van de indexatie (in plaats van de nu opgenomen 3 maanden)? Voorts is het, gelet op het voorgaande, voor Leverancier onredelijk bezwarend dat de overeenkomst kan worden opgezegd bij een hogere prijs- en tariefswijziging dan voormeld en dat dit wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming. Kunt u ook bevestigen dat partijen bij een hogere prijs- en tariefswijziging dan voormeld eerst met elkaar in overleg zullen gaan en zich inspannen om tot een goed gevolg te komen en dit niet direct wordt gekwalificeerd tot een toerekenbare tekortkoming in de nakoming met het recht tot beëindiging van de overeenkomst?	Gemeente Heemskerk is niet bereid de CBS index Dienstenprijsindex (DPI) op te nemen. De Gemeente Heemskerk houdt vast aan de indexering zoals nu verwoord.
28	Aanbestedingsdocument - 4.2 & Conceptovereenkomst, artikel 4	Gezien het specialistische karakter van onze dienstverlening achten wij een social return van 5% van de opdrachtwaarde buitenproportioneel. Wij verwachten dat dit enkel de inschrijfprijs zal opdrijven. Bent u bereid dit percentage te verminderen naar 2%?	We zijn akkoord met het voorstel om in deze specifieke situatie het percentage aan Social Return te verlagen naar 2%
29	Aanbestedingsdocument - 3.2.2	Leverancier kan haar polis niet verstrekken. Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat een verzekeringscertificaat afdoende is?	Daar zijn we mee akkoord.

30	Aanbestedingsdocument - 2.12	Het is Leverancier niet duidelijk voor welke duur de wachtkamerovereenkomst afgesloten wordt. In de wachtkamerovereenkomst is een looptijd van de overeenkomst zelf, namelijk maximaal 10 jaar, opgenomen. Bent u bereid het volgende overeen te komen met betrekking tot de looptijd van de wachtkamerovereenkomst: 1. Aanbieder doet zijn Inschrijving gedurende de eerste twee (2) jaar na totstandkoming van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Contractpartij gestand. Opdrachtgever is gerechtigd gedurende die termijn de Overeenkomst aan te gaan met Leverancier. De in de Overeenkomst toegestane indexeringen mogen worden doorgevoerd. 2. Opdrachtgever heeft binnen twaalf (12) maanden na ondertekening van deze Wachtkamerovereenkomst eenzijdig het recht om deze Wachtkamerovereenkomst te effectueren; 3. Tijdens de resterende periode van twaalf (12) maanden kunnen Partijen alsnog overeenkomen om de Wachtkamerovereenkomst te effectueren, maar behoudt Aanbieder zich het recht voor daarvan af te zien of aanvullende voorwaarden te stellen.	Akkoord.
31	Aanbestedingsdocument - 2.11	Kunt u bevestigen dat dit het standaard VNG-model is zonder aanpassingen? En tevens dat bijlage 3 van deze VWO niet van toepassing is?	De voorgestelde verwerkersovereenkomst is als bijlage meegezonden met deze aanbesteding.
32	Aanbestedingsdocument - 1.11	Kunt u bevestigen dat alle informatie die Leverancier verstrekt aan Aanbestedende Dienst, slechts zal worden gebruikt in het kader van deze aanbesteding en dat alle IE-rechten bij Leverancier blijven berusten?	Dat kan gemeente bevestigen.
33	Aanbestedingsdocument - 1.6 & Concept overeenkomst, artikel 2	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?	Daar zijn we mee akkoord.
34	Aanbestedingsdocument - 1.6	Is onze aanname correct dat de overeenkomst ingaat bij ondertekening en de looptijd aanvangt op 1 januari 2026?	Vanaf 1 januari 2026 vangt de looptijd aan, de tussenliggende periode vanaf ondertekening kan gebruikt worden als implementatieperiode.

35	Aanbestedingsdocument - 1.3 (5)	Kunt u bevestigen dat dit geen invloed heeft op de vergoedingen?	Punt 5 uit paragraaf 1.3 is een architectuur principe van de gemeentelijke informatievoorziening. Dit zijn uitgangspunten bij het verder vormgeven van de informatie architectuur en de technische inrichting. Het is ons niet duidelijk wat u hier van ons aan antwoord verwacht.
