

# Nota van Inlichtingen 1 'Zaaksysteem' - Gemeente Leusden

Referentie: IBMN-2025-LEU-SS-001

IBMN

Datum: dinsdag 21 oktober 2025

Vraag	Verwijzing	Vraag2	Antwoord
1	Bijlage E Prijsformulier	In uw gedeelde prijsformulier lijkt in cel D5 t/m D13 informatie te missen. Kunt u deze toevoegen en een nieuwe versie delen?	Akkoord. Zie bijlage 1 van deze nota van inlichtingen.
2	Bijlage E Prijsformulier	In uw gedeelde prijsformulier lijken de koppelingen waarmee gekoppeld moet worden te missen. Kunt u deze toevoegen en een nieuwe versie delen?	Akkoord. Zie bijlage 1 van deze nota van inlichtingen.
3	Bijlage E Prijsformulier	In uw gedeelde prijsformulier geef u aan dat: "De eenmalige prijs excl. BTW omvat de eenmalige kosten voor afname inclusief de installatie en configuratie van de door u aangeboden Oplossing (incl. alle eventuele add-ons, additionele applicatie(module)s en (configuratie)tools, etc.), inclusief gebruik voor het eerste jaar." Mag inschrijver op basis van de leidraad hoofdstuk 6.1.1. er vanuit gaan dat de kosten voor het gebruik van de applicatie ingaan per 1-1-2027 wanneer ook de daadwerkelijk overeenkomst ingaat?	Akkoord.
4	Bijlage E Prijsformulier	Kan de aanbestedende dienst kijken naar regel 61 in het prijzenblad? Het is inschrijver onduidelijk of er sprake is van een plafondbedrag of niet. Graag uw verduidelijking hierop.	Akkoord. Zie bijlage 1 van deze nota van inlichtingen.
5	Bijlage D Referentie opgave	We verzoeken u de vraag naar referenten van inschrijvers aan te scherpen door te eisen dat de aangedragen referent specifiek geldt voor de aangeboden oplossing. Dit waarborgt dat evaluaties gebaseerd zijn op relevante ervaring met de daadwerkelijke oplossing, waardoor een eerlijker vergelijking en beter onderbouwde keuzes mogelijk zijn.	De oplossing (het zaaksysteem) is in onze optiek voldoende verdisconteerd in de kerncompetenties. Wij zien dan ook geen aanleiding om die bij te stellen.
6	Bijlage A PvE en W, Eis 87	In de planning is geen PoC opgenomen, wij gaan er daarmee vanuit dat eis 87 een omissie betreft, graag uw akkoord.	Akkoord. Wel is de acceptatieprocedure van toepassing zoals omschreven in de GIBIT voorwaarden.
7	Bijlage A PvE en W, 4.2 SLA	Omdat wij één SaaS-dienst leveren voor al onze klanten, hanteren wij ook één SLA dat voor al onze klanten geldt. Hierbij hebben wij een proces ingericht, met de gebruikersvereniging, om jaarlijks de SLA te evalueren. U kunt zich voorstellen dat het voor ons niet werkbaar is meer dan 100 verschillende versies van de SLA te beheren. Wij leggen daarom aanvullende afspraken per klant graag vast in de hoofdovereenkomst of aanvullende documenten zoals een DAP. Gaat u akkoord met het bespreken van de SLA en overige documentatie na voorlopige gunning en zo eventuele afwijkende afspraken vast te leggen in de DAP? Zo niet, welke knelpunten ziet u?	Wij gaan akkoord met de aanlevering van uw standaard SLA. Wij eisen dat in de DAB dit PvE, de GIBIT 2023 voorwaarden en uw plan van aanpak zijn verdisconteerd.
8	Bijlage A, PvE en wensen. W1	Het is inschrijver onduidelijk wat u precies bedoeld bij Wens 1 sub E, kunt u meer context geven over wat er met 'dit' & 'dat' bedoeld wordt.	Opdrachtgever wil graag zien hoe een melding wordt geregistreerd bij een nieuwe zaak en hoe dit eruit ziet. 1E is hierbij en gevolg van 1D.
9	Bijlage A, PvE en wensen. W5	Heeft de aanbestedende dienst al software in huis voor het ondertekenen van documenten? Zo ja, welke?	Opdrachtgever maakt hierbij gebruik van ValidSign.

