



Ref. Nr.	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen en Wensen, #3.3	Kunt u deze wens toelichten aan de hand van een voorbeeldsituatie?	In een verblijfsruimte zitten bezoekers samen in een gemeenschappelijke ruimte. Een medewerker wil één specifieke bezoeker oproepen voor een afspraak, zonder dat alle aanwezigen worden gestoord door een geluidssignaal. We vertrouwen op uw expertise om hier een goede invulling aan te geven.
2	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen en Wensen, #2.3	Het versturen van brieven valt niet in binnen de doelstelling om duurzaam en papierloos te werken. Tevens is dit geen standaard functionaliteit van afspraken- en klantgeleidingssoftware. Bent u bereid om het versturen van brieven als eis te laten vervallen en eventueel als wens op te nemen?	Ja, het versturen van brieven wordt niet langer als eis opgenomen. Deze functionaliteit wordt omgezet naar een wens en zal als zodanig worden vermeld in het Programma van Eisen. (Wens 2.5) Eis 2.3 is hierdoor aangepast, zie Bijlage B1 Programma van Eisen en Wensen NV1.xlsx
3	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen en Wensen, #1.21	Kunt u bevestigen dat: 1. De API's van inschrijver gebruikt zullen worden 2. de leveranciers van ontvangende systemen voldoende capaciteit hebben om deze koppeling op te zetten?	1: Ja, mits de aangeboden API's voldoen aan de kaderstellende eisen zoals opgenomen in Bijlage B7 van het Programma van Eisen. 2: Wij kunnen niet garanderen dat leveranciers van ontvangende systemen altijd voldoende capaciteit hebben. Wel verwachten wij dat alle betrokken partijen, inclusief leveranciers van ontvangende systemen, maximale inspanning leveren om de koppelingen tot stand te brengen. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van opdrachtgever, opdrachtnemer en de betreffende leveranciers.
4	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen en Wensen, #1.20	Kunt u deze eis toelichten door middel van een uitgeschreven voorbeeldsituatie?	Naar aanleiding van de reactie van een inschrijver is bestoten dat deze eis niet wordt meegenomen in het definitieve Programma van Eisen. De eis vervalt. Er is een nieuwe versie van het PvE geupload op Tendermed
5	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen en Wensen, #1.15	U spreekt over "Gescheiden en gelijktijdig". Kunt u bevestigen dat u hier eist dat er verschillende content afgespeeld kan worden per scherm?	Ja, met "gescheiden en gelijktijdig" bedoelen wij dat oproepinformatie per zone of locatie onafhankelijk moet kunnen worden weergegeven op de juiste schermen. Dit betekent dat schermen op verschillende verdiepingen of zones gelijktijdig hun eigen relevante content tonen, zodat bezoekers altijd de juiste informatie zien voor hun locatie. Het gaat hierbij primair om afspraak- en oproepinformatie, maar de oplossing mag ook aanvullende content per scherm ondersteunen.
6	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen en Wensen, #1.14	Kunt u bevestigen dat: 1. De API's van inschrijver gebruikt zullen worden 2. de leverancier van het narrowcastingsysteem voldoende capaciteit hebben om deze koppeling op te zetten?	1: Ja, mits de aangeboden API's voldoen aan de kaderstellende eisen zoals opgenomen in Bijlage B7 van het Programma van Eisen. 2: Wij kunnen niet garanderen dat leveranciers van ontvangende systemen altijd voldoende capaciteit hebben. Wel verwachten wij dat alle betrokken partijen, inclusief leveranciers van ontvangende systemen, maximale inspanning leveren om de koppelingen tot stand te brengen. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van opdrachtgever, opdrachtnemer en de betreffende leveranciers.
7	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen en Wensen, #1.7	U wilt brieven blijven versturen naar inwoners. Moet een inwoner zelf aan kunnen geven de correspondentie via brief te ontvangen tijdens het maken van de afspraak?	De afspraken worden ingepland vanuit het backofficesysteem; de bezoeker hoeft dit niet zelf aan te geven. Wel moet de bezoeker kunnen kiezen via welk kanaal de bevestiging wordt ontvangen: e-mail of sms.

8	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 34.4	Hoewel dit uitzonderingsgevalen 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?	Niet akkoord.
9	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 26.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	Ja, mits deze vooraf akkoord zijn bevonden door Opdrachtgever
10	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 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?	Artikel 22.7 is niet van toepassing op onderhavige opdracht want er is sprake van een SaaS-oplossing. Mocht de door u aangeboden oplossing gebruik maken van Derde Programmatuur dan bevestigen we dat enkel en specifiek alleen de IE-rechten niet bij leverancier, maar bij Derde Partij liggen. Let op; u blijft als opdrachtnemer wel volledig verantwoordelijk voor een juiste werking van de door u aangeboden en samenhangende componenten, al dan niet van Derde.
11	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 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-Oplissing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?	Akkoord.
12	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 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, met dien verstande dat wij deze mogelijkheid wel openhouden ten aanzien van gemeenten aangesloten bij het samenwerkingsverband in de Drechtsteden.
13	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 16.5 iii - iv	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.	Deelvraag 1: Inschrijver is zelf voor 100% betrokken bij en verantwoordelijk voor inzet van programmatuur, licenties en dergelijke van Derden voor het adequaat invullen van de opdracht bij opdrachtgever. Indien inschrijver hierbij, dus 100% binnen haar eigen invloedssfeer, inbreuk maakt op IE-rechten en van de IE-houder of een door IE-houder ingeschakelde instantie een boete opgelegd krijgt voor schending van IE-rechten, dan is het niet meer dan logisch dat die boete 100% op conto van inschrijver komt, ook als de boete in 1e instantie komt te liggen bij opdrachtgever, terwijl het te wijten valt aan inschrijver. Het is niet proportioneel dat opdrachtgever dan mee moet betalen aan de boete veroorzaakt door inschrijver en haar nalatig handelen. Deelvraag 2: Dit is niet akkoord. Er is geen sprake van ongelimiteerde aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid wordt beperkt conform de aangegeven verzekerde sommen in paragraaf 3.4 van de leidraad en in de overeenkomst.
14	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 16.3 en 16.4	Vraag 1: Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is in onze markt zijn wij van mening dat de het redelijk is om de totale aansprakelijkheid gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beperken tot een bepaald bedrag. Mocht meermaals sprake zijn tekortkomingen waarbij wij schade vergoeden, is het op een gegeven moment nodig dat de overeenkomst wordt beëindigd. Dit om te voorkomen dat er schade is en elk jaar een bedrag van 4x de Jaarvergoeding kan worden gevorderd. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de totale vergoeding voor schade in geen geval meer zal bedragen dan € 2.500.000,-? Vraag 2: Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbeperkte aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking(en) uit artikel 16 geldt voor aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook?	Voor beide deelvragen: Nee, de uitgangspunten zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad zijn van toepassing (paragraaf 3.4)
15	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 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." 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?	13.1 Wij begrijpen uw zorgen en het belang van duidelijke afspraken rondom algoritmische toepassingen. GIBIT is echter een landelijke standaard die niet door individuele aanbestedingen kan worden aangepast. Om uniformiteit en juridische consistentie te waarborgen, hanteren wij de bepalingen zoals opgenomen in GIBIT 2023. De voorgestelde wijziging is zodoende niet akkoord, artikel blijft gehandhaafd in zijn huidige vorm. 13.4, voorgestelde wijziging is niet akkoord, artikel wordt aangepast naar 'Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit geen bedrijfsgeheimen van Leverancier betreft' 20.7 niet akkoord, de voorgestelde aanpassing zou betekenen dat bij het vervangen van bijv. een inbreukmakend onderdeel door een nieuwe of aangepast algoritmische toepassing, de garanties van artikel 13 vervallen. Dat is onwenselijk, zodoende is de voorgestelde aanpassing niet akkoord.

16	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 12.2 en 12.3	Het is niet redelijk dat Leverancier 'negatief bewijs' moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u 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 Oprachtgever 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 overeengekomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?	Artikel 12 blijft in zijn geheel in stand. Verder is opdrachtgever het ermee eens dat tekortkomingen worden gemeld met inhoudelijke toelichting. En dat opdrachtgever in bepaalde gevallen, indien noodzakelijk, ook een schriftelijke ingebrekestelling toestuurt, waarna partijen met elkaar in gesprek gaan en er hieruit een deugdelijke termijn tot herstel volgt (tenzij er sprake is van een overeengekomen termijn die niet wordt gehaald, dan is opdrachtnemer direct in verzuim).
17	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 11.8	Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Niet akkoord, want de gehanteerde index J6202 heeft te maken met Computeradvisering en niet met hardware, waar inschrijver aan refereert, eis 8.6 uit Bijlage B1 PVE blijft zodoende gehandhaaft.
18	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 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 gaat 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 met dien verstande dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover wel tijdig, ruim voor 6 januari van het desbetreffende jaar informeert.