36	Aanbestedingsdocument – Prijs	Met uw huidige bestek en de daarbij gestelde kaders kan de factor prijs bepalend zijn in de gunning voor deze aanbesteding. Door het niet stellen van kaders aan een bodembedrag, zal prijs de doorslag geven. Om dit te voorkomen en om kwaliteit leidend te laten zijn, adviseren wij u om kaders te stellen aan de bodemprijs en te borgen dat kwaliteit voor u de doorslag geeft. Op basis van uw uitvraag en uw gewenste doelstellingen adviseren wij u een bodemprijs op te nemen van € 1,- per inwoner per jaar. Indien u hiervoor kiest heeft u voor beide gunningscriteria kaders gesteld waarbij ook kwaliteit een kans heeft om de doorslag te geven. Indien er géén bodemprijs is verwachten wij dat prijs de doorslag geeft op de gunning, doelstellingen gemeente Heemskerk niet worden gerealiseerd en u in een later stadium geconfronteerd wordt met onvoorziene meerkosten gedurende de contractperiode. Graag verzoeken wij u om een weloverwogen keuze te maken en ons advies ter harte te nemen.	We hebben uw advies intern besproken en een weloverwogen afweging gemaakt bij de consequenties van wat u voorstelt. We zijn tot de conclusie gekomen dat we niet akkoord kunnen gaan met uw voorstel. Er is sprake van een 80/20 afweging tussen kwaliteit en prijs. Als prijs de doorslag zou geven, dan zou de kwaliteit voldoende moeten zijn. Dan zien we geen direct bezwaar bij het niet opnemen van een bodemprijs.
37	Aanbestedingsdocument – Gunningscriteria en beoordelingsmethodiek	In steeds meer aanbestedingsstukken zien we dat de aanbestedende partij een threshold opneemt. Daarmee verplicht je Inschrijver om één of meerdere onderdelen (subgunningscriteria) met minimaal een voldoende af te sluiten, anders volgt terzijdelegging van de inschrijving. Dit om zeker te zijn van een burgerzakenapplicatie die voldoet aan de minimum kwaliteitseisen die voor de gemeente belangrijk zijn. Bent u bereid om een threshold voor de afzonderlijke subcriteria op te nemen?	Akkoord met dit voorstel. Er zal minimaal een voldoende behaald moeten worden voor de subgunningscriteria 1. Plan van Aanpak Implementatie, 3A. Ondersteuning tijdens gebruik, 3B. Applicatie: Visie en doorontwikkeling en 4. Functionaliteit en Gebruiksvriendelijkheid - beschrijving en productdemonstratie.
38	Bijlage D – Beschrijving scenario's Burgerzaken voor Demonstratie	In de casus van huwelijk vraagt u een persoon uit de gemeente Beverwijk op te vragen. Wij zijn niet gekoppeld aan de GBA-V. Gaat u akkoord dat wij een persoon uit onze eigen testgemeente gebruiken als partner 2?	Daar zijn we mee akkoord.

39	Bijlage D – Beschrijving scenario's Burgerzaken voor Demonstratie	U stelt in de casus eerste inschrijving dat een geboorteakte wordt gescand en toegevoegd aan het proces. Vervolgens moet dat zelfde brondocument opgehaald worden uit het Zaaksysteem. Interpreteren wij het juist dat we moeten laten zien hoe het zojuist toegevoegde brondocument wordt opgehaald uit iArchief?	Op dit moment werken we met onder meer iArchief en Decos Join als zaaksystemen. Zoals gesteld in het Programma van Eisen (L.04) staan we open voor een andere oplossing dan iArchief, mits deze met behoud van bestaande documenten en functionaliteit ingezet kan worden.
40	Aanbestedingsleidraad – Opdracht	Leverancier heeft een ISAE3402 type 2 verklaring met de volgende beheerprocessen in scope: •Service Level Management •Leveranciers Management (NIS2 vereiste) •Security Management •Toegang- en identiteitsbeheer (belangrijk voor ENSIA) •Wijzigingenbeheer •Continuïteitsbeheer (waaronder Monitoring, Patch Management, Back-up Management & Fail-over Management). •Incidentenbeheer Kunt u bevestigen dat wij met deze beheersmaatregelen voldoen aan de gestelde eisen in de leidraad?	In het Programma van Eisen, specifiek C.02 staat benoemd waar de leverancier aan moet voldoen bij gunning van de opdracht. Een ISAE3402 Type 2 verklaring is acceptabel als bewijs dat de leverancier aan de voorwaarden vanuit informatiebeveiliging voldoet. De tekst in de aanbestedingsleidraad moet gelezen worden als ISO 27001 (security-eisen) en ISO 9001 (kwaliteit organisatieprocessen) OF ISAE 3402 type II.