Vraag	Verwijzing	Vraag2	Antwoord
10	Bijlage A, PvE en wensen. W7 sub F	Kunt u verduidelijking geven over 'vooraf ingestelde normen of kwaliteitscriteria'? Het is inschrijver niet duidelijk wat u hiermee bedoeld.	<p>Wij voeren systematisch kwaliteitscontroles uit. Hierbij willen we informatieobjecten (documenten, dossiers) kunnen controleren en valideren op de volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aanwezigheid van een aanleiding en resultaat;</li> <li>-Duidelijkheid over rolverdeling in een zaak (behandelaar, indiener/melder, adviseur);</li> <li>-Vertrouwelijkheid van de zaak en mogelijkheden om dit met bepaalde rechten aan te passen na afhandeling van de zaak;</li> <li>-Duidelijke statuswijzigingen in de zaak;</li> <li>-Overzichtelijkheid van documenten;</li> <li>-Overzichtelijkheid van specifieke processen, zoals de bestuurlijke besluitvorming.</li> </ul>
11	Bijlage A, PvE en wensen. W9	Kunt u aangeven hoe u momenteel samenwerkt met ketenpartners?	Vanuit het huidige zaakstelsel wordt op basis van een sjabloon een mail verstuurd. Wanneer hier reactie op binnengekomen is wordt deze via een koppeling met outlook automatisch ingeladen in de zaak.
12	Bijlage A, PvE en wensen. W9	Bij het lezen van uw wens 9 krijgt inschrijver het gevoel dat u liever op een andere manier dan een MS Teams integratie zou samenwerken met ketenpartners? Klopt dit gevoel en kunt u voor ons beschrijven hoe u wenst samen te werken met ketenpartners?	Opdrachtgever wil graag de eventuele integratiemogelijkheden met samenwerkingstools zien en is benieuwd wat inschrijver hiervoor kan bieden.
13	Bijlage A, PvE en wensen. W10 sub C	<p>In uw aanbestedingsprocedure geeft u aan het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) te hanteren, waarbij geldt dat de BPKV voor 80% wordt bepaald door kwaliteit en 20% door prijs. Uit de vraagstelling van W10 blijkt echter dat de prijs daarnaast meespeelt bij de beoordeling van dit kwaliteitsonderdeel.</p> <p>Door ook in uw kwaliteitsbeoordeling te beoordelen op prijs wijkt u af van de kenbaar gemaakte 80/20 verhouding en maakt u de rol van 'prijs' groter dan door u aangegeven. Hierbij geldt bovendien dat niet langer objectief kan worden vastgesteld welke rol de prijscomponent speelt bij de kwaliteitsbeoordeling. Dit terwijl juist bij prijs objectief kan worden vergeleken welke inschrijver de goedkoopste inschrijving heeft gedaan. Door prijs ook mee te laten tellen in uw kwaliteitsbeoordeling maakt u ook dit objectieve deel van de beoordeling opeens subjectief. Zo is het voor inschrijvers geheel onduidelijk welke rol prijs speelt bij de kwaliteitsbeoordeling en kan de aanbestedende dienst geheel subjectief bepalen welke rol prijs speelt bij de beoordeling van dit kwaliteitsonderdeel. Dit leidt ons inziens tot een ontransparante en niet door inschrijvers te controleren beoordeling en is ook een open uitnodiging voor inschrijvers om aangaande dit kwaliteitsonderdeel manipulatief in te schrijven. Wij nemen aan dat u dit juist wilt voorkomen en ook waarde hecht aan een transparante beoordeling op zo objectief mogelijk gronden.</p> <p>Wij verzoeken u dan ook met klem de prijs geen onderdeel te laten zijn bij de beoordeling van W10, waarmee deelvraag C kan komen te vervallen of aangepast dient te worden. Op deze manier kan uw beoordeling zo transparant en objectief mogelijk uitgevoerd worden. Indien u hiermee niet akkoord gaat, vernemen wij graag uw motivering.</p>	Opdrachtgever bevestigt dat voor W10 deelvraag C de prijs niet benoemd hoeft te worden. De deelvraag luidt als volgt: Leg uit of voor dit proces aparte componenten moeten worden geleverd.