19	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 10.13	Leverancier acht het onredelijk dat de Implementatie van Upgrades kosteloos verzorgd dient te worden. Bepaalde verzoeken kunnen mogelijk tot aanzienlijke extra kosten voor Leverancier leiden. Bent u ertoe bereid dat Leverancier en Opdrachtgever een redelijke nadere vergoeding overeenkomen wanneer de implementatie van Upgrades op verzoek van leverancier worden uitgevoerd?	Nee. De implementatie van standaard Upgrades (inclusief veiligheids- en functionaliteitsupdates) is kosteloos en valt binnen de overeengekomen (SaaS) dienstverlening en/of onderhoudsvergoeding. Dit borgt continuïteit, beveiliging en versieconformiteit voor alle gebruikers zonder aanvullende kosten.
20	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 10.12 ii	Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?	Op welk onderdeel van ons aanbestedingsdocument doelt u?
21	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 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?	Nee, het artikel geeft aan hoe te handelen. Indien Opdrachtnemer in verzuim is zal een ingebrekestelling volgen met een redelijke herstelletermijn avorens de overeenkomst te ontbinden
22	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 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, nadere uitwerking en concretisering van de eisen in de SLA is toegestaan, mits dit niet leidt tot een vermindering van het afgesproken serviceniveau of een afwijking van de aanbestedingsdocumenten. De generieke eisen blijven van kracht; eventuele detaillering vindt plaats in overleg tijdens de contractfase.
23	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 10.3 iii	Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.	Wij zijn niet akkoord gaan met uw voorstel. Conform artikel 10.3 en de definitie van Innovatief Onderhoud in artikel 1.41 vallen Upgrades onder de onderhoudsverplichting, ook wanneer deze nieuwe functionaliteiten bevatten, zolang deze in lijn zijn en logischerwijs horen bij onderhavige opdracht. Indien inschrijver van mening is dat opdrachtgever, waarom dan ook, naar een nieuwe versie geupgrade moet worden, dat wil zeggen upgraden door u om voor u te kunnen blijven voldoen aan de onderhavige opdracht, dan moet de nieuwe versie minimaal gelijkwaardige functionaliteiten bevatten. Stel dat er buiten de scope, of buiten het verlengde hiervan, van onderhavige opdracht geüpgrade nieuwe modules bijkomen, dan kan opdrachtnemer deze offrenen.
24	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 9.10	Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier en geen sprake is van een klein gebrek?	Ja, akkoord
25	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 9	In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen: a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag. b. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal mededelen of hij de ICT Prestatie accepteert. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord. Nadere invulling van Acceptatieprocedure wordt in het implementatieplan vastgelegd, in onderling overleg.
26	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 8.4 en 8.5	Het is niet duidelijk beschreven wie verantwoordelijk is om te toetsen in hoeverre de ICT Prestatie na Implementatie voldoet en wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van een ketentest. Klopt onze aanname dat dit de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is?	De verantwoordelijkheid voor het toetsen van de ICT-prestatie na implementatie en het uitvoeren van een ketentest ligt primair bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer levert hierbij de benodigde ondersteuning, documentatie en medewerking om deze toetsing en ketentest mogelijk te maken. Dit is een gezamenlijke inspanning, waarbij de Opdrachtgever de regie voert.

27	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 8.1.1	Kunt u specificeren aan welke Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen bij de GIBIT de ICT Prestatie moet voldoen?	De Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen (IKaders) zijn, uit bijlagen B4, B5, B6, B7, B8 en B10.
28	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 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. Inschrijver heeft via de toegestuurde aanbestedingsdocumentatie en de NvI ronden de kans, proactief en op basis van ervaring in haar vakgebied, verduidelijkingsvragen te stellen aan opdrachtgever op elk gebied, om zodoende een goede inschatting te maken van de (haalbaarheid van de) opdracht en eventuele risico's. In geval er zaken zijn waarvan ondubbelzinnig kan worden vastgesteld dat Opdrachtnemer hiervan niet op de hoogte had kunnen of moeten zijn treden partijen in overleg.
29	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 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. Indien afgesproken termijn niet worden behaald bent u in verzuim. Indien u niet in verzuim bent kunnen wij geen ingebrekestelling inroepen.
30	Dienstverlening Dordthuis	GIBIT 2023, 1.30	Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbidding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier.?"	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. De huidige bepaling blijft van kracht. Voordat de overeenkomst wordt afgesloten, zijn er nog verschillende momenten van afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om het beoogde gebruik en de scope van de opdracht verder te verduidelijken.
31	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen, #11.6	Gezien de snelle technologische ontwikkelingen dient Leverancier de mogelijkheid te hebben om de dienstverlening af en toe te actualiseren, zodat deze optimaal blijft functioneren. Het is daarom voor Leverancier onmogelijk om de oplossing voor 24/7 beschikbaar te stellen, indien onderhoud nodig is. Bent u bereid om deze eis te laten vervallen? Leverancier zal wat betreft onderhoud uiteraard rekening houden met werkdagen en kantooruren van uw medewerkers, en het onderhoud zo veel mogelijk buiten werktijden laten plaatsvinden.	Gepland onderhoud dat vooraf is afgestemd en buiten openingstijden plaatsvindt, telt niet mee als downtime. Leverancier dient onderhoud zoveel mogelijk buiten openingstijden te plannen en vooraf te communiceren. Hiermee borgen we continuïteit én ruimte voor noodzakelijke updates. De toevoeging "tijdens openingstijden" is onjuist en dient te vervallen. De juiste eis luidt: "Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van 99,8% van de centrale voorzieningen voor alle software- en hardwarecomponenten, gemeten per kwartaal, gedurende 24 uur per dag, 7 dagen per week." Eis 11.6 is aangepast, zie versie Bijlage B1 Programma van Eisen en Wensen Nv1.xlsx
32	Dienstverlening Dordthuis	Eisen AI, Algemeen	Het document "MCC-AI-Light" is nog in ontwikkeling. Wij constateren dat sommige bepalingen verder gaan dan strikt noodzakelijk is op basis van de AI Act, met name verplichtingen die verder gaan dan wettelijk vereist voor de beoogde AI-systemen. Voor zover AI-systemen worden toegepast, is de leverancier bereid om nadere afspraken te maken die aansluiten bij de AI Act, maar niet om verdergaande verplichtingen onverkort over te nemen. Wij kunnen in dit kader niet instemmen met artikel 15, omdat dit een onbeperkte aansprakelijkheid voor de leverancier tot gevolg heeft en buitenproportioneel is. Wij verzoeken de aanbestedende dienst expliciet te bevestigen dat artikel 15 komt te vervallen en dat voor AI-toepassingen wordt aangesloten bij de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in de hoofdovereenkomst. Graag vernemen wij ook of de aanbestedende dienst bereid is om na gunning nadere, op maat gemaakte afspraken te maken over AI-tooling die aansluiten bij de AI Act, zonder verdergaande verplichtingen uit het conceptdocument op te leggen.	Akkoord, er wordt aangesloten op de aansprakelijkheidsvereisten zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie. En na gunning worden nadere afspraken gemaakt over AI-tooling die aansluit bij de AI-act.
33	Dienstverlening Dordthuis	Eisen privacy, #18	Dergelijke werkzaamheden kwalificeren als meerwerk voor de Leverancier. Leverancier is als verwerker niet verplicht om dergelijke werkzaamheden kosteloos uit te voeren. Kunt u ermee instemmen dat Leverancier alle medewerking zal verlenen en dat partijen in overleg treden voor een redelijke vergoeding voor deze aanvullende werkzaamheden?	Dit is niet slechts een vereiste maar een verplichting uit de Algemene verordening gegevensbescherming, zie artikel 28, derde lid, laatste volzin en sub g: ("... Die overeenkomst of andere rechtshandeling bepaalt met name dat de verwerker:") en ("na afloop van de verwerkingsdiensten, naargelang de keuze van de verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens wist of deze aan hem terugbezorgt, en bestaande kopieën verwijderd, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht;"). Voor deze wettelijke verplichting is een opdrachtgever in beginsel geen vergoeding verschuldigd. Waar sprake is van aantoonbaar aanvullend meerwerk, treden partijen in overleg over een redelijke vergoeding, met voorafgaande goedkeuring door de gemeente. Afwijkend maatwerk dus alleen tegen vooraf goedgekeurde meerwerkkosten.

34	Dienstverlening Dordthuis	Eisen privacy, #7	U vraagt dat de Inschrijver beschikt over een 'state-of-the-art' autorisatiematrix of -architectuur, met role based access management op een need-to-know/least-privilege basis. Kunt u bevestigen dat deze eis moet worden uitgelegd in lijn met de AVG, waarin wordt verlangd dat passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen, afgestemd op het risiconiveau? Wij gaan er daarbij van uit dat het aantonen van een passend toegangsbeheer binnen onze bestaande processen en beveiligingsmaatregelen volstaat, en dat geen verplichting bestaat om de meest geavanceerde of recentste technologie toe te passen of nieuwe project-specifieke documentatie te ontwikkelen. Kunt u dit bevestigen?	Wij vereisen inderdaad van de inschrijver dat deze passende technische en organisatorische maatregelen heeft genomen, op basis van het risiconiveau. Het aantonen van een passend toegangsbeheer is daarmee inderdaad de strekking. Via een toetsingsdocument dat wij versturen, controleren wij het door de leverancier meegeleverde toegangsbeheerdocument op de eisen die wij stellen.