41	Bijlage A - Programma van Eisen – K.03 & K.04	U heeft een gedetailleerde lijst toegevoegd van alle rapporten die u vandaag de dag gebruikt. Dat is heel fijn want dat geeft ons een goed beeld van uw verwachtingen. De uitdaging is tegelijkertijd dat de namen van de rapporten zijn gebaseerd op uw huidige oplossing. U zult begrijpen dat het daarmee voor ons niet 100% duidelijk is wat exact de inhoud van deze rapportages is. Met onze standaardoplossing bieden wij op basis van onze eerste analyse naar verwachting al een heel groot deel van deze uitvraag. Is het voor u akkoord dat we tijdens de implementatie de details met elkaar afstemmen en dan met elkaar zorgen dat gemeente Heemskerk vanaf livegang beschikt over de gevraagde rapportages?	Titels van rapportages mogen in afstemming best afwijken. Inhoud van de rapportages moeten overeenkomen bij het in productie nemen. Door in te schrijven gaat leverancier akkoord met de verplichting om hier voor te zorgen. Het is dan goed te volgen dat tijdens de implementatie de details verder ingevuld gaan worden.
42	Bijlage A - Programma van Eisen - E.07	In eis E.07 refereert u naar de landelijke BCM Kwaliteitsmonitor. Bedoelt u hiermee dat de Bestandscontrole module van RvIG (BCM) binnen de burgerzakenprocessen in de ICT-oplossing beschikbaar dient te zijn?	Dat kan de gemeente bevestigen.
43	Bijlage A - Programma van Eisen - E05	Vanuit de Bijhouders-rol heeft de burgerzakenapplicatie geen Afnemers-relatie (VOA) met de BRP Mailbox. Voor het uitvoeren van de bijhouderstaken worden er geen buitengemeentelijke personen gevolgd. Kan opdrachtgever deze eis laten vallen of nader toelichten hoe het de relatie met de VOA ziet vanuit de burgerzakenapplicatie?	We laten deze eis vallen.

44	Bijlage A - Programma van Eisen - E.02	In Eis E.02 specificeert u niet welke eDiensten aangeboden moeten worden. Kunt u een lijst verstrekken met de eDiensten welke minimaal aangeboden dienen te worden?	Zie bijlage Overzicht van eDiensten.
45	Bijlage A - Programma van Eisen - C03	Als leverancier werken we regelmatig mee aan pentesten, dit draagt bij aan de veiligheid van onze cloud. Onze applicatie en cloud maakt op veel plekken echter gebruik van gedeelde componenten waardoor pentesten ook impact kunnen hebben op de performance van de cloud als geheel en daarmee op andere gemeenten. Leverancier stelt daarom dat er voor het uitvoeren van pentesten altijd vooraf zowel afstemming als instemming vereist is over de omgeving, het tijdstip en de scope van de pentesten. Is dit voor opdrachtgever akkoord?	Afstemming over planning is op zichzelf akkoord. Maar de gemeente moet wel binnen een vooraf afgesproken termijn van maximaal een aantal weken na aanvraag een pen test kunnen laten uitvoeren als dat noodzakelijk wordt gevonden.
46	Bijlage A - Programma van Eisen - A.02	In A02 wordt beschreven dat er functionaliteit die voldoen aan de vereiste van de archiefwet. De archiefwet beschrijft enkel archiveringsprocedures en stelt geen vereiste aan softwaresystemen. Opdrachtnemer stelt voor om hier een ISO-16175-1 certificering als eis op te nemen. Deze certificering is een vertaling van de vereiste uit de archiefwet naar de werking in een softwaresysteem. Is opdrachtgever bereid om de ISO-16175-1 toe te voegen als eis aan A.02?	We gaan niet akkoord.