14	Bijlage A, PvE en wensen. E4	In het zaakstelsel van Inschrijver is signalering buiten de oplossing mogelijk. Deze signalering is in te stellen op het niveau van een individuele gebruiker. We hechten waarde aan de zelfredzaamheid van de gebruiker, waarbij hij of zij zelf aan kan geven aan welke signalering behoefte is. Voor een gebruiker die iedere dag in de oplossing werkt, kunnen signaleringen buiten de oplossing als niet relevant en zelfs hinderlijk worden ervaren. In het gebruikersprofiel geeft de medewerker zelf aan bij welke diverse gebeurtenissen een signalering buiten de oplossing gewenst is. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, wat zijn uw bezwaren?	Akkoord.

Vraag	Verwijzing	Vraag2	Antwoord
15	GIBIT, artikel 1.30	Is Aanbestedende dienst bereid overeen te komen dat artikel 1.30 als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst kenbaar is gemaakt aan Leverancier."? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De GIBIT bepaalt reeds dat de verplichting beperkt is tot de door Opdrachtgever verstrekte gegevens.
16	GIBIT, artikel 2.3	Indien op een later moment de toepassing van algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Leverancier tussen partijen worden overeengekomen, kan de laatste zin van deze bepaling geen stand houden. Dan gelden immers de later overeengekomen afspraken. Aanbestedende dienst dient de laatste zin van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Algeheel verval in algemene zin is niet akkoord. Indien dit daadwerkelijk van toepassing is voor aanbieder in dit specifieke geval dan dient u dat kenbaar te maken bij de NvI 2 en daarbij aan te geven welke specifieke gebruiksrechten hierbij van toepassing zijn opdat Opdrachtgever kan bepalen of die (gedeeltelijk) worden overgenomen.
17	GIBIT, artikel 2.3	De omvang van het gebruiksrecht is uniform en specifiek, dit hangt samen met SaaS. De 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver bevatten daarom bepalingen/voorwaarden die specifiek op haar dienstverlening zijn toegesneden. Dit biedt partijen helderheid en voorkomt discussies over de omvang van het gebruiksrecht en de praktische wijze van gebruik. Kunt u bevestigen dat de 'Gebruiksvoorwaarden SaaS' van inschrijver leidend zijn voor de omvang van het gebruiksrecht en als zodanig onderdeel zullen uitmaken van de overeenkomst?	Zie het antwoord vraag 16.
18	GIBIT, artikel 4.2 i	Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Deze is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door de Aanbestedende Dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen gaat daarom ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 4.2. i) te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding een laatste herstelkans wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?	Niet akkoord met laten vervallen van deze bepaling. Opgemerkt wordt dat indien een vertraging door oorzaak van Opdrachtgever plaatsvindt, de Leverancier hier niet verantwoordelijk voor is en dus ook niet verantwoordelijk gesteld kan worden voor het niet halen van een termijn.
19	GIBIT, artikel 6.1	Wat niet in de overeenkomst is opgenomen, wordt ook niet geleverd. Is aanbestedende dienst bereid deze bepaling aan te passen zodat daar in plaats van 'tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is bepaald, of de ICT Prestatie naar zijn aard niet geïmplementeerd kan worden,', komt te staan: 'Indien dit in de Overeenkomst nadrukkelijk is bepaald'? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Het lijkt ons vanzelfsprekend dat alleen hetgeen wordt geleverd zoals dat is uitgevraagd door opdrachtgever en aangeboden door opdrachtnemer. Aanpassing is dan ook niet nodig.
20	GIBIT, artikel 6.5	Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het volledig verwijtbaar is aan Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De afgesproken (fatale) termijnen zijn voor Opdrachtgever van belang om te halen. Het niet halen van een dergelijke termijn leidt direct tot verzuim.
21	GIBIT, artikel 7.2 i)	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om aan sub i) toe te voegen dat deze verantwoordelijkheid niet op Leverancier zal komen te rusten op het moment dat zij niet tijdig bekend is geworden met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen, en het niet tijdig bekend worden met deze feiten niet aan Leverancier toegerekend kan worden. Inschrijver heeft in lijn met voornoemde een voorstel hieronder opgenomen van de wijze waarop sub i) zal komen te luiden. Is Aanbestedende dienst deze toevoeging te doen? Zo niet, waarom niet?  "i) in het geval van Dienstverlening op afstand: bij Leverancier, tenzij Leverancier niet tijdig bekend is geweest met de feiten die ten grondslag liggen aan het noodzakelijk zijn van medewerking van derde partijen wegens redenen die niet aan Leverancier toe te rekenen zijn."	Dat is akkoord.