35	Dienstverlening Dordthuis	Eisen privacy, #4	Kunt u bevestigen dat u op dit punt zult aansluiten bij de definitie 'onderhoud' zoals is bedoeld in de GIBIT 2023?	Er mag worden aangesloten bij de definitie van 'onderhoud' zoals bedoeld in GIBIT 2023.
36	Dienstverlening Dordthuis	Eisen privacy, #3	U stelt dat de Inschrijver extra maatregelen heeft getroffen om gebleken onvolkomenheden op het gebied van privacy en informatiebeveiliging te herstellen. Kunt u bevestigen dat deze eis uitsluitend ziet op eventuele eerder geïdentificeerde onvolkomenheden binnen de context van onze eigen organisatie, dat deze maatregelen aantoonbaar zijn door middel van reeds bestaande interne procedures en verbeteracties (zoals auditrapporten of correctieve maatregelen), en dat geen aanvullende project-specifieke documentatie hoeft te worden opgesteld of overgelegd?	De gemeente verwacht dat inschrijvers kunnen aantonen dat eerder geconstateerde onvolkomenheden op het gebied van privacy en informatiebeveiliging zijn hersteld. Dit ziet uitsluitend op bevindingen binnen de eigen organisatie en relevante dienstverlening. Het aantonen mag gebeuren via bestaande interne procedures, auditrapporten of correctieve maatregelen. Er is geen verplichting om nieuwe project-specifieke documentatie op te stellen, mits de bestaande bewijslast voldoende aantoont dat herstelmaatregelen zijn uitgevoerd en geborgd.
37	Dienstverlening Dordthuis	Eisen informatiebeveiliging, #24	U geeft aan dat de Drechtsteden een 'right to audit' hebben. Kunt u bevestigen dat dit auditrecht maximaal één keer per jaar wordt uitgeoefend, alleen na voorafgaande schriftelijke aankondiging binnen een redelijke termijn, uitsluitend plaatsvindt binnen reguliere werktijden en zonder de bedrijfsvoering van de leverancier onnodig te verstoren, en zich bovendien beperkt tot de controle van de nakoming van de overeenkomst zonder toegang tot informatie of systemen die niet direct relevant zijn, zoals vertrouwelijke bedrijfsinformatie, prijsmodellen, security-architectuur of broncode? Kunt u tevens bevestigen dat een onafhankelijke Third Party Memorandum (TPM) of vergelijkbare accountantsverklaring het auditbezoek kan vervangen indien deze beschikbaar is?	Eis blijft staan. De gemeenten dienen te voldoen aan meerdere normen/wetgeving en onderhevig aan verschillende audits (o.a. Ensia, DigiD, IT-audit en WPG). Een TPM dekt hierbij niet de scope/lading van de gevraagde audits in Opzet, Bestaan en Werking. Aankondigingen en uitwerkingen zullen t.z.t. na gunning, in SLA/DAP, verder dienen te worden uitgewerkt.
38	Dienstverlening Dordthuis	Eisen informatiebeveiliging, #8	U geeft aan dat u het logboek van Leverancier wil kunnen inzien indien u daarom vraagt. Het logboek bevat doorgaans ook registraties en informatie die betrekking hebben op andere klanten. Het verstrekken van inzage hierin is daarom niet toegestaan en zou kunnen leiden tot schending van privacywetgeving en contractuele vertrouwelijkheidsverplichtingen. Om die reden kan de Leverancier aan deze eis niet voldoen. Bent u bereid om deze eis schrappen?	Eis blijft staan. Onder de NIS2/Cbw hebben de gemeenten zgn. Ketenvaerantwoordelijkheid, Inzicht in het logboek zal niet op contractuele inhoud/privacy gerelateerd zijn, maar risico gebaseerd.
39	Dienstverlening Dordthuis	Eisen informatiebeveiliging, #6	U stelt dat het eigendom van de data te allen tijde bij de Drechtsteden ligt. Kunt u bevestigen dat deze bepaling uitsluitend ziet op de data die van oorsprong toebehoort aan de Drechtsteden of door de Drechtsteden wordt aangeleverd of gegenereerd bij het gebruik van de dienstverlening? Kunt u tevens bevestigen dat deze bepaling niet ziet op data, software, modellen, configuraties of andere materialen die eigendom zijn van de leverancier, waaronder begrepen intellectuele eigendomsrechten en door de leverancier ontwikkelde of gegenereerde systeemdata?	Ja. Gegeneerde data mag niet zonder toestemming worden ingezet, voor AI (LLM)toepassingen/trainingen.
40	Dienstverlening Dordthuis	SROI-beleid, 1	Gezien het specialistische karakter van onze dienstverlening achten wij een social return van 5% van de opdrachtwaarde buitenproportioneel. Wij verwachten dat dit enkel de inschrijfprijs zal opdrijven. Bent u bereid deze eis te laten vervallen, dan wel dit percentage substantieel te verminderen naar 2%?	Akkoord
41	Dienstverlening Dordthuis	Wachtkamerovereenkomst, 3.1	Deze garantieverplichting is voor leverancier niet acceptabel, maar boven niet duidelijk nu leverancier moet garanderen dat zij aan "at" het gestelde uit de aanbestedingsdocumenten moet voldoen. Dat kan leverancier niet, omdat zij wachtkamercontractant is. Daarnaast is de garantieverplichting die u van Leverancier verlangt is erg breed geformuleerd en maakt dat praktisch voor alle verplichtingen een garantie moet worden afgegeven. Het verzoeken van een dergelijke garantie is bovendien niet nodig voor het afdwingen van de verplichtingen uit de overeenkomst. Leverancier wilt u derhalve verzoeken artikel 3.1 te schrappen en bij artikel 3.3 het woordt garandeerd te vervangen voor 'zal'.	Aanbestedende Dienst bedoelt hiermee te zeggen dat Inschrijver er voor in staat dat wat zij aangeboden heeft, ten tijde van de inschrijving, nog steeds geboden wordt onder de condities waarmee zij haar aanbod op het moment van inschrijven ook geboden heeft, in het geval dat de Wachtkamerovereenkomst van kracht wordt.
42	Dienstverlening Dordthuis	Deelnamevoorwaarden, 5 onder 2	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat onderaannemers op wie geen beroep wordt gedaan en ingevuld moeten worden in deel II D van het UEA niet zelfstandig een UEA hoeven in te vullen?	Indien u geen beroep doet op onderaannemers om te voldoen aan geschiktheidseisen, in welke vorm dan ook, dienen deze onderaannemers geen UEA in te vullen en te ondertekenen. U dient wel de onderaannemers te benoemen op het UEA deel II wat u zelf indient bij inschrijving.
43	Dienstverlening Dordthuis	Deelnamevoorwaarden, 5	Leverancier maakt onderdeel uit van een groot concern en zal mogelijk met betrekking tot de financiële en economische draagkracht een beroep moeten doen op haar moedermaatschappij. Het is in strijd met de gelijkheid van inschrijvers op het moment dat deze moedermaatschappij zich onvoorwaardelijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de deugdelijke, tijdige en volledige nakoming van alle verbintenissen. Deze verplichting zorgt ervoor dat inschrijvers die onderdeel uitmaken van een holding/groep/concern dubbel garant moeten staan voor nakoming. Daarnaast kan onze holding niet nakoming omdat zij deze technische expertise niet heeft. Kunt u er daarom mee akkoord gaan dat u dit schrapt en Leverancier met een 403-verklaring kan volstaan?	De stelling dat een inschrijver met een holding 2x garant staat volgen wij niet. Immers, de inschrijver doet een beroep op de holding voor de financiële nakoming. Indien u gebruik wilt maken van een 403-verklaring dient u bij inschrijving de Bijlage Concerngarantie die bij deze nota is gepubliceerd in te dienen.
44	Dienstverlening Dordthuis	Aanbestedingsleidraad, 3.5 onder 3	U verzoekt dat: "Tevens dient u een bewijsmiddel bij te sluiten waaruit de aard en omvang van het referentieproject blijkt, zoals een afschrift van opdrachtbrief eventueel aangevuld met relevante pagina's uit een contractdocument." Leverancier merkt op dat contracten veelal onder geheimhouding vallen, bent u bereid om genoegen te nemen met een verklaring van een andere opdrachtgever voldoende is?	Akkoord, mits voldoende blijkt dat de aard en omvang vergelijkbaar zijn.