47	Aanbestedingsdocument – Subgunningscriterium 4B: Demonstratie	Uit ervaring weten we dat de tijd van 1,5 uur waarvan 15 minuten nog gereserveerd is voor vragen erg kort is. Uit eerdere demonstraties blijkt dat we minimaal 2,5 uur nodig hebben voor alle uitgevraagde casussen. Bent u bereid de tijdsduur van de demonstratie aan te passen naar 2,5 uur om de kwaliteit te waarborgen?	Akkoord, mits het aantal inschrijvingen dit ook toelaat.
48	Aanbestedingsdocument – Subgunningscriterium 4A: Functionele beschrijving	In SGC 4 A vraagt u om een functionele beschrijving om de aangetoonde functionaliteit en gebruikersvriendelijkheid te beoordelen. Het is erg lastig om de gebruikersvriendelijkheid te beoordelen in een geschreven stuk. Daarnaast kan de werking van de functionaliteit beter worden aangetoond in een product demonstratie. Opdrachtnemer zou graag de gevraagde onderdelen uit SGC 4 A tonen tijdens de product demonstratie (SGC 4 B) in plaats van een geschreven handleiding. Is dit akkoord?	Nee, het is lastig om in een productdemonstratie terug te gaan naar wat er eerder werd getoond. Een geschreven handleiding geeft ons veel meer houvast om goed te kunnen beoordelen of een functionaliteit ook daadwerkelijk is uitgewerkt in uw oplossing.

49	Aanbestedingsdocument - Subgunningscriterium 3A: Ondersteuning tijdens gebruik	Voor Leverancier is het niet duidelijk wat u bedoelt met de verschillende soorten gebruikers (persona's). Kunt u specifieker zijn? Welke soorten gebruikers (persona's) zijn er volgens u?	In het document worden meerdere soorten gebruikers genoemd: dat kunnen eigen medewerkers, beheerders, leidinggevenden, adviseurs zijn of het kunnen inwoners, burgers, ondernemers of andere belanghebbenden die toegang tot de Burgerzaken functionaliteit nodig hebben. In uw ervaring zult u wellicht ook andere groepen gebruikers herkennen. Daar zijn we ook naar benieuwd.
50	Aanbestedingsdocument – Subgunningscriterium 1: Plan van aanpak implementatie	Kunt u bevestigen dat de implementatieperiode loopt van 1-8 tot 31-12?	Correct.
51	Programma van Eisen E.06	U vraagt naar een interne of externe module begraafplaatsadministratie. Dit maakt nimmer onderdeel uit van een burgerzakenapplicatie. Bent u daarom bereid deze eis te laten vervallen of om te zetten in een wens?	Op dit moment werken we vanuit de burgerzaken applicatie in een begraafplaatsadministratie. De eis is dat deze functionaliteit ook na de implementatie beschikbaar blijft. Zoals in het Programma van Eisen gesteld kan dit binnen of buiten de kernapplicatie.
52	Aanbestedingsdocument 1.3 ISAE 3402 type II	U eist een ISAE 3402 Type II verklaring 1) Ziet Opdrachtgever een ISO27001 certificering met passende scope en bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid als vergelijkbaar? 2) Zo nee, kan Opdrachtgever motiveren waarom deze eis, bovenop de vereiste ISO 27001 certificering, is gekomen? Leverancier is van mening dat deze eis niet proportioneel is. Inschrijver kan uiteraard conform BIO een Statement of Compliance opleveren. Een aanbestedende dienst die onder de BIO valt moet ingevolge H15 uit de BIO een risicoanalyse uitvoeren (15.1.1.1) met als scope de te leveren 'ICT Prestatie'. Op basis daarvan moet de aanbestedende dienst geschikte beveiligingseisen selecteren uit de BIO in deze meenemen in het PVE. Ingevolge hoofdstuk 4.4 van de BIO moet de aanbestedende dienst aan inschrijvers vragen om een GAP-analyse uit te voeren tussen het verschil van het ISO-certificaat of de ISAE-rapportage en de geselecteerde BIO-eisen. De inschrijver moet ingevolge de BIO een zogenaamde 'Statement of Compliance' opleveren. Met het uitvragen van een kwaliteitskeurmerk zoals ISAE 3402 Type II, worden marktpartijen bij voorbaat uitgesloten op basis van een 'niet redelijke' (proportionele) eis en voldoet de aanbestedende dienst niet aan het gestelde in hoofdstuk 4.4 en H15 van de BIO.	Zie antwoord bij vraag 40.