22	GIBIT, artikel 9.3	Een succesvolle implementatie is het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen, waarbij beide Partijen verantwoordelijk zijn ervoor te zorgen dat de in de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan. De in dit artikel genoemde zorgplicht dient als gevolg daarvan te rusten op beide partijen. Is aanbestedende dienst bereid de tweede zin van dit artikel aan te passen op een wijze waarbij hieruit zal volgen dat de zorgplicht op beide partijen komt te rusten? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. De leverancier draagt de verantwoordelijkheid. Zie verder het antwoord vraag 18.

Vraag	Verwijzing	Vraag2	Antwoord
23	GIBIT, artikel 9.5 i	Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel slechts toepassing vindt als het gaat om een substantiële tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend. Er wordt hiermee dus niet afgeweken van artikel 6:265 BW, zodat er niet ontbonden kan worden als de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Kunt u dat bevestigen? Zo niet, kunt u motiveren waarom u in deze van het redelijkheidsbeginsel wenst af te wijken?	Er is reeds in de wet opgenomen dat ontbinding niet is toegestaan indien “de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt” (artikel 6:265 BW). Van dat uitgangspunt is in de GIBIT niet bedoeld af te wijken. Vandaar dat geen reden tot aanpassing wordt gezien.
24	GIBIT, artikel 10.10	Inschrijver gaat ervan uit dat een eventuele ontbinding zal zien op het niet realiseren van inhoudelijk gemaakte afspraken (in plaats van bijvoorbeeld een onbevredigende uitkomst van een gesprek), dat Opdrachtgever Leverancier eerst formeel ingebreke zal stellen met een redelijke termijn voor herstel en dat Opdrachtgever (overeenkomstig artikel 6:265 BW) niet tot ontbinding zal overgaan als de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 23.
25	GIBIT, artikel 10.12 ii	1. Inschrijver zal de interoperabiliteit zo veel mogelijk in stand houden, maar verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling uit innovatie-oogpunt toe te voegen: 'voor zover dat het applicatielandschap betreft zoals dat ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestond'. 2. Voor zover de wisselwerking met applicaties van (door Aanbestedende Dienst aangetrokken) derden betreft, verzoeken wij u om de volgende zinsnede toe te voegen: 'tenzij het tot een omstandigheid komt die niet aan Leverancier is toe te rekenen, dan wel buiten de macht van Leverancier valt'. Is Aanbestedende Dienst bereid om de verzochte teksten aan de bepaling toe te voegen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De bepaling betreft dat aan de overeengekomen interoperabiliteitseisen voldaan moet blijven. Deze eisen zijn opgenomen in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Het betreft normen waarvoor in alle gevallen procedures zijn waarmee ze vastgesteld worden. Leverancier wordt geacht op de hoogte te zijn van de (door)ontwikkeling van standaarden die voor haar van belang zijn. Vaak is er sprake van invoeringstermijnen, waarmee ook tijd beschikbaar wordt gesteld om tijdig aan de verplichting te voldoen. Als Leverancier kan aantonen dat het niet halen van de termijnen niet aan hem is toe te rekenen, overeengekomen termijnen niet als vast en fataal gelden.
26	GIBIT, artikel 11.5	Het is in het belang van beide Partijen dat facturen binnen de in dit artikel genoemde termijnen worden verstuurd. Inschrijver wenst nadrukkelijk met Aanbestedende dienst overeen te komen dat, indien facturatie echter onverhoopt om welke reden dan ook niet tijdig geschiedt, dit geen verval van recht voor inschrijver inhoudt en dat Aanbestedende dienst inschrijver bij overschrijding van een dergelijke termijn daarvan op de hoogte stelt, waarbij inschrijver een redelijke termijn wordt geboden om de facturen alsnog te versturen. Is Aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, het is niet aan opdrachtgever om opdrachtnemer op de hoogte te stellen van een niet verstuurd factuur.
27	GIBIT, artikel 11.8	Het kan voorkomen dat Inschrijver de tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van Aanbestedende dienst zelf. Daarom zou Inschrijver graag willen toevoegen dat het Inschrijver is toegestaan om (naast jaarlijkse indexatie) in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal Inschrijver uiteraard vooraf aan Aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Opdrachtgever gaat hier niet op voorhand mee akkoord. Immers heeft zij vandaag de dag geen idee wat dit financieel voor gevolgen kan hebben. Vanuit het oogpunt redelijkheid en billijkheid zijn wij echter wel bereid om hierover met opdrachtnemer in gesprek te gaan mocht desbetreffende situatie zich voordoen. We wensen namelijk een lange termijn partnerschap aan te gaan.