45	Dienstverlening Dordthuis	Aanbestedingsleidraad, 3.5	Voor de Inschrijver is niet helder waar de referentie-eis precies aan moet voldoen. De omschrijving lijkt ruimte te bieden voor referentieprojecten die geen klantgeleidingsystemen zijn, terwijl andere onderdelen juist zeer strikt zijn geformuleerd. Daarnaast lijkt de eis dat de referentie moet zien op een implementatie in een vergelijkbare architectuur als gemeente Dordrecht – inclusief alle vereiste koppelingen, gegevensmigratie en behoud van zoek- en archieffunctionaliteit – verder te gaan dan noodzakelijk is om relevante ervaring aan te tonen. In het licht van het proportionaliteitsbeginsel en de eisen die de Aanbestedingswet stelt aan referentie-eisen, verzoeken wij u deze referentie-eis te verduidelijken en waar nodig te nuanceren, zodat duidelijk wordt welke ervaring precies wordt verlangd en welke bandbreedte wordt geaccepteerd.	Ter bevestiging; KC-1.1 en KC-1.2 zien beide toe op klantgeleidingsstelsel. Verder, bij de in te zetten referenties dient sprake te zijn van het realiseren van vergelijkbare koppelingen (o.a. mail, narrowcasting, zie eis 1.21 en 1.14 van het PvE) tussen het geleverde klantgeleidingsstelsel en andere aanpalende systemen bij de referent. Dit geldt ook voor het migreren van gegevens met behoud van zoek- en archieffunctionaliteit nadat gegevens gemigreerde zijn naar klantgeleidingsstelsel van inschrijver.
46	Dienstverlening Dordthuis	Aanbestedingsleidraad, 3.4	Cyberverzekeringen met de in de eis genoemde dekkingen zijn in de praktijk vaak lastig af te sluiten, mede omdat zij vooral zijn gericht op het dekken van de eigen schade van de leverancier. Schade aan de Oprachtgever wordt in de regel gedekt via de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Kunt u bevestigen dat u bereid bent deze eis te laten vervallen, omdat deze in de huidige vorm niet proportioneel en voor veel inschrijvers niet uitvoerbaar is?	Dit is niet akkoord. Aanbesteder is wel bereid om een Gegadigde toe te staan om met andere middelen overtuigend aan te tonen dat alle (te verzekeren) risico's die genoemd zijn in de uitvraag m.b.t de cyberverzekering in alle genoemde verzekeringen (algemene aansprakelijkheidsverzekering, beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de cyberverzekering), volledig zijn afgedekt conform de eisen in de uitvraag. Het criterium dat Aanbesteder hierbij zal hanteren is of Aanbesteder zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van de overeenkomst, maximaal hetzelfde risico loopt als het geval zou zijn met een Gegadigde die een verzekering kan overleggen die voldoet aan de gestelde voorwaarden. Indien Aanbesteder niet overtuigd raakt, leidt dit tot uitsluiting.
47	Dienstverlening Dordthuis	Aanbestedingsleidraad, 3.4	Leverancier kan haar polis niet verstrekken. Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat een verzekeringscertificaat afdoende is?	Er kan worden volstaan met het overleggen van een verzekeringscertificaat vermits dit inzage geeft in het volgende:- verzekerde som- eigen risico- clausules waardoor beperking van de dekking plaatsvindt -.
48	Dienstverlening Dordthuis	Aanbestedingsleidraad, 1.4.1	U geeft aan dat Leverancier binnen een maand na inroeping van de Wachtkamerovereenkomst uitvoering dient te geven aan de werkzaamheden. De start van de werkzaamheden vraagt om voorbereidingen, denk aan het vrijmaken van personeel, het regelen van toegang en systemen. Dit maakt het moeilijk om direct binnen een maand te starten. Daarnaast kan de inroeping samenlopen met andere lopende projecten, waardoor benodigde capaciteit niet onmiddellijk beschikbaar is. Een vaste termijn van één maand biedt dan onvoldoende ruimte om de werkzaamheden zorgvuldig te kunnen opstarten. Kunt u ermee instemmen dat u de termijn zal aanpassen naar minimaal 2 maanden na inroeping van de Wachtkamerovereenkomst?	De termijn van één maand na inroeping blijft het streven, omdat tijdige uitvoering van de werkzaamheden van groot belang voor de start van het dienstverlening van het Dordthuis. Wij begrijpen echter dat in uitzonderlijke gevallen meer voorbereidingstijd nodig kan zijn. Indien blijkt dat de termijn van één maand niet haalbaar is, zal dit in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden afgestemd. Het uitgangspunt blijft dat opdrachtnemer zich inspant om binnen één maand te starten.
49	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 10	Leverancier acht de aansprakelijkheid erg hoog gezien de opdrachtwaarde. Leverancier wilt u verzoeken om aan te sluiten bij de aansprakelijkheidsbepaling zoals opgenomen in artikel 16 van de GIBIT? Bent u hiertoe bereid? En bent u bered artikel 10 te laten vervallen?	Gelet op de financiële risico's m.b.t. deze opdracht is aanbestedende dienst niet bereid dit te herzien. De directe schade en ook de indirecte gevolgschade zullen beduidend groter zijn. Gelet op bovenstaande houdt opdrachtgever vast aan de aangegeven verzekerde bedragen in deze concept overeenkomst. Artikel 10 uit de concept overeenkomst wordt in lijn gebracht met / verwijst naar dat wat gevraagd is in de Aanbestedingsleidraad onder 3.4.
50	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 9.9	Dit artikel is niet van toepassing, kunt u dat bevestigen?	Het artikel is wel degelijk van toepassing, onderdeel van de opdracht is ook levering van hardware.
51	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 9.5	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. Het afgeven van een garantie heeft verregaande juridische gevolgen, bijvoorbeeld dat een beroep op overmacht in beginsel niet mogelijk is. Het is dan ook niet proportioneel om voor alle verplichtingen een garantie te verlangen. Dit is ook in strijd met voorschrift 3.9A van de Gids proportionaliteit. Bent u daarom bereid om te bevestigen dat sprake is van een normale verplichting en niet van een garantieverplichting? Zo niet, kunt u uitleggen waarom u een dergelijke, brede garantieverplichting proportioneel acht?	Naar mening van opdrachtgever is dit niet breed geformuleerd. U schrijft in op basis van deze aanbesteding en weet daarmee welke werkzaamheden worden verlangd. U dient in te staan voor het aanbod dat u doet.
52	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 9.4	Leverancier kan niet zomaar akkoord gaan met deze bepaling zonder te weten wat de voorwaarden voor toestemming zijn. Kunt u dit toelichten?	Indien overdracht nadelig uitpakt voor opdrachtgever in welke zin dan ook kan toestemming worden onthouden. Opdrachtgever zal niet op onredelijke gronden toestemming weigeren.

53	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 9.2	Bent u bereid aan te sluiten bij artikel 16.6 GIBIT en dit artikel te laten vervallen? Zo niet, kunt u dit toelichten?	Akkoord
54	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 9	De bepaling stelt dat de door de Odrachtgever geleverde diensten moeten voldoen aan de op het moment van aflevering geldende voorschriften en redelijkerwijs te verwachten wijzigingen daarin. Omdat de Odrachtgever zich baseert op de uitvraag, is de scope daarvan beperkt. Kunt u concreet aangeven welke aanvullende verplichtingen, naast de reguliere onderhoudsverplichting van de Odrachtgever, u wenst dat worden meegenomen, zodat onredelijke of onverwachte uitbreidingen van de dienstverlening worden vermeden?	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. De huidige bepaling blijft van kracht. Voordat de overeenkomst wordt afgesloten, zijn er nog verschillende momenten van afstemming tussen Odrachtgever en Odrachtgever om het beoogde gebruik en de scope van de opdracht verder te verduidelijken.
55	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 8.4	Het is niet redelijk om tekortkomingen van door de Odrachtgever ingeschakelde derden volledig voor rekening van de Leverancier te laten komen, omdat deze omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Leverancier liggen. Bent u bereid overeen te komen dat deze uitzondering niet geldt indien de betreffende derden zich kunnen beroepen op overmacht?	In dit artikel is geen sprake van door Odrachtgever ingezette Derden.
56	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 7.2	Met de door u geformuleerde bepaling over geheimhouding en vertrouwelijkheid, vallen alle gegevens en informatie onder geheimhouding/vertrouwelijkheid. Dit is een te ruime definitie. Gaat u ermee akkoord om deze bepaling te schrappen en aan te sluiten bij artikel 18 GIBIT?	Akkoord met dien verstande dat de termijn van artikel 18.2 GIBIT niet 2 jaar is maar eeuwigdurend.
57	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 7.1	U doortoep een Europese aanbestedingsprocedure. Wanneer een leverancier met u contracteert, wordt dit in de regel al openbaar bekend. Leverancier acht een aanvullende verplichting tot bekendmaking daarom niet werkbaar. Bent u bereid deze bepaling te laten vervallen?	Niet akkoord, de enige 'openbaarmaking' voortvloeiend uit het aanbestedingsproces is de gunningsbeslissing op Tendered. Andere vormen, zoals maar niet beperkt tot posten op social media, dienen in overeenstemming en na goedkeuring van opdrachtgever te geschieden.