28	GIBIT, artikel 11.10	Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om naast de drie genoemde opties (instemmen met de vergoeding, de prestatie beperken of de overeenkomst beëindigen) ook het weigeren van de vergoeding als optie op te nemen. Aanbestedende dienst kan dan indien zij niet bereid is een hogere vergoeding te voldoen, dan voor de minst verstrekkende optie kiezen. Bovendien wordt hiermee voorkomen dat aanbestedende dienst een onbedoelde mogelijkheid tot tussentijdse opzegging krijgt.  Is Aanbestedende dienst bereid tot de genoemde aanpassing? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
29	GIBIT, artikel 12.1	"Een garantiebepaling binnen de levering van SaaS is uitzonderlijk. Voor een SaaS-leverancier geldt gebruikelijk een inspanningsverplichting. Inschrijver zou in de begintekst van artikel 12.1 daarom graag de woorden 'voor zover passend binnen SaaS' invoegen, zodat er komt te staan: '12.1 Leverancier garandeert voor zover passend binnen een SaaS-dienst dat: (...)'  Is Aanbestedende dienst bereid om deze toevoeging op te nemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Wij zien niet wat er anders zou zijn aan SaaS t.o.v. lokale installatie in relatie tot dit artikel.

Vraag	Verwijzing	Vraag2	Antwoord
30	GIBIT, artikel 12.1 v	Uiteraard zal Inschrijver zich altijd inspannen om hier aan de relevante Wet- en regelgeving te blijven voldoen. Echter, per geval zullen partijen afspraken maken over de prioritering, doorlooptijd en kosten hiervan. Is Aanbestedende Dienst het hiermee eens?	Niet akkoord. Van Leverancier wordt verwacht dat hij voldoet aan zowel relevante Wet- en regelgeving als aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitseisen. Opgemerkt wordt dat - zeker in geval van Wetgeving, maar ook bij nieuwe normen zoals opgenomen in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen - veelal invoeringstermijnen van toepassing zijn.
31	GIBIT, artikel 12.2	Op basis van de wet is de hoofdregel dat degene die iets stelt dit ook moet bewijzen. In dit artikel wordt hiervan afgeweken en wordt in het geval dat de Aanbestedende Dienst meent dat een garantie niet wordt nagekomen de bewijslast bij Inschrijver gelegd om te bewijzen dat dit wel het geval is. De vermelde garanties worden op verzoek van de Aanbestedende Dienst opgenomen teneinde door haar gewenste prestaties vast te leggen: indien de Aanbestedende Dienst zich op de gevolgen wenst te beroepen van het niet-voldoen aan overeengekomen garanties is het redelijk dat zij ook aantoont dat hieraan niet is voldaan. Kan Aanbestedende Dienst, gelet op het voorgaande, akkoord gaan met een op haar rustende bewijslast? Zo nee, kan Aanbestedende Dienst toelichten waarom in dit geval een afwijking van deze fundamentele regel van bewijslast gerechtvaardigd is?	Niet akkoord. Leverancier heeft veel meer kennis, inzicht en mogelijkheden om te onderzoeken of een garantie wel of niet wordt nagekomen. Vandaar dat Opdrachtgever vraagt dat Leverancier deze verantwoordelijkheid neemt. Indien blijkt dat de opdrachtnemer geen blaam treft worden de kosten voor de werkzaamheden vergoed, waarmee het een evenwichtige bepaling betreft.
32	GIBIT, artikel 12.3	Gelet op het feit dat de af te geven garanties veelal zien op nakoming van de overeenkomst, zijn partijen overeengekomen dat het afgeven van garanties geen afbreuk doet op het recht van Leverancier om zich op overmacht, zoals bedoeld in artikel 19, te beroepen (indien zich een situatie van overmacht voordoet) en geen afbreuk doet aan de overeen te komen beperking van aansprakelijkheid. Kan Aanbestedende dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
33	GIBIT, artikel 13.4	Artikel 13.4 ziet uitsluitend toe op het delen van informatie: - in noodzakelijke uitleggevallen waarin Opdrachtgever juridisch gebonden is daartoe uitleg te verschaffen; - uitsluitend met derden waarvan het noodzakelijk is dat zij over deze informatie beschikken; - waarbij de informatie zo beperkt mogelijk wordt gehouden; en - Opdrachtgever Leverancier vooraf tijdig informeert over het delen daarvan. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Akkoord.
34	GIBIT, artikel 16.4	Inschrijver wil Aanbestedende dienst kenbaar maken dat een proportioneel kader voor de aansprakelijkheid moet worden gehanteerd en dat het in dat kader passend kan zijn om van deze standaard af te wijken. In dit geval is dat ook gerechtvaardigd. In het geval leverancier met al haar opdrachtgevers een dergelijke ruime beperking overeen zou komen, zou dit (naar absolute bedragen) namelijk onverzekerbaar worden.  In het kader van SaaS is het zelfs bij een ruime verzekering niet reëel om te verwachten dat dit soort bedragen in feitelijke zin goed verzekeraar zijn. SaaS betreft immers multi-tenant dienstverlening. Dit betekent dat één 'fout' zijn doorwerking vindt bij alle klanten, waarbij deze klanten verwachten ieder tot een maximum gecompenseerd te worden. De verzekeraar beschouwt het echter als één schadeveroorzakend feit waarvoor maar één maal een uitkering plaats vindt. Door de aansprakelijkheid niet verder te beperken, terwijl daarvoor wel ruimte is, loopt aanbestedende dienst dan ook het risico dat er door inschrijver(s) niet ingeschreven wordt omdat het risico te hoog wordt geacht.  Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de maximale aansprakelijkheid te beperken naar een in deze branche meer gebruikelijke beperking, waarbij de totale aansprakelijkheid nooit meer zal zijn dan eenmaal de jaarvergoeding per jaar. Is Aanbestedende dienst daartoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Hier zijn wij niet toe bereid. Wij zijn van mening dat het aansprakelijkheidsmaximum zoals opgenomen in GIBIT 2023 voldoende proportioneel is.

Vraag	Verwijzing	Vraag2	Antwoord
35	GIBIT, artikel 16.4	<p>Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade als 'overige schade' voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Dit levert een disproportioneel risico op voor Inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie.</p> <p>Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat Inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade, waarbij onder directe schade uitsluitend wordt verstaan:</p> <p>a) de kosten die Aanbestedende Dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie;</p> <p>b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;</p> <p>c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Aanbestedende Dienst aantoonst dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.</p> <p>d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.</p> <p>Bent u bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, zou u per schadepost kunnen aangeven waarom niet?</p>	Hier zijn wij niet toe bereid. Wij zijn van mening dat het aansprakelijkheidsmaximum zoals opgenomen in GIBIT 2023 voldoende proportioneel is.
36	GIBIT, artikel 18.4	Het door Aanbestedende dienst delen van enige informatie omtrent prijzen met een derde partij, waaronder gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden, is niet acceptabel voor Inschrijver. Artikel 18.4 is daarom buiten toepassing verklaard voor wat betreft het delen van prijsinformatie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. In alle overige gevallen is het delen van informatie zoals bedoeld in artikel 18.4 enkel mogelijk na overleg en met instemming van Leverancier. Gaat u hier mee akkoord?	Niet akkoord, wij kunnen niet garanderen dat binnen IBMN-partners (deze zijn te vinden op de website van IBMN) onderling geen zaken gedeeld worden. Buiten de kaders van IBMN worden de gegevens niet gedeeld.
37	GIBIT, artikel 19.2	Inschrijver maakt gebruik van een hostingpartij voor het hosten van haar Oplossing. Om te voorkomen dat overmacht, zoals bedoeld in artikel 19, van deze hostingpartij tot schadeplichtigheid bij Inschrijver zou leiden, verzoekt Inschrijver dit artikel zodanig aan te passen dat overmacht van de hostingpartij ook onder overmacht van Inschrijver valt. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Nee, niet akkoord. Wij gaan er vanuit dat inschrijver zorg draagt voor het kunnen verhalen van dergelijke schade op de hostingpartij.