58	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 6.2	Kunt u bevestigen dat onder "personen waarmee een schriftelijke arbeidsovereenkomst is gesloten" tevens personen vallen die door Odrachtgever op basis van een overeenkomst van opdracht (zoals ZZP'ers) worden ingezet? Indien dit niet het geval is, kunt u dan toelichten hoe ZZP'ers zich volgens u tot deze eis verhouden en of zij onder dezelfde voorwaarden mogen worden ingezet?	ZZP'ers mogen worden ingezet mits zij aan de vereisten voldoen zoals gesteld in de aanbestedingsstukken en overeengekomen in de (nader af te sluiten) overeenkomst en verplichtingen daaruit voortvloeiend. Zzp'ers zijn in deze ook Derden.
59	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 5.5	Het is niet redelijk om voor een afgesproken indexatie een schriftelijk onderbouwd verzoek in te dienen die vervolgens nog moet worden goedgekeurd door Odrachtgever; partijen zijn immers de indexatie al overeengekomen. Kunt u bevestigen dat u het verzoek niet op onredelijke gronden zal weigeren?	Akkoord, opdrachtgever dient vooraf, voordat zij een indexatie doorvoert, dit inclusief onderbouwing en berekening kenbaar te maken aan opdrachtgever zodat laatstgenoemde de administratieve verwerking hierop kan aanpassen.
60	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 5.4	In de huidige bepaling kan indexering pas ingaan vanaf 1 januari 2028. Dit betekent dat alle kostenstijgingen tot en met 2027, ook wanneer deze onvoorzien en substantieel zijn, volledig voor rekening van Leverancier komen. Dat achten wij niet redelijk. Wij begrijpen dat u niet direct een prijsverhoging om u uren wenst te ontvangen, maar wij dienen het aanbod reeds in 2026 te doen, waardoor wij niet met alle scenario's rekening kunnen houden. Wij verzoeken daarom om de mogelijkheid tot jaarlijkse indexering reeds per 1 januari 2027 te laten ingaan. Dit sluit beter aan bij een evenwichtige risicoverdeling, terwijl de beperking tot de CBS-index voor Odrachtgever voldoende bescherming biedt tegen disproportionele verhogingen. Kunt u bevestigen dat u bereid bent deze aanpassing door te voeren?	Indexering vanaf 1 januari 2027 is akkoord conform GIBIT 2023.
61	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 5.2	U heeft geen facturatatie-artikel opgenomen. In lijn met de geest van de GIBIT stelt leverancier het volgende facturatieschema voor: Van de eenmalige vergoedingen is: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij Livegang en; - 30% verschuldigd en facturering na integrale acceptatie. Periodieke vergoedingen - Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij livegang van de omgeving verschuldigd, waarbij: o 70% bij livegang van de omgeving wordt gefactureerd en; o 30% na integrale acceptatie. - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang. - Kosten voor Derdenprogramma's 100% verschuldigd bij Levering.	Artikel 11 van de GIBIT 2023 Vergoeding, facturatatie en betaling is hierin leidend.
62	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 4.5	In de GIBIT zijn reeds genuanceerde bepalingen opgenomen met betrekking tot beëindiging van de overeenkomst, waaronder artikel 24.11 GIBIT. Daarnaast is niet duidelijk wat u met "annuleren" bedoelt, nu dit geen juridisch gedefinieerde term is. Leverancier verzoekt u om aan te sluiten bij de systematiek van de GIBIT. Verder kan Leverancier niet instemmen met het door u opgenomen ontbindingsrecht wanneer sociale premies en loonbelasting niet of niet volledig zijn voldaan, dan wel wanneer verplichtingen uit de overeenkomst herhaaldelijk niet worden nagekomen. Leverancier streeft er vanzelfsprekend naar de overeenkomst volledig en correct na te komen, maar het kan niet zo zijn dat iedere relatief kleine tekortkoming aanleiding zou kunnen geven tot ontbinding. Hiermee wordt de wettelijke maatstaf van artikel 6:265 BW naar het oordeel van Leverancier aanzienlijk opgerekt. Om deze redenen verzoekt Leverancier u dit artikel te laten vervallen.	Overeenkomst wordt aangepast met hetgeen er in de GIBIT2023 staat over de onderhavige onderwerpen.
63	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 4.4	Het is voor Leverancier niet duidelijk wat met dit artikel wordt beoogd. Tussentijdse opzegging is op grond van de GIBIT niet toegestaan en in geval van ontbinding wordt de overeenkomst ongedaan gemaakt, waarbij, naast eventuele ongedaanmakingsverplichtingen, geen verdere verplichtingen meer bestaan. In beide situaties kan het volgens Leverancier dan ook niet de bedoeling zijn dat de overeenkomst zou doorlopen tot de feitelijke beëindiging van de activiteiten. Leverancier heeft deze feitelijke beëindiging bovendien niet volledig in de hand en dit lijkt ook voor u niet wenselijk, omdat u in geval van (gedeeltelijke) voortzetting mogelijk zou moeten blijven betalen voor (gedeeltelijk) doorlopende diensten. Leverancier verzoekt u daarom dit artikel te schrappen.	Artikel wordt aangepast overeenkomstig hetgeen in de GIBIT2023 staat hierover
64	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 4.3	Hoewel inschrijver hoopt u de maximale looptijd van dienst te mogen zijn, kunnen zich (onverwachte) scenario's voordoen waardoor ook inschrijver de overeenkomst moet kunnen opzeggen (vooral gezien de potentieel lange looptijd van de overeenkomst). Kunt u ermee akkoord gaan dat ook inschrijver de overeenkomst kan opzeggen, na de initiële looptijd, met inachtneming van een minimale opzegtermijn van 18 maanden tegen het einde van de betreffende looptijd?	Nee, niet akkoord. Indien dit aan de orde is dient u in overleg te treden met Odrachtgever. Op dat moment kan worden bepaald wat de mogelijkheden zijn en onder welke voorwaarden

65	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 2.2 en 9.2	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. Het afgeven van een garantie heeft vergaande juridische gevolgen, bijvoorbeeld dat een beroep op overmacht in beginsel niet mogelijk is. Het is dan ook niet proportioneel om voor alle verplichtingen een garantie te verlangen. Dit is ook in strijd met voorschrift 3.9A van de Gids proportionaliteit. Bent u daarom bereid om te bevestigen dat sprake is van een normale verplichting en niet van een garantieverplichting? Zo niet, kunt u uitleggen waarom u een dergelijke, brede garantieverplichting proportioneel acht?	Zie het antwoord bij vraag 51.
66	Dienstverlening Dordthuis	Conceptovereenkomst, 1.2 en 3.1	Hoewel u in artikel 3.1 enkel de Algemene Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020 van toepassing verklaart, doet de definitie van "Algemene Inkoopvoorwaarden" vermoeden dat u zowel de GIBIT 2023 als de gemeentelijke algemene voorwaarden (gebaseerd op de VNG-voorwaarden voor leveringen en diensten) van toepassing verklaart op deze aanbesteding. Leverancier merkt op dat het niet werkbaar is om twee sets algemene inkoopvoorwaarden naast elkaar van toepassing te verklaren. Beide documenten bevatten substantiële overlap en verschillende inhoudelijke tegenstrijdigheden. Daarnaast zijn de gemeentelijke voorwaarden mede geschreven voor de levering van goederen, hetgeen onder deze aanbesteding niet aan de orde is. Zo bepaalt artikel 8.1 van de AIV Drechtsteden 2020 dat Opdrachtgever alle intellectuele eigendomsrechten op resultaten verkrijgt. Deze bepaling staat haaks op het genuanceerde artikel 20 van de GIBIT 2023, dat uitgaat van een geheel andere IE-systematiek die aansluit op (SaaS) IT-dienstverlening. Omdat de AIV Drechtsteden 2020 op meerdere onderdelen niet aansluit bij deze ICT-dienstverlening, zou Leverancier een groot aantal verduidelijkingsvragen moeten stellen om deze voorwaarden te nuanceren – waarbij in essentie steeds wordt gevraagd om aansluiting bij de GIBIT. Leverancier verzoekt u daarom uitsluitend de GIBIT 2023 van toepassing te verklaren en de AIV Drechtsteden 2020 te laten vervallen. Indien u hier niet toe bereid bent, verzoekt Leverancier u toe te lichten: welke rangorde tussen beide documenten geldt, en waarom u het noodzakelijk acht om beide sets voorwaarden gelijktijdig van toepassing te verklaren. Tot slot verzoeken wij u te bevestigen dat Leverancier in dat geval alsnog in de gelegenheid wordt gesteld om vragen te stellen over de AIV Drechtsteden 2020, aangezien deze inhoudelijk een zeer grote impact kunnen hebben op de inschrijving.	Enkel de GIBIT 2023 is van toepassing
67	Dienstverlening Dordthuis	Algemeen	De Data Act kan mogelijk impact hebben op de uitgevraagde dienstverlening en de contractuele relatie tussen opdrachtgever en leverancier. In het bijzonder bevat de Data Act bepalingen die het overstappen naar een andere cloudleverancier moet vergemakkelijken en aanbieders verplichten om belemmeringen voor een doeltreffende overstap weg te nemen (zie o.a. artikel 25 Data Act). Voor het uitbrengen van een passend en risicogewogen aanbod in deze aanbesteding is het voor leverancier essentieel om te weten of hij ervan uit kan gaan dat de overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds kan worden opgezegd, althans niet zonder dat hiervoor een redelijke vergoeding wordt betaald, indien de Data Act van toepassing blijkt te zijn op de diensten. Dit is immers van groot belang voor de inschatting van het contractuele en financiële risico en de prijsstelling. In dat kader hebben wij twee vragen: Kunt u bevestigen dat u bereid bent eventuele gevolgen van de EU Data Act, voor zover deze nog niet zijn opgenomen, in redelijkheid met leverancier af te stemmen na gunning, voor zover dat noodzakelijk is? Met betrekking tot het overstappen ("switching") naar een andere cloud/SaaS-leverancier (artikel 25 EU Data Act) vermoeden wij dat de overeenkomst mogelijk raakt aan artikel 24.2 GIBIT, waarin is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd, behoudens de specifieke beëindigingsmogelijkheden in de overeenkomst, niet tussentijds kunnen worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is uitdrukkelijk niet van toepassing). Kunt u bevestigen dat - indien en voor zover de Data Act op de dienstverlening van toepassing is en de omstandigheden meebrengen dat een overstap naar een andere leverancier onder de Data Act toelaatbaar is vóór afloop van de initiële looptijd, of gedurende de looptijd van een verlenging - opdrachtgever gehouden is leverancier een vergoeding te betalen voor alle kosten en investeringen en overige financiële gevolgen die niet meer kunnen worden terugverdiend als gevolg van de voortijdige opzegging en die samenhangen met de overeenkomst, waarbij het uitgangspunt is dat de leverancier aanspraak kan maken op de maximaal onder de Data Act toelaatbare vergoeding(en) (zoals nader kan blijken uit toekomstige interpretatie of regelgeving)? Wij ontvangen graag uw bevestiging en/of eventuele opmerkingen, zodat leverancier een passend aanbod kan doen die zowel compliant is met de EU Data Act en in lijn blijft met de GIBIT-voorwaarden.	Akkoord om de eventuele gevolgen van de Data Act na voorlopige gunning te bespreken. Aangaande het 2e deel van de vraag, met betrekking tot tussentijdse opzegging voortkomend uit omstandigheden uit de EU Data Act, dan gaan partijen met elkaar in overleg over de financiële gevolgen en de oplossing.
68	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen en Wensen, #11.10	Kunt u bevestigen dat dit enkel het geval is voor zover deze niet beschikbaarheid wordt veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming zijdens leverancier en reparatie niet mogelijk is?	Ja, indien een specifiek hardwarecomponent binnen een periode van zes maanden meer dan drie keer leidt tot niet-beschikbaarheid van een functionaliteit, zal het component kosteloos worden vervangen door opdrachtnemer. Dit geldt uitsluitend wanneer de oorzaak toerekenbaar is aan opdrachtnemer en herstel niet mogelijk is. Uiteraard vervalt deze verplichting indien opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat de oorzaak van de verstoring elders ligt.
69	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen en Wensen, #3	Leverancier acht niet niet redelijk dat overeengekomen prijsstijging voor haar rekening en risico dienen te komen. Leverancier wilt u derhalve verzoeken deze bepaling te schrappen. De vraag gaat over artikel 8.6 van het Programma van Eisen en Wensen, over de maximalisering van de indexering tot 3%	Wij benadrukken dat prijsstijgingen niet volledig voor rekening van de opdrachtnemer komen: binnen de contractvoorwaarden is een jaartijks indexering tot maximaal 3% toegestaan, waarmee een deel, zo niet alle, van de kostenstijging wordt gecompenseerd. Leveranciers dienen hiermee rekening te houden bij het indienen van hun aanbieding.
70	Dienstverlening Dordthuis	Programma van Eisen en Wensen, Algemeen	Kunt u bevestigen, voor zover u gebruik maakt van een garantieverplichting, deze garantieverplichting dezelfde betekenis heeft zoals geformuleerd in de GIBIT? De opmerking ziet op alle opgenomen garanties (impliciet of expliciet) in het Programma van Eisen en Wensen. Dit betreft dus niet één specifieke eis, maar alle bepalingen in dit programma waarin een garantieverplichting wordt gevraagd of verondersteld.	Ja, zie verder ook antwoord vraag 41 en 65 aangaande de definitie van garantieverplichting.
71	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B1 1.28	Wordt met ondersteuning bedoeld dat de support, van klantenportaal tot telefonische helpdesk, volledig Nederlandstalig is?	Ja. Gegeneerde data mag niet zonder toestemming worden ingezet, voor AI (LLM)toepassingen/trainingen.
72	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B14	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel medewerkers maximaal gelijktijdig moeten kunnen plannen in de applicatie voor personeelsplanning?	Maximaal 3.
73	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B14	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel medewerkers ingeroosterd moeten kunnen worden met de applicatie voor personeelsplanning?	Maximaal 25.

74	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B14	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel verschillende ruimtes gereserveerd moeten kunnen worden in het Dordthuis?	Op dit moment is het aantal ruimtes dat gereserveerd moet kunnen worden in het Dordthuis nog niet definitief vastgesteld. Voortopig gaan wij uit van circa 35 ruimtes, maar dit aantal kan nog wijzigen. U dient in uw aanbod rekening te houden met deze flexibiliteit en alle toekomstige ruimten, agenda's, werkplekken en dergelijke die samenhangen met deze opdracht dienen in uw prijsaanbod inbegrepen te zijn. Wij adviseren om het systeem flexibel in te richten zodat toekomstige aanpassingen in het aantal ruimtes eenvoudig kunnen worden doorgevoerd.
75	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B14	Kan opdrachtgever aangeven vanaf hoeveel werkplekken moet het per organisatie mogelijk zijn om bezoekers aan te melden voor hun bezoek?	Dordthuis: 2 info en adviesplein 4 hosts Zwijndrecht: 2 receptie Papendrecht: 1 receptie Alblasserdam: 1 receptie Hendrik-Ido-Ambacht 1 receptie Sliedrecht: 1 receptie Hardinxveld-Giessendam: 1 receptie Op dit moment is het aantal nog niet definitief vastgesteld.
76	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B14	Kan opdrachtgever aangeven per organisatie aangeven hoeveel afspraken er maximaal gelijktijdig plaats moeten kunnen vinden en vanaf hoeveel werkplekken het mogelijk moet zijn om bezoekers op te roepen? Zakelijke bezoekers hoeven hierbij niet meegerekend te worden	Wat wordt bedoeld met de volgende vraag: Kan opdrachtgever aangeven per organisatie aangeven hoeveel afspraken er maximaal gelijktijdig plaats moeten kunnen vinden? Vanaf hoeveel werkplekken het mogelijk moet zijn om bezoekers op te roepen? Dordthuis: 25 Zwijndrecht: 10 Papendrecht: 3 Alblasserdam: 3 Hendrik-Ido-Ambacht: 5 Sliedrecht: 5 Hardinxveld-Giessendam: 5 Op dit moment is het aantal nog niet definitief vastgesteld.
77	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B1 11.10	Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat op de geleverde hardware standaard twee (2) jaar fabrieksgarantie van toepassing is, zonder aanvullende garanties of onderhoudsverplichtingen, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen? De fabrieksgarantie omvat in dit geval kosteloze vervanging of reparatie bij materiaal- of fabricagefouten gedurende deze periode. Uitbreiding van garantie of aanvullende onderhoudscontracten leiden hierdoor vaak tot een onevenredig hoge kostenpost voor de opdrachtgever, zonder dat hier een reëel risico tegenover staat. Binnen de garantieperiode worden hardwarematige storingen op dezelfde wijze behandeld als softwarematige storingen.	Ja, opdrachtgever gaat ermee akkoord dat op de geleverde hardware standaard twee (2) jaar fabrieksgarantie van toepassing is, zonder aanvullende garanties of onderhoudsverplichtingen, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
78	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B1 7.1	Wordt hiermee bedoeld dat de afspraakformulieren vraagboomfunctionaliteit moeten bevatten die met behulp van keuzevragen inwoners naar de juiste producten/diensten navigeert waarbij het resultaat, op basis van gemaakte keuzes, ook kan zijn dat iemand niet in aanmerking komt voor een afspraak?	Ja, de bedoeling is dat logica aanwezig is om inwoners naar het juiste product/dienst te leiden. Dit kan inderdaad betekenen dat iemand op basis van antwoorden niet in aanmerking komt voor een afspraak (bijvoorbeeld als een aanvraag niet via een afspraak maar online moet). De logica moet configureerbaar zijn door functioneel beheer, zonder technische kennis. Het is geen verplichting om een complexe vraagboom te bouwen, maar de oplossing moet dit ondersteunen.