38	GIBIT, artikel 20.3	Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen, wil Inschrijver aangeven dat er geen sprake is van maatwerk en dat Aanbestedende Dienst een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst zal krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
39	GIBIT, artikel 20.4	Kunt u - ter voorkoming van misverstanden - bevestigen dat de ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur als bedoeld in dit artikel geen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst? Indien u een andere mening bent toegedaan, kunt u toelichten op welke Programmatuur u dit artikel van toepassing acht?	Dat bevestigen wij.
40	GIBIT, artikel 23	In aanvulling op artikel 23 komen Partijen overeen dat een verzoek tot vervanging van personeel te allen tijde in goed overleg zal worden afgestemd. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
41	GIBIT, artikel 24.10	Leverancier wenst het volgende aan artikel 24 toe te voegen: "Ontbinding van een overeenkomst laat reeds verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting onverlet, deze zullen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn." Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De gedachte achter ontbinden is het terugbrengen van de situatie zoals die was ten tijde voor het aangaan van de overeenkomst.
42	Bijlage A, PvE en wensen, W1	Voor wens 1 stelt u maximaal 3 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen en het karakter van de deelvragen bij wens 1 verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 5 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen bij wens 1 kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	Wij stellen het maximum aantal pagina's bij naar 4 (exclusief eventuele screenshots, voorpagina en inhoudsopgave).
43	Bijlage A, PvE en wensen, W7	Voor wens 7 stelt u maximaal 3 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen en het karakter van de deelvragen bij wens 7 verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 6 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen bij wens 7 kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	Wij stellen het maximum aantal pagina's bij naar 4 (exclusief eventuele screenshots, voorpagina en inhoudsopgave).
44	Bijlage A, PvE en wensen, W11	Voor wens 11 stelt u maximaal 3 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen en het karakter van de deelvragen bij wens 11 verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 6 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen bij wens 11 kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	Wij stellen het maximum aantal pagina's bij naar 4 (exclusief eventuele screenshots, voorpagina en inhoudsopgave).

Vraag	Verwijzing	Vraag2	Antwoord
45	Bijlage A, PvE en wensen, W13	Voor wens 13 stelt u maximaal 3 pagina's A4 (exclusief screenshots) beschikbaar. Gezien het aantal deelvragen en het karakter van de deelvragen bij wens 13 verzoeken wij u om dit te verruimen naar maximaal 6 pagina's A4 (exclusief screenshots). Hiermee biedt u Inschrijver voldoende ruimte om uw vragen bij wens 13 kwalitatief goed te kunnen beantwoorden. Graag uw akkoord.	Wij stellen het maximum aantal pagina's bij naar 4 (exclusief eventuele screenshots, voorpagina en inhoudsopgave).
46	E28	welke maskers moeten worden voorzien?	De maskers die in de eis worden benoemd.
47	Leidraad 1.1	Het is voor ons zonder specifieke gegevens en datamodellen niet mogelijk om de kosten van een migratie in te schatten en hier een plan voor op te stellen; dit brengt een groot risico met zich mee. Wij vragen u dan ook de migratie als optioneel onderdeel op te nemen en de leveranciers een schatting te laten doen op basis van door u verstrekte aantallen en datamodellen. Kunt u deze aantallen en datamodellen verschaffen? Wij benadrukken deze schatting buiten de prijs te laten zodat tijdens de implementatie in goed overleg de werkzaamheden afgestemd kunnen worden. Dit ook i.v.m. een gelijk speelveld t.o.v. uw huidige leverancier. Indien niet akkoord, graag uw toelichting hoe u een gelijk speelveld t.o.v. uw huidige leverancier garandeert?	Data-migratie maakt geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding. Het benoemen van data-migratie in paragrafen 6.1.1 en 6.1.2 van de Offerteaanvraag betreft een omissie. Het onderdeel data-migratie zal waarschijnlijk als een losse opdracht worden verstrekt aan een nader te bepalen leverancier.
48	Bijlage D	Mag de referentie een startdatum hebben van langer dan drie jaar geleden, als de opdracht de laatste drie jaren nog steeds in uitvoering is?	Het criterium is aantoonbare ervaring met de uitvoering én oplevering (Kerncompetenties 1 t/m 4) van tenminste één (1) 'opdracht' in de afgelopen drie (3) jaar (voorafgaande aan datum inschrijving). Dit betekent dat u moet aantonen dat de betreffende kerncompetentie volledig is uitgevoerd in die periode. De startdatum van het betreffende referentieproject is niet relevant.