79	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B1 3.3	Kunt u nader toelichten in welke situaties de informatie per cluster of groep verschillend moet zijn? Wat is hier precies de wens?	Voor verschillende producten of productgroepen (bijv. paspoort, rijbewijs, uitkering) de bon een specifieke opmaak en inhoud kan hebben. Voor verschillende organisatieonderdelen (bijv. Burgerzaken, Sociale Dienst) kan de bon andere informatie bevatten, zoals: - Specifieke instructies voor de klant. - Contactgegevens van de juiste afdeling.
80	Dienstverlening Dordthuis	Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 3.5	Wij gaan ervan uit dat alle partijen binnen de keten van de oplossing, inclusief onderaannemers, ISO 27001 & 9001 gecertificeerd moeten zijn. Wij achten het namelijk van essentieel belang dat alle aan de aanbestedende dienst leverende partijen zelfstandig kunnen aantonen dat hun processen, systemen en beveiligingsmaatregelen voldoen aan de gestelde norm. Is deze aanname correct?	Nee, uw aanname is niet correct. Zie bijlage A1 Deelnamevoorwaarden voor de uitgangspunten.
81	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B1 11. SLA-eisen, KPI's en beschikbaarheid	Wij stemmen in met het hanteren van de eisen uit hoofdstuk 11 van Bijlage B1 als uitgangspunt voor de definitieve SLA. Wij behouden ons echter het recht voor om in de SLA bepaalde generieke eisen uit Bijlage B1 of de reikwijdte daarvan, nader te bespreken en overeen te komen, zodat deze beter aansluiten op de specifieke scope en het beoogde operationele model. Gaat u hiermee akkoord?	Nadere uitwerking en concretisering van deze eisen in de SLA is toegestaan, mits dit niet leidt tot een vermindering van het afgesproken serviceniveau of een afwijking van de aanbestedingsdocumenten. De generieke eisen blijven van kracht; eventuele detaillering vindt plaats in overleg tijdens de contractfase.

82	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B1 nr 2.10	De gewenste werkwijze betekent dat persoonsgegevens naar buiten toe ontsloten moeten worden. Het zorgt ervoor dat mensen willekeurig persoonsgegevens in kunnen voeren om te kijken of er afspraken gepland zijn met deze gegevens. Daarnaast werkt het in de optiek van inschrijver in de hand dat inwoners bewust foutieve gegevens gaan gebruiken. Hierdoor is er helemaal geen zicht meer op dubbele afspraken. Is opdrachtgever bereid deze eis aan te passen en de eis alleen op de back-end van toepassing te laten zijn.	Bedankt voor uw reactie. Naar aanleiding van uw vraag zijn we van mening dat de eis juist is met het antwoord. Indien mogelijk zouden we wel in het back-end systeem een melding ontvangen indien er een dubbele afspraak wordt gemaakt in de front-end module. De eis is aangepast in het PvE.
83	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B1 nr 1.21	Kunt u per koppeling aangeven welke functionaliteit wordt verwacht en om welke applicatie het exact gaat?	Op dit moment is het nog niet mogelijk om per koppeling de exacte functionaliteit en de specifieke applicaties te benoemen. Deze details zullen in een later stadium, in overleg met de opdrachtgever en afhankelijk van de gekozen architectuur en randvoorwaarden, worden vastgesteld.
84	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B1 nr 1.19 WCAG	Inschrijver ontwikkelt de applicaties altijd conform de wettelijke eisen en richtlijnen met betrekking tot toegankelijkheid. Dit betekent dat alle onderdelen waar inwoners van de gemeente Dordrecht mee in aanraking komen getoetst en gecertificeerd zijn aan de geldende WCAG-norm. Inschrijver zorgt ervoor dat deze onderdelen meegroeien met de geldende wetgeving. De componenten die door medewerkers worden gebruikt worden in de praktijk als gebruiksvriendelijk en toegankelijk ervaren maar zijn niet getoetst en/of gecertificeerd. Inschrijver conformeert zich bij de ontwikkeling van nieuwe webcomponenten, zowel intern als extern, aan de geldende wetgeving, indien van toepassing (EEA). Gaat de gemeente Dordrecht hiermee akkoord?	De opdrachtgever gaat akkoord met het uitgangspunt dat alle onderdelen die door inwoners worden gebruikt voldoen aan de geldende WCAG-normen en gecertificeerd zijn. Voor interne componenten geldt dat deze niet wettelijk verplicht zijn tot WCAG-certificering, maar wel gebruiksvriendelijk en toegankelijk moeten zijn. Wij verwachten dat inschrijver zich blijft conformeren aan geldende wetgeving en richtlijnen, en dat bij nieuwe ontwikkelingen (intern en extern) toegankelijkheid wordt meegenomen conform EEA en best practices.
85	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B1 nr 1.13	Het is ons niet duidelijk of er nu 1 gezamenlijke omgeving afgenomen wordt of dat voor het Dordthuis en de 6 gemeenten aparte omgevingen worden afgenomen. Kunt u dit nader toelichten?	Hierin ontvangen wij graag een advies van de mogelijke opdrachtnemer.
86	Dienstverlening Dordthuis	bijlagen	Wij gaan er vanuit dat Bijlagen B4, B6, B7, & B8 op een later moment door leveranciers ingevuld kunnen worden. Dus niet bij inschrijving. Klopt deze aanname?	Nee, u aanname is niet correct. u dient deze ingevuld in te dienen bij inschrijving. De genoemde bijlagen, waaronder overigens ook B5 en B10 horen, betreffen eisen waar op moment van inschrijven aan voldaan dient te worden. Op een later tijdstip zullen inhoudelijk experts per vakgebied in overleg treden met inschrijver om te toetsen dat inderdaad aan de eisen voldaan wordt.
87	Dienstverlening Dordthuis	Beantwoording wensen uit het PvE&W	Mogen wij de beantwoording op uw wensen uit het PvE&W in een separaat word document aanleveren?	Nier akkoord. De toelichting dient u te geven direct in het PvE, deze is zodoende aangevuld met een kolom Toelichtingen. Er is een nieuwe versie van het PvE geupload.
88	Dienstverlening Dordthuis	3.4 Geschiktheidseisen financieel-economische draagkracht	U bepaalt dat voor zowel de beroepsaansprakelijkheidsverzekering als de cyberverzekering het eigen risico maximaal €10.000 per aanspraak mag bedragen. Dit is niet werkbaar en niet proportioneel: het eigen risico is een interne keuze van de verzekerde en staat volledig los van het risico voor de opdrachtgever. Het heeft geen enkele invloed op de dekking of op de schade-uitkering richting de gemeente. Daarnaast sluit deze eis niet aan bij gangbare verzekeringsproducten en marktpraktijk. Kunt u bevestigen dat deze bepaling volledig wordt geschrapt?	Niet akkoord. Een eigen risico van € 10.000,- is naar de mening van opdrachtgever proportioneel. De grootte van leveranciers in deze markt kent een grote spreiding. Een hoog eigen risico zou voor opdrachtnemer wellicht geen problemen veroorzaken, voor andere partijen kan dit wel het geval zijn. Er zijn immers geen omzeteisen gesteld, zodat ook kleine partijen zouden kunnen inschrijven op deze opdracht mits zij de juiste ervaring hebben. Een mogelijke aanpassing van een eigenrisico kan gewoon in overleg met verzekeraar/makelaar voor een betreffende opdracht aangekend worden op de bestaande aansprakelijkheidsverzekering van de opdrachtnemer.
89	Dienstverlening Dordthuis	"Bijlage 6 Eisen informatiebeveiliging Uw beleid voor informatiebeveiliging is onderdeel van het kwaliteitsbeleid van de organisatie. Het is aantoonbaar in een ISAE3402 type 2 ISO en 27001 ISO of vergelijkbare certificeringen."	Wij zijn ISO 27001 gecertificeerd, wij gaan er vanuit dat wij niet ook nog ISAE3402 type 2 gecertificeerd dienen te zijn, dit is namelijk hoogst ongebruikelijk ik onze branche. Klopt deze aanname?	Indien een leverancier aantoonbaar ISO 27001 gecertificeerd is en de Verklaring van Toepasselijkheid kan overleggen, is het niet verplicht om daarnaast een ISAE 3402 type 2 rapport aan te leveren.
90	Dienstverlening Dordthuis	"Bijlage 6 Eisen informatiebeveiliging Inschrijver stelt jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM-verklaring) conform de eisen vanuit ISO/IEC 27001 en 27002 op (of gelijkwaardig)."	Wij gaan er vanuit dat een ISO 27001 gecertificaat inclusief bijbehorende verklaring van toepasselijkheid voldoet t.a.v. de eisen m.b.t. de TPM-verklaring. Klopt deze aanname?	Dit is onjuist. De inschrijvende partij dient bij een samenwerking jaarlijks een TPM-verklaring op te stellen. Het opstellen van een dergelijke verklaring is namelijk een vereiste die voortkomt uit de ISO 27001-normen.