49	E84	Wij hebben eerder succesvol de opleiding van eindgebruikers verzorgd via het concept 'train-de-trainer'. Hierbij wordt een select aantal medewerkers van de gemeente opgeleid tot trainer om de eindgebruikers op te leiden. Staat u open voor deze werkwijze of wenst u de opleiding volledig uit te besteden aan de leverancier?	Niet akkoord. Eis 84 blijft ongewijzigd van toepassing. Indien op een later moment een aanvullende trainingsbehoefte ontstaat, zullen daar separate afspraken over gemaakt moeten worden.
50	Leidraad 3.2.2 certificering	Als leverancier van een moderne SaaS-applicatie onderhouden we geen eigen datacenters, maar maken wij gebruik van services van derden. Om die reden hebben wij niet zelf de ISO 27017/ISO 27018 certificering. Het heeft voor ons als leverancier geen enkele meerwaarde om deze ISO-certificering te halen aangezien onze hostingpartij AWS hierover beschikt.  We willen u daarom vragen om deze gevraagde documentatie te laten vervallen. Wilt u dat niet, dan kunt u bijvoorbeeld ook een conformiteitsverklaring uitvragen als bewijsstuk. Dat is meer marktconform dan uw huidige uitvraag. Graag uw akkoord.	ISO 27017 en ISO 27018 komen te vervallen. Inschrijver dient wél te beschikken over ISO 27001 en ISO 9001. Bij ISO 27001 wordt aanvullend een scope en verklaring van toepasselijkheid (VVt/SoA) geeist.
51	GIBIT 2023, artikel 11.2	Volgens artikel 11.2 van de GIBIT wordt een wijze van facturering gehanteerd waarbij de eerste facturering pas na integrale acceptatie plaatsvindt. Wij leveren na gunning het systeem technisch op. Dan draaien o.a. onze backupservices en onze supportafdeling staat bijvoorbeeld direct tot uw beschikking. Om deze reden vragen wij u de betalingsvoorwaarde aan te passen. Gaat u er in alle redelijkheid mee akkoord dat de leverancier de kosten voor hosting wel direct in rekening mag brengen bij technische oplevering van de software?	In het implementatiejaar kunnen de door leverancier gemaakte kosten voor hosting die door derden in rekening worden gebracht aan opdrachtgever gefactureerd worden.
52	Leidraad 5.1 wensen	Kunnen wij er vanuit gaan dat het maximaal aantal pagina's aangegeven per open vragen exclusief screenshots en voorblad betreft? Graag uw bevestiging.	Akkoord.
53	Leidraad 5.1 wensen	Gaat u ermee akkoord dat het maximum aantal pagina's (per onderdeel) exclusief voorblad en inhoudsopgave is?	Akkoord.
54	Leidraad, algemeen	In hoeverre zijn uw gebruikers bekend met het zaakgericht werken? Heeft u nog specifieke wensen m.b.t. zaakgericht werken?	Gemeente Leusden werkt sinds 2010 zaakgericht. Zaakgericht werken helpt ons om zaken goed en transparant af te handelen door een duidelijke aanleiding en een duidelijk resultaat vast te stellen. Dit ondersteunt ons in het leveren van een betere dienstverlening, transparantie en sturing, samenwerking in zaken, het afleggen van verantwoording en betrouwbare managementinformatie.
55	Leidraad 6.1.2.	Kunt u aangeven hoeveel processen en dus zaaktypen u ingericht wilt hebben tijdens de implementatie? En hoeveel u hiervan door opdrachtnemer in wilt laten richten? Dit in verband met een correcte inschatting van de implementatiekosten.	Het gaat om 140 zaaktypen die door Opdrachtnemer moeten worden geïmplementeerd.
56	GIBIT 2023, artikel 20.4	Aangezien we een generieke applicatie leveren, zal het intellectueel eigendom van de te leveren software onder alle omstandigheden uitsluitend aan onze organisatie blijven toebehoren, tenzij bij eventuele maatwerktrajecten afwijkende afspraken worden gemaakt over het intellectuele eigendom. Graag uw bevestiging.	Akkoord, zie inzake het gebruiksrecht het antwoord op vraag 38.

Vraag	Verwijzing	Vraag2	Antwoord
57	planning	mededeling	Per abuis staat in de Offerteaanvraag een onjuiste planning opgenomen. In bijlage 2 van deze nota van inlichtingen treft u de van toepassing zijnde planning.