91	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage A6 Artikel 4.3 Algemene verplichtingen Contractant	In de AIVD staat dat het inschakelen van derden volledig voor rekening en risico van de leverancier komt. Kunt u bevestigen dat dit niet geldt voor de koppelingen met door de gemeente aangewezen of gebruikte derde partijen, en dat de gemeente verantwoordelijk blijft voor de beschikbaarheid, medewerking en levering van deze partijen?	Enkel in geval Opdrachtgever deze derde dient in te zetten.
92	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B0 - 2.1.2	Tekst in de afbeeldingen zijn niet te lezen. Kunnen deze opnieuw aangeleverd worden?	Leesbare versie is toegevoegd binnen de beantwoording van de Nvl: Stories marktconsultatie Dienstverlening v0.2 tbv Nvl.pptx
93	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage A3 - 5.4 en 5.5	In artikel 5.4 wordt bepaald dat een prijswijziging minimaal één maand voorafgaand moet worden aangekondigd, terwijl artikel 5.5 vereist dat indexatie minimaal twee maanden vooraf schriftelijk moet worden aangevraagd en pas na akkoord van Opdrachtgever mag worden doorgevoerd. Deze termijnen zijn niet met elkaar in overeenstemming. Kunt u toelichten welke termijn leidend is?	Zie ook antwoord 59

94	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B11a - afspraakbeheer	Kunt u aangeven hoe een herhaalbezoek wordt gedefinieerd?	Een herhaalbezoek is een afspraak waarbij een bezoeker terugkomt voor een vervolcontact binnen hetzelfde traject of dossier, nadat er eerder een afspraak of bezoek heeft plaatsgevonden. Het betreft geen eerste contactmoment en is gekoppeld aan dezelfde bezoeker en hetzelfde dienstverleningsproces.
95	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage B4 - Eis 7, 9 en 10	In de eis staat dat "alle gebruikersinterfaces volledig webbased zijn en zich conformeren aan de W3C-standaard zonder enige beperking voor wat betreft weergave en functionaliteit (interfaces t.b.v. functioneel beheer vallen hier ook onder)". Onze SaaS-dienst wordt geleverd als een 100% SaaS-oplossing, vergelijkbaar met Office365: het dagelijks gebruik door eindgebruikers is volledig webbased en browsergebaseerd, maar een beperkt deel van het functioneel beheer vindt plaats via een 100% managed .NET-applicatie op het Windows-platform. Deze applicatie is digitaal ondertekend en webbased gedeployed (via .application URL) en vereist geen aanvullende runtime-componenten. De eis "conformeert zich aan de W3C-standaard zonder enige beperking" is echter moeilijk toepasbaar op een Windows-gebaseerde beheerapplicatie, terwijl deze volledig invulling geeft aan het begrip "webbased" en geen afbreuk doet aan toegankelijkheid of beheerbaarheid van de dienst. Kunt u bevestigen dat deze eis zodanig mag worden gelezen dat alle eindgebruikersfunctionaliteit webbased en browsergebaseerd is, en dat voor functioneel beheer een webbased gedistribueerde Windows-applicatie als gelijkwaardig wordt beschouwd, ook als deze niet volledig aan alle W3C-specificaties voldoet? Zo nee, bent u bereid de verwijzing naar volledige W3C-conformiteit te versoepelen, zodat wij u van een aanbidding kunnen voorzien?	Akkoord.
96	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage A6 Artikel 29 Opzegging & Bijlage A3 artikel 4.5	Wij gaan ervan uit dat de gemeente bij ICT-opdrachten geen mogelijkheid opneemt om het contract op ieder moment en zonder duidelijke grond te beëindigen, omdat dit de continuïteit van de dienstverlening onmogelijk maakt. In de Overeenkomst (artikel 4.5) krijgt de gemeente echter het recht om de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder ingebrekestelling en op basis van open normen zoals "herhaaldelijk niet voldoen aan de eisen van Opdrachtgever". Kunt u bevestigen dat deze beëindigingsbepaling wordt aangescherpt of beperkt, zodat continuïteit, objectiviteit en proportionaliteit worden gewaarborgd en grondloze beëindiging niet mogelijk is binnen deze ICT-overeenkomst?	Indien sprake is van dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen voortvloeiende uit deze Overeenkomst inclusief haar bijlagen herhaaldelijk niet of niet conform de eisen van Opdrachtgever nakomt is Opdrachtgever in verzuim en wordt in gebrekegesteld. Een redelijke termijn voor herstel is dan aan de orde. Indien dan geen herstel plaatsvindt blijft de mogelijkheid open tot ontbinding..
97	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage A6 Artikel 8 Intellectueel eigendom	Wij gaan ervan uit dat standaardsoftware eigendom blijft van de leverancier en dat uitsluitend maatwerk wordt overgedragen, conform de systematiek zoals gebruikelijk in de markt en in de GIBIT 2023. Kunt u bevestigen dat dit ook voor deze opdracht geldt, en zo niet, toelichten waarom wordt afgeweken van dit uitgangspunt?	Akkoord.
98	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage A6 Toelichting artikel 14. Vrijwaring en verzekering & Bijlage A3 Overeenkomst artikel 10.1	In de toelichting wordt gesteld dat aansluiting bij het Burgerlijk Wetboek geen onbeperkte aansprakelijkheid tot gevolg heeft, terwijl het BW geen aansprakelijkheidsplafonds kent en matiging alleen in uitzonderlijke gevallen speelt. Nu in artikel 10.1 wel een cap wordt opgenomen, maar uitsluitend voor schade aan eigendommen en personeel van de gemeente, blijft voor alle overige vormen van schade zoals continuïteitsschade, dataverlies, niet-nakoming, incidenten of schade bij derden alsnog een onbeperkte aansprakelijkheid bestaan. Kunt u toelichten waarom slechts één specifieke schadecategorie wordt begrensd en waarom niet, conform GIBIT 2023 en marktconformiteit, een volledige en proportionele aansprakelijkheidslimiet geldt voor de gehele overeenkomst?	Paragraaf 3.4 van de aanbestedingsleidraad is hierin leidend.
99	Dienstverlening Dordthuis	AIVD	Kunt u toelichten waarom de gemeente ervoor kiest af te wijken van de GIBIT 2023 door eigen inkoopvoorwaarden op onderdelen te laten prevaleren, terwijl de GIBIT juist bedoeld is als uniforme en evenwichtige gemeentelijke standaard voor ICT-inkoop?	Enkel de GIBIT 2023 is van toepassing
100	Dienstverlening Dordthuis	Bijlage A7 - Herzieningsclausule	Kunt u aangeven welke objectieve kaders (zoals maximale uitbreiding in locaties, partners of percentage opdrachtwaarde) gelden binnen de herzieningsclausule, zodat inschrijvers de reikwijdte van mogelijke wijzigingen tijdens de looptijd beter kunnen inschatten?	Dit ziet o.a. (maar niet uitputtend) toe op uitbreiding van de functionaliteit Dordthuis naar de andere gemeenten binnen de Drechtsteden of bijvoorbeeld de Bibliotheek als bewoner van het Dordthuis. Het ligt niet in lijn der verwachting dat er de komende jaren geheel nieuwe gemeenten van buiten de Drechtsteden toetreden aan de huidige regionale samenwerking. Daar waar er sprake is van toekomstige uitbreiding met partners dan wel dienstverlening / functionaliteit vindt dat plaats onder de voorwaarden en condities zoals in de hoofdovereenkomst worden overeengekomen.
		Wijziging Bijlage B13 Huidige werkwijze binnen de Drechtsteden		In het document Bijlage B13 Huidige werkwijze binnen de Drechtsteden is op pagina 3 de tekst in de laatste kolom van de tabel aangepast ter verduidelijking. De verwijzing naar "wachtruimte schermen" betreft het aantal NUC's dat achter deze schermen geplaatst moet worden, niet de schermen zelf. Deze NUC's zijn optioneel, conform de toelichting die ook is opgenomen in het aangepaste prijzenblad. Daarnaast willen wij verduidelijken dat de gemeente Hardinxveld-Giessendam op dit moment geen gebruik maakt van narrowcasting-schermen. Het document met de verduidelijking is als bijlage toegevoegd en vervangt de eerdere versie.
		Wijziging Bijlage B14 Prijzenblad		Het prijzenblad is aangepast. In het oorspronkelijke prijzenblad ontbrak het aantal NUC's voor Narrowcasting. Dit aantal is nu toegevoegd. De aantallen zijn optioneel, omdat het mogelijk is dat de aanbestedende dienst gebruik zal maken van een extern narrowcasting-systeem van dezelfde leverancier als het Dordthuis. Het aangepaste prijzenblad is als bijlage bij deze NvI toegevoegd en vervangt het eerdere prijzenblad.